

Komunikasi Mitigasi Pascabencana antara Developer dan Penghuni Terdampak di Pondok Gede Permai

Alamsyah*, Alfian Bachtiar, Iswahyu Pranawukir

Institut Bisnis dan Informatika Kosgoro 1957, Jakarta, Indonesia

*laalam6999@gmail.com

Artikel

Submitted: 25-09-2025

Reviewed: 24-11-2025

Accepted: 28-06-2026

Published: 30-06-2026

DOI:

10.32509/wacana.v25i1.6032



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0.

Volume : 25
No. : 1
Bulan : Juni
Tahun : 2026
Halaman : 281-299

Abstract

This study examines post-disaster mitigation communication between the housing developer of Pondok Gede Permai, Bekasi, and the affected residents. The primary objective is to identify optimal communication strategies and analyze their effectiveness in facilitating dialogue, resolving conflicts, and achieving sustainable solutions for the affected community. The research employs a descriptive qualitative approach through in-depth interviews and participatory observation, involving the developer, residents, and local government as key informants. Data validity was enhanced through source and method triangulation. Findings reveal that mitigation communication remains dominated by a one-way, instructive pattern with limited transparency, leading to communication gaps and resident distrust. Although communication accelerated the distribution of logistical aid, major obstacles included a lack of empathy, the absence of sustainable official channels, and ineffective conflict resolution regarding housing compensation. Residents tended to trust informal community networks over official information from the developer and demanded a dedicated forum for open dialogue. The study concludes that an Inclusive Communication Model based on Dialogic Theory and Risk Communication is needed to minimize conflicts, enhance transparency, and accelerate social recovery.

Keywords: mitigation communication; post-disaster; housing developer; affected residents; dialogic communication

Abstrak

Penelitian ini membahas komunikasi mitigasi pasca-bencana antara pihak developer Perumahan Pondok Gede Permai, Bekasi, dengan penghuni terdampak. Tujuan penelitian adalah mengidentifikasi strategi komunikasi yang optimal serta menganalisis efektivitas komunikasi dalam memfasilitasi dialog, meredakan konflik, dan menghasilkan solusi berkelanjutan bagi masyarakat terdampak. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif dengan informan dari pihak developer, penghuni, dan pemerintah lokal. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber dan metode. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi mitigasi masih didominasi pola satu arah yang bersifat instruktif dan minim transparansi, sehingga memicu kesenjangan komunikasi dan ketidakpercayaan penghuni. Walaupun komunikasi membantu mempercepat distribusi bantuan logistik, hambatan utama muncul dari kurangnya empati, keterbatasan kanal resmi, dan kegagalan meredakan konflik terkait kompensasi kerusakan. Penghuni lebih mempercayai informasi informal komunitas dibandingkan informasi resmi developer, serta menuntut forum khusus untuk dialog terbuka. Kesimpulan penelitian menegaskan perlunya pengembangan Model Komunikasi Inklusif berbasis Teori Dialogis dan Komunikasi Risiko guna meminimalkan konflik, meningkatkan transparansi, serta mempercepat pemulihan sosial.

Kata Kunci: komunikasi mitigasi, pascabencana, pengembang perumahan, penghuni terdampak, komunikasi dialogis

PENDAHULUAN

Penelitian ini menggunakan istilah "Komunikasi Mitigasi Pascabencana" untuk menunjukkan fenomena komunikasi yang khas dan dinamis pada wilayah dengan tingkat kerentanan banjir kronis yang berulang. Secara teoretis dalam siklus manajemen bencana konvensional, tindakan mitigasi umumnya ditempatkan pada fase prabencana sebagai upaya preventif. Namun, dalam konteks sosial-spasial di Pondok Gede Permai, batas-batas fase tersebut mengalami tumpang tindih secara linear karena fase pascabencana (pemulihan) secara otomatis bertindak sebagai fase prabencana untuk siklus banjir berikutnya. Komunikasi yang terjalin antara pihak developer dan penghuni terdampak setelah peristiwa banjir tidak lagi sekadar berfokus pada pemulihan trauma jangka pendek (*disaster recovery*) atau pembagian logistik darurat, melainkan telah bermutasi menjadi ruang negosiasi, tuntutan, dan pertukaran pesan yang berorientasi pada pengurangan risiko jangka panjang (*post-disaster mitigation*). Dengan demikian, komunikasi mitigasi pascabencana dalam konteks ini didefinisikan sebagai proses interaksi diskursif pascabencana yang berfokus pada perumusan strategi mitigasi, baik secara struktural seperti tuntutan perbaikan desain tanggul dan evaluasi *site plan* perumahan, maupun non-struktural seperti penyusunan regulasi keselamatan bersama demi memutus rantai risiko bencana di masa depan.

Bencana banjir merupakan salah satu ancaman ekologis paling serius yang kerap melanda wilayah perkotaan padat penduduk di Indonesia, tidak terkecuali kawasan kompleks perumahan Pondok Gede Permai (PGP) di Jatiasih, Kota Bekasi. Dinamika urbanisasi yang masif, penurunan daya dukung lingkungan, serta anomali cuaca ekstrem menjadi pemicu utama kerentanan kawasan ini. Manifestasi kerentanan tersebut memuncak pada awal Maret 2025, ketika banjir besar melanda akibat intensitas curah hujan ekstrem di wilayah hulu yang memicu luapan masif volume air Kali Cikeas dan Kali Cileungsi (Badan Penanggulangan Bencana Daerah [BPBD] Kota Bekasi, 2025 dalam Hosobuchi, 2025). Berdasarkan data resmi penanggulangan bencana, tinggi muka air (TMA) di dalam area perumahan melesat drastis hingga mencapai lebih dari 2 meter, bahkan dalam fase kritis merendam hingga menyentuh atap rumah warga di sektor-sektor terendah yang berbatasan langsung dengan tanggul sungai. Katastropi ini memaksa sedikitnya 1.200 kepala keluarga atau ribuan jiwa mengungsi seketika ke posko darurat, meninggalkan aset, dan menghadapi kelumpuhan total aktivitas sosial ekonomi (BPBD Kota Bekasi, 2025 dalam Kompas.com, 2025).

Dalam fase pascabencana yang dominan krisis komunikasi, urgensi manajemen tidak lagi bertumpu semata pada aspek teknis-struktural, melainkan bergeser pada dimensi komunikasi mitigasi pascabencana guna memulihkan stabilitas dan resiliensi sosial psikologis masyarakat terdampak (Junaidi, 2025). Sayangnya, realitas di lapangan menunjukkan adanya diskoneksi struktural yang masif. Sebelum banjir melanda, tata kelola komunikasi multipihak antara pemerintah daerah, pengembang (*developer*) perumahan, dan komunitas warga lokal cenderung berjalan secara parsial dan kurang terkoordinasi. Diseminasi informasi mengenai sistem peringatan dini (*early warning system*), protokol kesiapsiagaan, dan panduan mitigasi mandiri berjalan sangat minim. Kondisi ini diperparah oleh rendahnya transparansi tata kelola infrastruktur vital, seperti penundaan penguatan konstruksi tanggul sungai yang rapuh, yang pada gilirannya menempatkan warga dalam posisi rentan tanpa proteksi informasi yang memadai.

Memasuki fase tanggap darurat dan pascabencana, lanskap krisis komunikasi bertransformasi menjadi jauh lebih kompleks. Ribuan warga di pengungsian didera ketidakpastian akibat asimetri informasi terkait alokasi logistik, standardisasi fasilitas posko, serta rancangan pemulihan jangka panjang. Friksi sosiologis yang paling tajam muncul dalam interaksi antara pengembang perumahan selaku penyedia ruang komersial dan penghuni selaku konsumen sekaligus korban terdampak. Muncul hambatan psikologis berupa minimnya empati kelembagaan, tidak tersedianya kanal komunikasi resmi yang berkelanjutan, serta absennya mekanisme resolusi konflik yang efektif terkait tuntutan kompensasi kerusakan properti dan perbaikan struktural perumahan. Ketidakjelasan pembagian tanggung jawab legal-formal ini memicu defisit kepercayaan (*trust deficit*) yang kronis. Akibatnya, warga cenderung menolak informasi resmi dari pengembang dan mengalihkan preferensi literasi mereka ke jaringan komunikasi informal komunitas (*grassroots network*) untuk mengonfirmasi validitas situasi.

Ketegangan sosiologis ini menegaskan adanya darurat krisis komunikasi mitigasi pascabencana di perumahan Pondok Gede Permai. Oleh sebab itu, penelitian ini memfokuskan lokus analisisnya pada perumusan strategi komunikasi mitigasi pascabencana yang mampu menjembatani gap sektoral tersebut. Kebaruan (*novelty*) sekaligus target rekomendasi utama dari penelitian ini adalah rekonstruksi “Model Komunikasi Berbasis Kebutuhan Masyarakat Perkotaan Pasca Bencana”. Model ini dirancang secara spesifik untuk merefleksikan karakteristik sosiologis komunitas urban yang memiliki tingkat literasi kritis, ketergantungan teknologi informasi yang tinggi, namun rentan terhadap fragmentasi sosial saat krisis. Kontribusi teoritis dan praktis dari model ini diharapkan dapat memperkaya khazanah literasi komunikasi kebencanaan, khususnya dalam memetakan interaksi akuntabilitas antara korporasi swasta (pengembang) dan masyarakat sipil di wilayah suburban yang kerap luput dari perhatian model mitigasi konvensional.

Untuk meninjau kompleksitas fenomena tersebut, penelitian ini membangun kerangka konseptual yang diintegrasikan melalui dua pilar teori utama, serta diperkuat oleh dua konsep pendukung yang relevan.



Gambar 1. Integrasi Teori Utama dan Pendukung

Integrasi teoritis dalam penelitian ini (Gambar 1) dibangun dengan memosisikan Teori Dialogis (Botan & Taylor, 2004; dalam Kochigina et al., 2021) dan Komunikasi Risiko (Reynolds & Seeger, 2005; dalam Wijayanto et al., 2022) sebagai fondasi utama untuk memetakan hubungan dua arah yang setara dan transparan antara developer dan penghuni dalam mengelola persepsi bahaya banjir di Pondok Gede Permai. Komunikasi makro tersebut kemudian diturunkan ke dalam dua konsep pendukung yang operasional, yaitu *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) dari Coombs (2014 dalam Sari et al., 2025) untuk membedah bagaimana atribusi tanggung jawab dan strategi respons krisis yang diambil oleh pihak korporasi (developer), serta Teori Mitigasi Bencana (UNDRR, 2015 dalam Domingos & Nagamatsu, 2024) guna mengevaluasi hasil akhir dari komunikasi tersebut pada dimensi mitigasi struktural maupun non-struktural yang berbasis pada prinsip *Build Back Better* (BBB).

Dari Gambar 1, pilar utama pertama adalah Teori Dialogis dalam Komunikasi Organisasi. Teori ini memosisikan bahwa komunikasi yang efektif bukan sebagai instrumen diseminasi informasi searah (*monologic*) yang bersifat instruktif, melainkan sebuah proses transaksional (Henke & Martin-Juchat, 2021) yang menuntut kesetaraan, empati, komitmen, dan keterbukaan antara organisasi dan publiknya (Kochigina et al., 2021). Dalam konteks pemulihan di Pondok Gede Permai, Teori Dialogis digunakan untuk menganalisis bagaimana pengembang dan penghuni dapat menciptakan ruang komunikasi horizontal yang inklusif, sehingga keputusan terkait pemulihan lingkungan tidak diambil secara unilateral, melainkan melalui konsensus partisipatif yang mereduksi potensi konflik laten.

Pilar utama kedua adalah pendekatan *risk communication* (komunikasi risiko) (Wijayanto et al., 2022). Komunikasi risiko dalam fase pascabencana berfokus pada strategi pengelolaan, interpretasi, dan proyeksi informasi bahaya secara interaktif agar masyarakat mampu mengevaluasi ancaman masa depan dan mengambil tindakan mitigasi secara tepat (Kumble et al., 2025). Pendekatan ini sangat

penting dalam menjembatani persepsi risiko yang berbeda antara pengembang (yang cenderung melihat dari sudut pandang kalkulasi ekonomi dan legalitas) dengan warga (yang melihat dari sudut pandang keselamatan jiwa dan keberlanjutan ruang hidup). Melalui komunikasi risiko yang efektif, penyampaian data teknis mengenai kerentanan geografis perumahan dapat dikonversi menjadi program pemberdayaan komunitas yang meningkatkan kapasitas resiliensi lokal.

Sebagai penguat operasional, penelitian ini mengadopsi *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang dikembangkan oleh Coombs (2022; 2023) sebagai konsep pendukung pertama. SCCT berfungsi sebagai pisau analisis untuk mengukur seberapa besar tingkat atribusi tanggung jawab yang dibebankan masyarakat kepada pengembang atas kegagalan infrastruktur perumahan saat banjir melanda. Atribusi ini kemudian dikorelasikan dengan pemilihan strategi respons krisis yang diambil oleh pengembang, apakah cenderung menggunakan strategi defensif (*deny/diminish*) atau strategi akomodatif (*rebuild/bolstering*) melalui pemberian kompensasi yang adil guna memulihkan reputasi dan kepercayaan publik.

Selanjutnya, konsep pendukung kedua yang mengintegrasikan seluruh dimensi ini adalah Teori Mitigasi Bencana (*Disaster Mitigation Theory*). Merujuk pada kerangka kerja *United Nations Office for Disaster Risk Reduction* (UNDRR) (Munpa et al., 2022; Macatulad & Biljecki, 2024; Kluger et al., 2025), mitigasi bencana yang komprehensif wajib menyelaraskan aspek struktural (seperti rekayasa fisik tanggul dan drainase kolektif) dengan aspek nonstruktural (seperti edukasi publik, kebijakan adaptasi, dan penguatan jejaring komunikasi). Melalui prinsip *Build Back Better* (BBB), konsep ini digunakan untuk memastikan bahwa pola komunikasi baru yang dibangun antara pengembang dan penghuni pascabencana tidak hanya berorientasi pada pemulihan kondisi fisik jangka pendek, tetapi juga melahirkan sebuah sistem sosial-spesifik perkotaan yang jauh lebih aman, adaptif, dan tahan terhadap ancaman krisis hidrometeorologi di masa depan.

Problematisasi yang mengemuka dalam fenomena bencana besar banjir di Perumahan Pondok Gede Permai ini membawa penelitian pada sebuah rumusan masalah mendasar mengenai bagaimana pola dan strategi komunikasi mitigasi pascabencana yang diterapkan oleh pihak pengembang (*developer*) perumahan terhadap penghuni terdampak, serta bagaimana efektivitas dan hambatan pelaksanaan strategi tersebut jika dianalisis berdasarkan perspektif Teori Dialogis dan Komunikasi Risiko untuk meredakan konflik sekaligus memulihkan kepercayaan warga. Bertolak dari rumusan masalah tersebut, penelitian ini secara integratif bertujuan untuk memetakan dan menganalisis secara mendalam saluran serta strategi komunikasi mitigasi pascabencana yang diaktualisasikan oleh pihak pengembang kepada penghuni terdampak. Melalui pemetaan tersebut, tujuan akhir dari penelitian ini adalah merumuskan dan merekomendasikan “Model Komunikasi Berbasis Kebutuhan Masyarakat Perkotaan Pasca Bencana” (Model Komunikasi Inklusif) yang aplikatif guna mengatasi berbagai hambatan komunikasi yang ada serta mempercepat pemulihan sosial komunitas urban di masa depan.

Dalam memetakan posisi akademik dan kontribusi teoretisnya, penelitian ini mengacu pada sejumlah peta pustaka terdahulu (*state of the art*) yang mengeksplorasi dimensi komunikasi krisis dan manajemen kebencanaan dari berbagai sudut pandang. Kajian mengenai aplikasi *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) pernah diuji oleh Ayu Maulida (2021) yang membedah bagaimana instansi publik menggunakan strategi komunikasi instruktif demi mengutamakan keselamatan publik di media sosial saat krisis kesehatan global terjadi. Dimensi tata kelola struktural (Fariza & Handayani, 2022) memetakan regulasi komprehensif pemerintah Indonesia dalam mengelola mitigasi bencana yang mencakup fase pra- hingga pascabencana secara makro. Sementara itu, signifikansi Teori Dialogis dalam ruang digital telah dibuktikan oleh Hastrida & Hendriyani (2023), yang mana temuan mereka menegaskan bahwa orientasi mutualitas dan iklim keterbukaan di media sosial berpengaruh sangat signifikan dalam memulihkan dan merawat kepercayaan (*trust*) publik terhadap otoritas lembaga.

Lebih lanjut, ruang lingkup komunikasi krisis juga banyak dikembangkan melalui eksplorasi kearifan lokal serta inovasi saluran sosiokultural maupun teknologi. Hidayat et al. (2021) menunjukkan bahwa manajemen komunikasi risiko berbasis komunitas adat dan kearifan lokal efektif sebagai instrumen resiliensi saat menghadapi krisis. Pada tataran mitigasi nonstruktural, Khatami & Nurjanah

(2022) menguraikan bagaimana difusi inovasi program kebencanaan yang melewati tahapan sosialisasi, persuasi, hingga pengambilan keputusan mampu menstimulasi partisipasi aktif masyarakat dalam jangka panjang. Melengkapi hal tersebut, Aziz (2024) menekankan peran vital digitalisasi dalam mempercepat pemahaman kebencanaan, mengubah pola pikir massa, dan mendorong tindakan proaktif yang menumbuhkan keterampilan mitigasi mandiri. Adapun tantangan komunikasi pada masyarakat modern yang heterogen dijawab oleh Uekusa & Matthewman (2023) melalui konseptualisasi strategi pengurangan risiko bencana multibahasa (*multilingual*), sedangkan Matraccia et al. (2022) menawarkan alternatif solusi dari sudut pandang rekayasa teknologi penunjang infrastruktur jaringan dan arsitektur komunikasi hibrida ruang-udara-darat pascabencana.

Meskipun ranah komunikasi kebencanaan telah dikaji dari berbagai aspek mulai dari institusi publik, kearifan lokal, hingga infrastruktur digital, terdapat sebuah celah retorika dan kekosongan akademik (*research gap*) yang belum dirumuskan secara kritis dalam literatur terdahulu. Penelitian-penelitian terdahulu yang dipaparkan di atas secara umum masih bias pada peran pemerintah (*government-centric*) sebagai komunikator utama atau berfokus pada komunitas masyarakat secara mandiri (*grassroots-driven*). Sejauh ini, belum ada penelitian terdahulu yang mengkaji secara spesifik bagaimana dinamika komunikasi mitigasi pascabencana terjadi dalam ruang lingkup hubungan privat, khususnya interaksi langsung antara pihak swasta atau pengembang perumahan (*housing developer*) selaku penyedia ruang komersial dengan penghuni terdampak sebagai konsumen sekaligus korban krisis sosiologis. Akibatnya, literatur kebencanaan konvensional masih kekurangan panduan ketika krisis melibatkan benturan antara kalkulasi ekonomi korporasi dengan hak-hak sosial-keperdataan warga di wilayah sub-urban perkotaan.

Di sinilah letak kebaruan (*novelty*) ilmiah dari penelitian ini. Penelitian ini secara spesifik mengeksplorasi penerapan strategi komunikasi dialogis dan risiko dalam konteks hubungan privat-komersial pascabencana banjir besar perkotaan. Keunikan ini mewujud pada upaya mengintegrasikan perspektif swasta dan komunitas warga untuk mereduksi konflik horizontal-vertikal secara langsung melalui ruang diskusi yang setara dan empatik. Melalui analisis kritis atas hambatan sosiologis dan struktural di lapangan, penelitian ini tidak sekadar mengidentifikasi problematika sektoral, melainkan berorientasi pada kontribusi teoritis dan praktis berupa perumusan “Model Komunikasi Berbasis Kebutuhan Masyarakat Perkotaan Pasca Bencana” (Model Komunikasi Inklusif).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif (Loyens et al., 2022) dengan desain studi kasus (Domingos & Nagamatsu, 2024) untuk menganalisis secara mendalam pola komunikasi mitigasi pascabencana antara pihak pengembang (*developer*) perumahan dan penghuni terdampak di Pondok Gede Permai (PGP), Bekasi. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi secara komprehensif dinamika interaksi sosial, asimetri informasi, dan manajemen krisis sosiologis dalam konteks nyata. Fokus analisis diarahkan pada peristiwa pascabanjir besar awal Maret 2025 yang melumpuhkan kawasan tersebut, guna mengevaluasi bagaimana strategi komunikasi risiko dan dialogis diaktualisasikan di tengah situasi konflik keperdataan dan pemulihan sosial.

Untuk mendapatkan pemahaman yang utuh, pengumpulan data primer diperkuat melalui metode observasi partisipatif pasif yang dilaksanakan secara intensif selama fase pemulihan, yakni dari pertengahan Maret hingga Mei 2025. Peneliti memetakan lanskap sosial dan fisik di lapangan dengan berfokus pada empat dimensi utama. *Pertama*, kanal komunikasi warga dipetakan melalui pengamatan papan pengumuman fisik, spanduk tuntutan di area publik, serta aktivitas diseminasi informasi dan pertukaran pesan di dalam grup WhatsApp antarwarga. *Kedua*, forum warga dan pertemuan formal-informal ditinjau dengan menghadiri dan mencatat dinamika interaksi, perdebatan, serta artikulasi keluhan warga dalam forum tatap muka di posko pengungsian maupun balai warga. *Ketiga*, kondisi infrastruktur vital diperiksa dengan meninjau langsung titik kerusakan struktural seperti tanggul Kali Cikeas yang jebol, penyumbatan drainase kolektif, dan kondisi fisik hunian yang memicu sengketa klaim kerugian. *Keempat*, interaksi langsung developer-penghuni diamati melalui bahasa tubuh, nada bicara,

tingkat empati, dan pola instruksi searah yang muncul saat perwakilan manajemen pengembang menemui komunitas terdampak.

Seluruh hasil pengamatan lapangan ini dicatat secara sistematis ke dalam catatan lapangan (*field notes*) dan lembar log observasi harian untuk meminimalkan bias subjektif peneliti. Penentuan informan dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam krisis, otoritas pengambilan keputusan, dan representasi spasial wilayah terdampak (sisi tanggul terparah hingga wilayah terdampak sedang). Informan terdiri atas perwakilan pihak pengembang perumahan, struktur kepengurusan rukun warga (RW/RT), warga terdampak langsung, serta otoritas pemerintah lokal. Rincian profil, peran, alasan pemilihan, dan lini masa pengambilan data wawancara mendalam (*in-depth interview*) disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Daftar Nama Informan Utama

Kode Informan	Unsur	Posisi / Peran	Alasan Pemilihan	Tanggal Wawancara
INF-01	Pengembang (<i>Developer</i>)	<i>Head of Corporate Communication</i> PT PGP	Menguasai kebijakan komunikasi resmi korporasi, perancangan pesan krisis, dan strategi respon eksternal perusahaan.	22 Agustus 2025
INF-02	Pengembang (<i>Developer</i>)	Manajer Divisi Infrastruktur	Memahami aspek teknis tanggung jawab pengembang terkait konstruksi tanggul dan batasan hukum kompensasi perumahan.	29 Agustus 2025
INF-03	Penghuni Perumahan	Ketua RW 08 Perumahan PGP	Representasi pemimpin komunitas lokal yang mengoordinasikan aspirasi ribuan warga terdampak dan menjembatani pihak luar.	18 September 2025
INF-04	Penghuni Perumahan	Ketua RT 02 / Korban Terdampak Parah	Warga yang rumahnya mengalami kerusakan struktural total (zona merah banjir); vokal dalam menuntut akuntabilitas pengembang.	19 September 2025
INF-05	Penghuni Perumahan	Anggota Komunitas Warga (Blok C)	Merepresentasikan kelompok masyarakat urban yang kritis dalam memanfaatkan jaringan informasi informal (<i>grassroots</i>).	25 Agustus 2025
INF-06	Pemerintah Lokal	Kepala Seksi Ketenteraman & Ketertiban Kecamatan Jatiasih	Otoritas penengah (<i>mediator</i>) yang memahami regulasi wilayah, koordinasi logistik, serta menjembatani konflik swasta-warga.	05 Oktober 2025

Dalam interpretasi tema, peneliti melakukan analisis mendalam terhadap tema-tema yang telah terbentuk dengan cara mengaitkannya dengan proposisi teoretis utama (Teori Dialogis dan Komunikasi Risiko) serta konsep pendukung *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Kevalidan dan kehandalan hasil analisis data diperkuat melalui teknik triangulasi sumber (membandingkan keterangan pengembang, penghuni, dan pemerintah) serta triangulasi metode (menyilang data hasil wawancara mendalam dengan temuan otentik pada catatan observasi lapangan dan analisis dokumen). Tahap ini memastikan seluruh temuan objektif dan bebas dari bias penafsiran tunggal sebelum laporan akhir disusun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan analisis data kualitatif dan pengamatan lapangan telah berhasil mengungkap dinamika yang kompleks dalam tata kelola komunikasi mitigasi pascabencana di Kompleks Perumahan Pondok Gede Permai (PGP), Bekasi. Evaluasi empiris terhadap interaksi sosial pascabanjir besar Maret

2025 menunjukkan adanya benturan metodologis yang nyata antara kalkulasi manajemen korporasi pengembang dengan ekspektasi sosiologis komunitas warga urban terdampak. Hasil penelitian ini mengidentifikasi bahwa asimetri informasi dan kesenjangan komunikasi (*communication gap*) yang tajam menjadi episentrum dari lambatnya pemulihan sosial serta bertahannya defisit kepercayaan (*trust deficit*) warga terhadap pihak pengembang.

Karakteristik penyampaian informasi yang diaktualisasikan oleh pihak pengembang perumahan pascabencana cenderung bersifat defensif dan mekanistik. Berdasarkan data yang dihimpun, pengembang cenderung menerapkan strategi pemulihan reputasi yang minimalis sesuai dengan klasifikasi *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), yaitu membatasi atribusi tanggung jawab dengan melemparkan akar masalah pada faktor alamiah atau anomali cuaca ekstrem. Akibatnya, pesan-pesan yang dilepaskan ke ruang publik didominasi oleh instruksi teknis searah yang mengabaikan dimensi beban psikososial yang tengah dipikul oleh para korban banjir. Pola interaksi, respon sosiologis, beserta bukti tekstual dan implikasi komunikasi yang terjadi di lapangan antara kedua belah pihak dirangkum secara komprehensif dalam Tabel 2 berikut:

Tabel 2. Dinamika Komunikasi Pengembang, Respon Penghuni, dan Implikasi Sosiologis Pascabencana Perumahan Pondok Gede Permai, Bekasi

Aktor	Strategi Komunikasi yang Diterapkan	Bukti Data / Kutipan Informan	Implikasi Sosiologis & Mitigasi
Pihak Pengembang (Developer)	Komunikasi instruktif satu arah (<i>monologic</i>), birokratis, minim empati, defensif berbasis SCCT, dan berfokus semata pada rekayasa teknis.	"Kami telah mengeluarkan surat edaran resmi mengenai jadwal operasional pompa air portabel dan teknis pembersihan lumpur di fasilitas umum. Segala bentuk tuntutan ganti rugi fisik bangunan harus melalui prosedur legalitas hukum korporasi terlebih dahulu." (<i>Informan 1, Manajemen Pengembang</i>)	Memperlebar jarak sosial, memicu polarisasi hubungan, serta mengabaikan aspek <i>Build Back Better</i> (BBB) pada dimensi non-struktural.
Penghuni Terdampak (Warga/Tokoh Masyarakat)	Penolakan kanal resmi, penguatan jaringan komunikasi akar rumput (<i>grassroots</i>), dan penggalangan gerakan solidaritas mandiri.	"Surat edaran dari pengembang itu dingin sekali, tidak ada rasa empati sama sekali. Kami tidak butuh instruksi cara menyalakan pompa, kami butuh kepastian kapan tanggul rumah kami diperbaiki! Kami lebih percaya informasi di grup WhatsApp RW daripada omongan manajemen." (<i>Informan 3, Ketua RW</i>) "Kalau cuma nunggu kepastian teknis dari mereka, rumah kami keburu hancur lagi. Akhirnya warga iuran mandiri buat beli karung pasir penyangga darurat." (<i>Informan 4, Warga Blok C</i>)	Munculnya resistensi massal, sabotase terhadap legitimasi pengembang, ketergantungan pada rumor informal, dan inisiasi mitigasi struktural mandiri berskala mikro.
Pemerintah Setempat (Dari Kecamatan & Kelurahan)	Komunikasi mediasi, advokasi birokratis, dan upaya sinkronisasi kebijakan mitigasi antara pemangku kepentingan (<i>multi-stakeholder</i>).	"Kami dari pihak kecamatan berulang kali mencoba memediasi pertemuan di aula, namun pihak pengembang selalu mengirimkan perwakilan yang tidak memiliki otoritas mengambil keputusan. Warga merasa dipermainkan ..." (<i>Informan 5, Aparat Kecamatan</i>)	Terjadinya <i>deadlock</i> sosiologis; pemerintah daerah kesulitan mengintegrasikan program mitigasi struktural jangka panjang karena resistensi korporasi.

"Kami dilematis. Di satu sisi, pengembang berlindung di balik argumen bahwa tanggul adalah wewenang Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS). Di sisi lain, dari kaca mata mitigasi bencana daerah, pembiaran kerusakan struktural ini melanggar komitmen tata ruang aman bencana yang dijanjikan awal ke warga." (*Informan 6, Pihak Kelurahan*)

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Sebagaimana disajikan dalam Tabel 2, penjelasan teoretis mengenai kegagalan ini berakar pada absennya orientasi mutualitas. Ketika pihak pengembang menolak untuk membuka ruang komunikasi dua arah, warga mengonversi kecemasan mereka ke dalam gerakan solidaritas informal di media sosial dan grup percakapan digital. Hal ini memvalidasi proposisi Teori Dialogis bahwa ketiadaan iklim keterbukaan secara otomatis akan melahirkan distorsi informasi dan penolakan massal terhadap kebijakan organisasi.

Lebih jauh lagi, kegagalan komunikasi ini berdampak langsung pada rapuhnya Teori Mitigasi Bencana yang diadopsi di lapangan. Dalam perspektif mitigasi bencana modern (UNDRR, 2015), keberhasilan rehabilitasi pascabencana wajib menyentuh dua dimensi utama: 1) Dimensi Struktural, meliputi perbaikan fisik infrastruktur dan lingkungan yang tangguh bencana; 2) Dimensi Non-Struktural, meliputi pemberdayaan kapasitas komunitas, penguatan regulasi, penataan ruang hidup, serta pemulihan psikososial warga (*Build Back Better / BBB*).

Fakta empiris di PGP menunjukkan adanya kelumpuhan integrasi kedua dimensi tersebut. Pengembang terjebak pada reduksionisme teknis (hanya memikirkan pompa dan semen darurat), namun mengabaikan dimensi non-struktural berupa pelibatan warga dalam perencanaan tata ruang aman banjir. Ketertutupan data teknis mengenai kelayakan fondasi perumahan memicu kecemasan kolektif yang mendalam.

Hal ini dipertegas oleh keluhan warga terkait tidak adanya transparansi mitigasi jangka panjang: "Mereka (pengembang) menganggap mitigasi itu selesai kalau lumpur sudah dikeruk dan pompa menyala. Padahal mitigasi yang kami inginkan adalah kejelasan *blue print* tata ruang perumahan ini ke depan. Apakah kami harus terus-menerus hidup di bawah bayang-bayang tanggul yang sewaktu-waktu jebol? Kami berhak tahu audit kelayakan strukturnya!" (*Informan 2, Warga Blok A*)

Efektivitas komunikasi mitigasi pascabencana di Pondok Gede Permai pada akhirnya menunjukkan disparitas atau hasil yang tidak merata di berbagai level operasional. Di satu sisi, terdapat capaian positif yang relatif berhasil pada dimensi manajemen logistik darurat jangka pendek. Komunikasi instruktif dari pengembang dan aparat kelurahan terbukti efektif dalam mempercepat mobilisasi bantuan pangan, pendirian tenda darurat, dan evakuasi fisik warga. Keberhasilan parsial ini didorong oleh faktor pengalaman kolektif (*shared experience*) komunitas warga perkotaan PGP yang telah menghadapi siklus banjir berkala, sehingga terbentuk respons antisipatif yang mekanis ketika menerima pesan peringatan bahaya atau instruksi evakuasi awal.

Di sisi lain, pada dimensi resolusi konflik jangka panjang, strategi komunikasi yang diterapkan mengalami kegagalan total. Komunikasi krisis yang dioperasikan oleh pengembang sama sekali tidak mampu meredam gejolak sosiologis terkait isu sensitif berupa kompensasi kerusakan properti dan pertanggungjawaban struktural atas rapuhnya tanggul Sungai Kali Cikeas. Kegagalan ini terjadi karena pengembang memandang krisis dari kaca mata manajemen risiko ekonomi murni, sementara warga memandangnya dari sudut pandang keselamatan jiwa dan eksistensi ruang hidup (*survival*).

Keterlibatan Pemerintah sebagai Informan Utama mengonfirmasi bahwa pola komunikasi yang kaku dari pengembang tidak hanya merugikan warga, melainkan juga menghambat agenda mitigasi

bencana daerah yang dicanangkan oleh pemerintah kota. Komunikasi top-down dari korporasi memicu kebuntuan birokrasi, sebagaimana dipaparkan oleh pihak kecamatan:

"Pengembang terjebak pada argumen bahwa tanggul adalah wewenang Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS), padahal warga membeli rumah dari mereka dengan janji bebas banjir. Ini yang membuat *deadlock* sosiologis. Akibatnya, program penguatan kapasitas bencana (*capacity building*) non-struktural yang ingin kami bentuk bersama warga jadi selalu diwarnai kemarahan dan rasa tidak percaya terhadap pihak swasta." (*Informan 5, Aparat Kecamatan*)

Realitas *deadlock* atau jalan buntu ini membuktikan bahwa pendekatan komunikasi risiko konvensional yang bersifat *top-down* tidak akan pernah berhasil pada komunitas urban yang kritis. Tanpa adanya pengakuan atas kerentanan warga (aspek non-struktural) dan pelibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan rekayasa lingkungan (aspek struktural) sesuai kaidah Teori Mitigasi Bencana yang komprehensif, informasi teknis apa pun yang disebarkan oleh pengembang akan selalu dinilai sebagai bentuk cuci tangan korporasi.

Berdasarkan keseluruhan temuan lapangan dan bukti deskriptif tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa tata kelola komunikasi krisis di Perumahan Pondok Gede Permai masih terjebak dalam pola linier yang usang. Realitas ini divisualisasikan secara skematis dalam Gambar 2 mengenai Alur Komunikasi Satu Arah.



Gambar 2. Alur Komunikasi Satu Arah (*Monologic*) yang Mendominasi Fase Pascabencana
Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2, arus pesan bergerak secara sepihak dari pengembang kepada penghuni terdampak dalam bentuk surat edaran korporasi atau instruksi teknis yang kaku. Sebaliknya, saluran umpan balik (*feedback loop*) dari warga yang membawa aspirasi penanganan trauma psikososial dan tuntutan kompensasi properti justru mengalami penyumbatan struktural akibat sikap defensif pengembang. Karakteristik komunikasi yang menolak ruang dialogis ini memicu resistensi sosiologis, di mana warga secara sadar mengabaikan saluran informasi resmi dan memilih untuk mempercayai jaringan komunikasi informal dalam komunitas. Kondisi asimetri ini membuktikan perlunya transformasi komunikasi menuju "Model Komunikasi Inklusif" yang mengadopsi pilar Teori Dialogis dan Komunikasi Risiko untuk meminimalkan potensi konflik horizontal-vertikal sekaligus mempercepat pemulihan sosial komunitas urban secara partisipatif.

Pelaksanaan Mitigasi Non-Struktural (Keterbukaan Informasi dan Pemahaman Risiko Bersama)

Pelaksanaan dimensi nonstruktural dalam pengelolaan pascabencana mensyaratkan adanya penguatan kapasitas komunitas warga melalui keterbukaan data risiko, penataan tata kelola, dan proses pemulihan psikososial yang menyentuh kebutuhan terdalam warga (*Build Back Better*). Sebaliknya, fakta di lapangan menunjukkan terjadinya perbedaan pemahaman yang nyata antara pihak pengembang perumahan dan warga terdampak. Pengembang cenderung menerjemahkan proses mitigasi pascabencana ini secara terbatas, yakni sebatas pada perbaikan infrastruktur fisik saja demi mengamankan kelayakan aset lingkungan perumahan. Di lain pihak, warga menilai bahwa pemulihan lingkungan yang aman baru bisa terwujud jika ada transparansi penuh mengenai dokumen kelayakan teknis perumahan pascabanjir Maret 2025. Ketertutupan informasi mengenai cetak biru drainase dan

hasil audit kelayakan tanggul darurat pada akhirnya melahirkan kecemasan sosiologis yang mendalam di tingkat komunitas. Warga merasa diposisikan dalam ketidakpastian informasi terkait tingkat kerentanan lingkungan yang mereka tinggali sehari-hari.

Kondisi ketidakpastian informasi mengenai kondisi fisik perumahan tersebut dikonfirmasi secara mendalam oleh penuturan dari perwakilan kelompok pemuda dan salah satu warga senior di area terdampak:

"Kami berulang kali meminta salinan dokumen studi kelayakan tanah dan beban tanggul pasca-perbaikan struktural darurat. Namun, pihak legal pengembang selalu berkilah bahwa dokumen itu bersifat rahasia internal dan masih dikaji secara hukum. Mereka memperlakukan hak hidup kami seperti rahasia dagang. Ini bukan lagi sekadar hambatan komunikasi, ini adalah pengabaian hak keselamatan warga." (*Informan 2, Warga Blok A*)

"Kami yang tinggal di area paling bawah dekat aliran sungai ini seperti memakai penutup mata. Pengembang bilang tanggul aman, tapi kami tidak pernah diperlihatkan data atau hasil cek fisiknya secara hitam di atas putih. Kami hanya ingin transparansi agar bisa mengukur sendiri seberapa aman rumah kami jika sewaktu-waktu air naik lagi." (*Informan 4, Warga Senior Blok B*)

Penolakan untuk membagikan data kelayakan fisik ini pada akhirnya menghambat penerapan Teori Dialogis yang mengutamakan nilai keterbukaan dan kesetaraan antarpihak. Ketidakjelasan perihal membangun kesiapan dan ketangguhan komunitas yang mandiri, pola komunikasi yang tertutup dari pengembang justru memperlama kondisi kerentanan sosiologis di lingkungan warga.

Hubungan Antar-Aktor (Hambatan Koordinasi Birokrasi dan Kejelasan Wewenang)

Keterlibatan pemerintah daerah dalam memediasi persoalan ini menunjukkan adanya hambatan koordinasi birokrasi yang cukup rumit di lapangan, yang pada akhirnya memperpanjang jalan buntu (*deadlock*) sosial antara warga dan pengembang. Aparat birokrasi lokal, mulai dari tingkat kecamatan hingga kelurahan, berada pada posisi dilematis. Di satu sisi, instansi pemerintah lokal memegang tanggung jawab moral dan administratif atas keselamatan jiwa warga di wilayahnya. Namun, di sisi lain, aparat kelurahan maupun kecamatan tidak memiliki wewenang eksekusi langsung terhadap proyek infrastruktur sungai karena hal tersebut berada di bawah yurisdiksi pemerintah pusat melalui Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS), serta sisa lahan perumahan yang secara legalitas masih dikuasai oleh pengembang.

Kecenderungan pihak pengembang yang kerap mengirimkan perwakilan tanpa otoritas pengambilan keputusan dalam setiap forum mediasi dinilai warga sebagai bentuk strategi defensif untuk menghindari tanggung jawab langsung di ruang publik. Pengembang memanfaatkan batasan yurisdiksi tata negara ini sebagai alasan normatif untuk membatasi keterlibatan mereka. Realitas hambatan komunikasi dan pembagian peran ini diuraikan secara mendalam oleh aparat birokrasi setempat:

"Ketika kami mengundang direksi pengembang, yang datang selalu kuasa hukum atau manajer lapangan tingkat bawah yang jawabannya selalu normatif: 'akan kami sampaikan ke manajemen pusat'. Di sini terjadi kekosongan otoritas di ruang publik. Pengembang sengaja membiarkan proses mediasi berjalan lamban agar energi resistensi warga habis terkikis oleh waktu. Mereka memanfaatkan kerumitan birokrasi antara Pemkot, BBWS, dan Korporasi untuk melempar bola tanggung jawab." (*Informan 6, Aparat Kelurahan*)

"Setiap pertemuan di aula kecamatan selalu berakhir tanpa keputusan konkrit. Pihak manajemen yang diutus tidak bisa memutuskan kebijakan ganti rugi atau jaminan fisik bangunan. Akibatnya, niat kami dari instansi pemerintah untuk menyusun program mitigasi terpadu jangka panjang bersama warga selalu terhambat kemarahan komunitas yang merasa aspirasinya digantung oleh pihak pengembang." (*Informan 5, Aparat Kecamatan*)

Dampak dari pola interaksi yang kaku ini memicu penurunan kepercayaan publik secara ganda. Warga tidak hanya mengekspresikan kekecewaan mendalam kepada pengembang, tetapi juga mulai meragukan kapasitas efektivitas mediasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah lokal. Pola komunikasi risiko yang semula dirancang untuk bersifat integratif dan melibatkan banyak pihak (*multi-stakeholder*),

pada akhirnya berubah menjadi ruang diskusi hukum yang formalistik, kaku, dan kurang akomodatif terhadap keluhan sosiologis warga.

Pola Komunikasi Komunitas (Pemanfaatan Grup WhatsApp sebagai Kanal Informasi Mandiri)

Sebagai bentuk respon terhadap karakteristik komunikasi pengembang yang cenderung bersifat satu arah (*monologic*) dan formalistik, komunitas warga PGP berinisiatif membangun ruang interaksi alternatif guna mengelola kepanikan pascabencana. Jaringan komunikasi akar rumput yang digerakkan melalui grup WhatsApp tingkat RW serta platform digital lokal tidak lagi sekadar berfungsi sebagai alat koordinasi bantuan logistik jangka pendek. Kanal informal tersebut kini telah berkembang menjadi instrumen utama warga untuk memproduksi, memverifikasi, serta menyebarkan narasi tandingan atas klaim-klaim keberhasilan teknis yang dikeluarkan oleh pihak manajemen pengembang.

Melalui ruang percakapan digital ini, warga saling bertukar fakta lapangan secara cepat guna menguji akurasi setiap pengumuman resmi. Sebagai contoh, ketika pengembang merilis surat edaran tertulis yang menyatakan bahwa seluruh fasilitas pompa air portabel telah beroperasi secara optimal, warga segera merespons dengan mengirimkan bukti dokumentasi visual secara langsung (*real-time*) yang memperlihatkan adanya kendala teknis atau kemacetan mesin di titik banjir tertentu. Ketua RW dan perwakilan pengurus lingkungan menjabarkan bagaimana fungsi internal ruang komunikasi digital mandiri ini bekerja sebagai pusat verifikasi data di tingkat basis:

"Grup WhatsApp kami telah bertransformasi menjadi ruang sidang rakyat. Setiap ada edaran atau pernyataan dari pengembang di media, langsung kami bedah bersama di grup. Kami mencocokkannya dengan fakta di lapangan. Jika mereka bilang sudah memperbaiki tanggul Blok C, warga Blok C langsung kirim foto bahwa itu cuma tumpukan karung pasir yang mulai jebol lagi. Kami tidak bisa lagi dibohongi oleh rilis humas mereka." (*Informan 3, Ketua RW*)

"Lewat grup WA ini, informasi jadi sangat transparan antar-warga. Kami tidak lagi mengandalkan arahan searah dari kantor pemasaran pengembang yang seringkali lambat dan terkesan menutup-nutupi masalah. Kalau ada rembesan air baru di tanggul, dalam hitungan menit semua warga langsung tahu dan bisa bersiap-siap melakukan tindakan penyelamatan mandiri." (*Informan 1, Pengurus Komunitas Warga*)

Fenomena tersebut memberikan gambaran deskriptif mengenai bagaimana besarnya defisit kepercayaan (*trust deficit*) mendorong lahirnya tingkat literasi krisis yang kuat secara organik di kalangan masyarakat perkotaan terdampak banjir. Komunitas warga tidak lagi memosisikan diri sebagai penerima informasi yang pasif, melainkan aktif bergerak sebagai penyedia data krisis yang mandiri. Secara swadaya, warga mulai mengalkulasi tingkat risiko lingkungan, mengorganisasi iuran mandiri untuk melakukan perbaikan fisik skala mikro di sekitar hunian mereka (seperti memasang karung pasir tambahan), serta merumuskan langkah permohonan pemenuhan hak-hak konsumen secara kolektif.

Pembahasan

Rekonstruksi Model Komunikasi Inklusif Pascabencana

Untuk mengatasi disintegrasi sosial dan kebuntuan resolusi konflik di Perumahan Pondok Gede Permai, penelitian ini merekonstruksi "Model Komunikasi Inklusif". Model ini menggeser paradigma lama yang linier-instruktif menjadi ekosistem sirkular-partisipatif. Kegagalan komunikasi yang terjadi selama ini berakar pada sifatnya yang monologis, di mana pihak pengembang memosisikan diri sebagai instruktur tunggal. Berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT), krisis akibat rusaknya tanggul Kali Cikeas ini masuk dalam kategori Krisis Kecelakaan (*Accident Crisis*) dengan atribusi tanggung jawab yang rendah hingga sedang jika murni faktor alam. Namun demikian, karena adanya penyumbatan drainase kolektif dan kerusakan struktural yang diduga akibat kelalaian pembangunan, persepsi warga bergeser menjadi Krisis Kelalaian (*Preventable Crisis*) dengan tingkat atribusi tanggung jawab yang sangat tinggi pada pengembang.

Menghadapi situasi ini, pengembang cenderung menggunakan strategi respons krisis defensif (*Defensive Crisis Response*), khususnya *denial* (penyanggahan) dan *diminish* (meminimalkan dampak) saat menemui komunitas terdampak. Hal ini terlihat dari bahasa tubuh perwakilan manajemen yang kaku, nada bicara yang instruktif, dan pola komunikasi searah di lapangan. Pengembang berupaya membatasi informasi risiko, hanya menyampaikan data teknis yang menguntungkan posisi hukum mereka tanpa mengelola informasi risiko secara nyata dan transparan kepada publik terdampak. Akibatnya, konflik struktural terbentuk karena adanya ketimpangan kuasa (*power asymmetry*). Hambatan struktural berupa birokrasi pengembang yang tertutup menghalangi warga untuk mendapatkan kepastian klaim kerugian.

Adapun efektivitas transisi menuju “Model Komunikasi Inklusif” dapat diukur melalui lima indikator Teori Dialogis berikut: 1) *Mutuality* (Saling Menguntungkan). Hubungan saat ini mengalami disfungsi total. Pengembang melihat tuntutan warga melalui spanduk di area publik sebagai ancaman reputasi, sementara warga melihat keengganan pengembang sebagai bentuk pengabaian hak asasi mereka atas hunian yang layak. 2) *Propinquity* (Kedekatan Spasial dan Temporal), meskipun perwakilan pengembang turun ke lapangan (posko pengungsian dan balai warga), kehadiran fisik ini tidak menghasilkan kedekatan psikologis. Pertemuan formal-informal tersebut justru menjadi arena artikulasi kemarahan warga karena respons pengembang yang dinilai terlambat dan defensif. 3) *Empathy* (Empati). Hasil pengamatan lapangan menunjukkan rendahnya tingkat empati perwakilan manajemen. Nada bicara yang transaksional dan pola instruksi searah mengonfirmasi bahwa pengembang gagal memvalidasi trauma psikologis dan kerugian material warga pascabencana. 4) *Risk* (Risiko). Pengembang enggan mengambil risiko dialog terbuka karena takut melegitimasi klaim kerugian warga secara hukum. Sebaliknya, warga mengambil risiko sosial dan hukum dengan mengeskalasi konflik melalui spanduk tuntutan karena saluran digital (*WhatsApp Group*) mereka diabaikan oleh pihak pengembang. *Commitment* (Komitmen). Kebuntuan resolusi terjadi karena ketiadaan komitmen dari pengembang untuk menindaklanjuti hasil forum warga. Komunikasi hanya terjadi saat eskalasi konflik memuncak di lapangan, tanpa ada keberlanjutan dialogis yang tulus untuk menyelesaikan akar masalah infrastruktur vital yang rusak.

Tabel 3. Matriks *Coding Data* Lapangan Disfungsi Dialogis

<i>Coding Data</i>	Kategori Konseptual (<i>Axial Coding</i>)	Abstraksi Teoretis (<i>Selective Coding</i>)	Justifikasi Analisis Struktural
<ul style="list-style-type: none"> • Spanduk tuntutan ganti rugi. • Pengabaian pesan di WhatsApp Group. • Bahasa tubuh kaku & nada instruktif manajemen. 	Disfungsi Dialogis Struktural	Kegagalan <i>Mutuality</i> , <i>Propinquity</i> , <i>Empathy</i> , <i>Risk</i> , & <i>Commitment</i> .	Komunikasi <i>blocked</i> karena pengembang memperlakukan dialog sebagai instrumen hukum, bukan pemulihan kemanusiaan.
<ul style="list-style-type: none"> • Tanggul Cikeas rusak. • Saluran drainase tersumbat oleh lumpur/sampah proyek. • Kerusakan fisik dinding rumah warga. 	Evolusi Atribusi Krisis	Pergeseran dari <i>Accident Crisis</i> menuju <i>Preventable Crisis</i> (SCCT).	Konflik menguat karena warga menemukan bukti kelalaian fisik, sementara pengembang bertahan pada narasi "bencana alam".
<ul style="list-style-type: none"> • Penutupan data kelayakan struktur tanggul. 	Monopoli Informasi Risiko	<i>Information Hoarding</i> & Manipulasi Komunikasi Risiko.	Pengembang menahan informasi demi mengamankan posisi bisnis/hukum, memicu ketidakpastian (<i>uncertainty</i>) kolektif warga.
<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada papan informasi mitigasi/proyeksi perbaikan. • Alih fungsi spanduk & WAG menjadi alat konsolidasi perlawanan. 	Subversi Kanal Komunikasi	Transformasi Agensi Komunikasi Warga.	Ketika ruang formal ditutup, infrastruktur komunikasi warga bermutasi dari alat mitigasi menjadi alat perlawanan struktural.

Kegagalan dialogis tersebut berkolerasi linier dengan praktik *monopoli informasi risiko* yang dijalankan oleh pengembang secara nyata di lapangan. Data menunjukkan konsep komunikasi risiko di lapangan tidak dijalankan sebagai instrumen keselamatan publik, melainkan dimanipulasi menjadi mekanisme penahanan informasi (*information hoarding*). Berdasarkan observasi pada papan pengumuman fisik dan pemantauan aktivitas *WhatsApp Group*, pengembang secara sengaja tidak mendiseminasikan data kritis mengenai tingkat kerentanan struktural tanggul, analisis debit air Kali Cikeas, maupun proyeksi lini masa perbaikan drainase kolektif. Dengan menahan informasi risiko ini, pengembang berusaha meredam kepanikan yang berpotensi melahirkan tuntutan hukum massal. Namun, penutupan informasi ini secara struktural melahirkan dampak sebaliknya: menciptakan ruang ketidakpastian (*uncertainty*) yang ekstrem bagi penghuni. Kondisi psikologis warga yang tertekan oleh ketidakpastian ini merangsang tindakan investigasi mandiri secara swadaya, yang kemudian melahirkan data tandingan berupa visualisasi fisik kerusakan hunian yang disebarluaskan warga melalui spanduk publik sebagai alat penekan balik.

Pada akhirnya, secara *grounded theory*, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi benturan faktor struktural antara logika birokrasi korporasi swasta yang *profit-oriented* dengan logika pertahanan ruang hidup (*Lebensraum*) warga pascabencana tidak menemukan titik temu. Ketiadaan regulasi lokal yang mengikat memaksa pengembang bersikap monologis untuk mengamankan aset finansialnya. Penyumbatan saluran komunikasi formal ini memicu terjadinya *subversi kanal komunikasi* oleh warga selaku aktor yang terdominasi. Warga melakukan tindakan agensi struktural, yakni memutasi fungsi spanduk tuntutan fisik dan grup digital antarwarga dari yang semula berfungsi sebagai alat koordinasi logistik kebencanaan, kini beralih fungsi sepenuhnya menjadi instrumen perlawanan politik, alat konsolidasi gerakan sosial, dan ruang penegasan kedaulatan dialogis mandiri guna meruntuhkan hegemoni komunikasi pengembang.

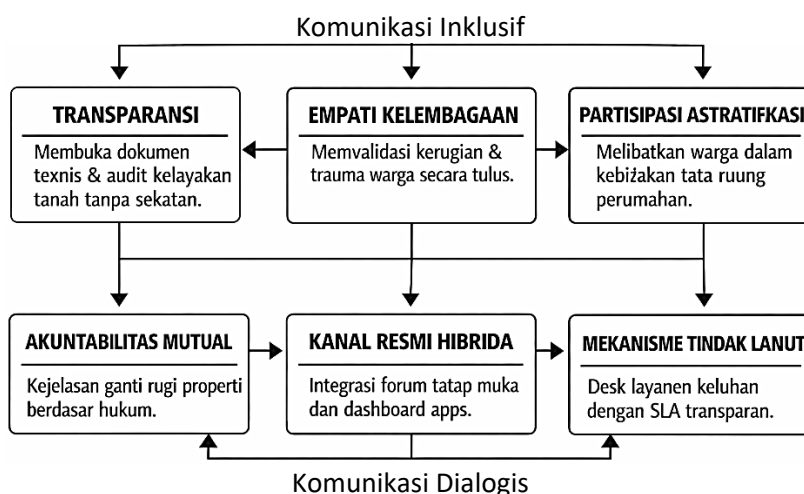
Model Komunikasi Inklusif-Dialogis

Model Komunikasi Inklusif ini didesain secara spesifik dengan mengintegrasikan enam indikator operasional utama sebagai pilar pembangun resiliensi yang diturunkan langsung dari abstraksi data wawancara di lapangan. Indikator operasional *pertama*, Aksesibilitas Informasi Multi-Kanal, dibangun untuk merespons isolasi informasi yang dikeluhkan oleh warga terdampak. Berdasarkan data wawancara, seorang warga Blok C menyatakan bahwa mereka seperti dibuang dalam kegelapan karena tidak ada satu pun pihak manajemen yang bisa dihubungi lewat telepon atau WhatsApp saat air mulai naik. Keluhan ini menunjukkan bahwa saluran komunikasi tunggal korporasi gagal dalam situasi darurat, sehingga model ini mengoperasikannya melalui integrasi papan pengumuman fisik di posko pengungsian dan jaringan komunikasi digital (*WhatsApp Group*) yang dikelola secara bersama antara warga dan pihak pengembang. Indikator *kedua*, Transparansi Data Risiko Struktural, diturunkan dari tuntutan warga akan kejujuran teknis terkait kondisi infrastruktur vital. Hal ini didasarkan pada pernyataan ketua ikatan warga yang menegaskan bahwa warga tidak butuh janji manis atau kalimat 'semua aman' dari pengembang, melainkan data jujur kapan tanggul Kali Cikeas yang jebol itu akan dicor ulang dan mengapa drainase kolektif mereka dibiarkan tersumbat sampah proyek. Model Komunikasi Inklusif menjawab ini dengan mewajibkan pengembang membuka dokumen kelayakan struktur dan proyeksi linimasa perbaikan secara berkala kepada publik guna mengikis ketidakpastian (*uncertainty*).

Indikator *ketiga*, Kedaulatan Dialogis Setara, dirancang untuk meruntuhkan pola instruksi searah yang selama ini dipraktikkan oleh manajemen. Dalam wawancara, perwakilan pengembang berkilah dengan menyatakan bahwa pihak perusahaan turun ke lapangan untuk memberikan arahan prosedur klaim sesuai kebijakan internal, bukan untuk berdebat kusir yang tidak berujung pada warga yang sedang emosional. Sikap defensif korporasi yang mengodekan keluhan sebagai ancaman hukum ini didekonstruksi oleh model melalui penyediaan ruang forum warga di balai pertemuan yang menempatkan pengembang, warga, dan pemerintah lokal dalam posisi duduk yang setara tanpa adanya dominasi birokrasi. Indikator *keempat*, Validasi Trauma dan Empati Komunitas, diintegrasikan ke dalam

model untuk memulihkan matinya aspek kemanusiaan dalam interaksi pascabencana. Data wawancara mengungkap kekecewaan mendalam dari seorang ibu di posko pengungsian yang berujar bahwa perwakilan developer datang mengenakan kemeja rapi, melihat-lihat sebentar dengan tangan dilipat, lalu berbicara sangat kaku seolah-olah rumah warga yang hancur ini hanyalah masalah angka di atas kertas asuransi mereka. Model ini mengoperasionalkan kritik tersebut dengan mewajibkan protokol komunikasi lapangan yang berfokus pada validasi psikologis korban dan pengakuan atas kerugian material secara humanis sebelum masuk ke ranah negosiasi teknis.

Indikator *kelima*, Mekanisme Akuntabilitas Resolusi (Komitmen Tindakan), dirancang untuk mengatasi trauma warga terhadap janji palsu korporasi yang memicu pengerasan konflik. Warga secara kohesif menyatakan dalam wawancara bahwa setiap kali ada pertemuan pascabencana, pihak pengembang selalu berjanji akan menindaklanjuti, namun setelah forum bubar dan spanduk tuntutan diturunkan, mereka kembali menghilang tanpa ada realisasi konkret di lapangan. Model Komunikasi Inklusif mengunci celah ini dengan mengintegrasikan lembar komitmen legalitas dialogis yang ditandatangani bersama di akhir setiap pertemuan, lengkap dengan indikator capaian mingguan yang dapat diawasi langsung oleh warga melalui papan informasi publik. Indikator *keenam*, Kemitraan Tripartit Multipihak, dihadirkan untuk memecah kebuntuan relasi bilateral antara warga dan pengembang yang selalu berakhir dengan polarisasi. Pentingnya kehadiran pihak ketiga ini ditegaskan oleh tokoh masyarakat yang mengusulkan agar pemerintah daerah hadir bukan sebagai penonton, melainkan sebagai mediator resmi yang memiliki taji hukum untuk menekan pengembang agar tidak lari dari tanggung jawab. Melalui integrasi enam indikator operasional yang berbasis pada data suara langsung dari akar rumput ini, Model Komunikasi Inklusif bertransformasi dari sekadar konsep teoretis menjadi instrumen taktis yang mampu membongkar asimetri kekuasaan struktural sekaligus menumbuhkan resiliensi sosial komunitas pascabencana.



Gambar 3. Model Komunikasi Inklusif Pascabencana
(Sumber: Analisis Data Primer Peneliti, 2025)

Terintegrasi dengan Tabel 3, proses pembentukan Model Komunikasi Inklusif-Dialogis sebagai klaim kontribusi utama penelitian ini tidak lahir dari ruang hampa teoretis, melainkan dikonstruksikan secara induktif melalui tiga tahapan formal pengodean berbasis *Grounded Theory*. Tahap pertama dimulai dari proses pengodean terbuka (*open coding*) terhadap data mentah yang bersumber dari hasil observasi mendalam dan wawancara mendalam di Perumahan Pondok Gede Permai. Pada tahap awal ini, peneliti melakukan ekstraksi terhadap berbagai unit informasi kontekstual di lapangan, seperti kode bahasa tubuh perwakilan manajemen yang kaku, tindakan warga memasang spanduk tuntutan secara masif di ruang publik, pengosongan papan pengumuman fisik oleh pengembang, serta dinamika

polarisasi pesan di dalam grup digital (*WhatsApp Group*) antarwarga. Data mentah ini kemudian disilangkan dengan realitas kerusakan fisik infrastruktur vital di lapangan, yang mencakup jebolnya struktur material tanggul Kali Cikeas dan penyumbatan drainase kolektif oleh sisa sedimen proyek bangunan.

Tahap kedua dilanjutkan melalui pengodean aksial (*axial coding*) untuk mengidentifikasi hubungan kausalitas, konteks, dan strategi aksi-reaksi di antara kode-kode lapangan yang telah ditemukan. Dari analisis interrelasi ini, peneliti menemukan adanya fenomena evolusi atribusi krisis di tingkat warga, di mana krisis fisik lingkungan yang semula dianggap sebagai bencana alam (*Accident Crisis*) bermutasi menjadi krisis kelalaian korporasi (*Preventable Crisis*) akibat ditemukannya bukti-bukti kerusakan infrastruktur yang diabaikan. Penolakan pengembang untuk mengakui pergeseran realitas ini memicu penggunaan strategi respons krisis defensif (*Defensive Crisis Response*) berupa penahanan informasi risiko (*information hoarding*). Kondisi kontekstual asimetri informasi ini bertindak sebagai stimulus struktural yang mendorong terjadinya subversi kanal komunikasi oleh warga; warga melakukan tindakan agensi mandiri dengan mengubah fungsi *WhatsApp Group* dan spanduk fisik dari media koordinasi bencana menjadi instrumen perlawanan sosial politik untuk menekan dominasi korporasi.

Tahap akhir adalah pengodean selektif (*selective coding*), di mana seluruh kategori hubungan tersebut dikristalisasi ke dalam satu kategori inti (*core category*), yaitu kebutuhan akan ruang kedaulatan dialogis yang setara guna memecah kebuntuan konflik akibat asimetri kekuasaan struktural. Kategori inti inilah yang mendasari cetak biru Model Komunikasi Inklusif pada Gambar 3, yang secara integratif menyatukan enam indikator operasional hasil sintesis suara akar rumput, mulai dari aksesibilitas multikanal, transparansi data risiko, kedaulatan dialogis, validasi empati, akuntabilitas komitmen, hingga kemitraan tripartit. Dengan demikian, alur pembentukan model pada Gambar 3 merepresentasikan sebuah sirkularitas ilmiah yang kokoh, di mana setiap komponen konseptual di dalamnya memiliki jangkar empiris yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan langsung pada data primer lapangan.

Dari Gambar 3, transparansi merupakan prinsip komunikasi krisis yang menempatkan keterbukaan informasi sebagai fondasi utama dalam membangun kembali kepercayaan publik. Dalam konteks konflik antara pengembang dan penghuni perumahan, transparansi diwujudkan melalui penyediaan akses data yang komprehensif mengenai aspek teknis pembangunan, kondisi aktual infrastruktur, kapasitas tanggul, rencana induk sistem drainase, serta hasil audit lingkungan yang telah dilakukan. Keterbukaan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai mekanisme pengurangan ketidakpastian dan kecurigaan masyarakat terhadap korporasi. Dengan demikian, transparansi radikal menjadi langkah awal untuk menciptakan hubungan komunikasi yang lebih setara dan akuntabel antara pengembang dan warga.

Empati kelembagaan mengacu pada kemampuan organisasi untuk menempatkan pengalaman dan penderitaan masyarakat terdampak sebagai pusat pertimbangan dalam proses komunikasi dan pengambilan keputusan. Pendekatan ini menuntut pengembang untuk tidak sekadar menyampaikan penjelasan teknis atau argumentasi hukum, tetapi juga secara terbuka mengakui kerugian material, ketidaknyamanan sosial, serta trauma psikologis yang dialami warga. Pengakuan tersebut menjadi bentuk validasi terhadap pengalaman korban sekaligus menunjukkan adanya sensitivitas moral dari institusi. Dalam perspektif komunikasi krisis, empati kelembagaan berperan penting dalam mengurangi resistensi publik dan membuka ruang dialog yang lebih konstruktif sebelum proses negosiasi solusi dilakukan.

Partisipasi astratifikasi merupakan model keterlibatan publik yang menghapus jarak hierarkis antara korporasi dan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Konsep ini menekankan pentingnya pelibatan berbagai elemen komunitas, seperti pengurus RT/RW, tokoh masyarakat, dan perwakilan warga, sejak tahap perencanaan hingga evaluasi program pemulihan lingkungan. Melalui mekanisme tersebut, warga tidak lagi diposisikan sebagai objek kebijakan, melainkan sebagai subjek yang memiliki hak untuk memengaruhi keputusan yang berkaitan dengan kehidupan mereka. Partisipasi

yang inklusif memungkinkan terbentuknya rasa kepemilikan bersama terhadap solusi yang dihasilkan sekaligus meningkatkan legitimasi sosial dari setiap kebijakan yang diterapkan.

Akuntabilitas mutual merupakan bentuk pertanggungjawaban timbal balik yang dibangun melalui kesepakatan yang jelas, terukur, dan memiliki kekuatan hukum. Dalam praktiknya, pengembang perlu memberikan kepastian mengenai pembagian tanggung jawab perbaikan infrastruktur, mekanisme kompensasi atas kerugian warga, serta kewajiban hukum yang harus dipenuhi apabila terjadi kelalaian. Di sisi lain, masyarakat juga memperoleh kejelasan mengenai hak dan kewajibannya dalam proses pemulihan. Kehadiran komitmen legal yang transparan akan mengurangi potensi konflik berkepanjangan karena setiap pihak memiliki dasar yang jelas dalam menilai pelaksanaan tanggung jawab masing-masing. Dengan demikian, akuntabilitas mutual berfungsi sebagai instrumen pemulihan kepercayaan dan kepastian sosial.

Kanal resmi hibrida merupakan sistem komunikasi yang mengintegrasikan media tatap muka dan media digital dalam satu mekanisme koordinasi yang berkelanjutan. Pendekatan ini diwujudkan melalui penyelenggaraan forum dialog terbuka secara berkala yang dipadukan dengan penggunaan platform digital terintegrasi untuk menyampaikan informasi, memantau perkembangan program, dan menerima laporan warga. Kombinasi kedua kanal tersebut memungkinkan terjadinya komunikasi yang lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh pemangku kepentingan. Selain meningkatkan efisiensi birokrasi, keberadaan kanal resmi hibrida juga berfungsi sebagai sumber informasi yang kredibel sehingga dapat mengurangi penyebaran rumor, disinformasi, dan hoaks yang berpotensi memperkeruh situasi konflik.

Nilai Kebaruan

Mekanisme tindak lanjut atau *feedback loop mechanism* merupakan sistem evaluasi berkelanjutan yang memastikan setiap aspirasi dan keluhan warga memperoleh respons yang jelas dan terukur. Sistem ini dapat diwujudkan melalui pengembangan layanan penanganan pengaduan yang dilengkapi dengan indikator *Service Level Agreement (SLA)* yang transparan mengenai batas waktu respons dan penyelesaian masalah. Setiap laporan yang masuk harus terdokumentasi, diproses sesuai prosedur, serta diinformasikan perkembangan penyelesaiannya secara berkala kepada masyarakat. Melalui mekanisme tersebut, komunikasi tidak berhenti pada tahap penerimaan keluhan, tetapi berlanjut hingga tercapainya penyelesaian yang dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, *feedback loop mechanism* menjadi instrumen penting dalam menjaga akuntabilitas dan keberlanjutan hubungan antara pengembang dan warga pascakonflik.

Secara keseluruhan, keenam elemen tersebut membentuk suatu model komunikasi inklusif yang berorientasi pada pemulihan kepercayaan, penguatan legitimasi sosial, serta rekonstruksi hubungan antara korporasi dan masyarakat melalui prinsip keterbukaan, empati, partisipasi, akuntabilitas, integrasi kanal komunikasi, dan evaluasi berkelanjutan. Letak kebaruan teoretis dan praktis (*epistemic novelty*) dari Model Komunikasi Inklusif yang diusulkan dalam penelitian ini bersandar pada kemampuannya mendekonstruksi keterbatasan model manajemen krisis konvensional, seperti *Situational Crisis Communication Theory (SCCT)* klasik, yang cenderung bersifat korporat-sentris dan linier. Model SCCT konvensional umumnya didesain untuk melindungi reputasi dan legalitas perusahaan melalui strategi respons defensif dari atas ke bawah (*top-down*), yang dalam kasus Perumahan Pondok Gede Permai terbukti justru memicu pengerasan konflik dan subversi kanal komunikasi oleh warga. Kebaruan model ini terletak pada pergeseran radikal dari orientasi penyelamatan reputasi korporasi (*reputation-protection*) menuju orientasi pemulihan ruang hidup komunitas terdampak (*community-recovery*) melalui ekosistem sirkular-partisipatif.

Lebih jauh lagi, model ini menawarkan kebaruan dalam bentuk integrasi struktural-humanis yang belum diakomodasi oleh teori-teori komunikasi risiko arus utama. Jika model konvensional memperlakukan saluran komunikasi digital dan fisik hanya sebagai media diseminasi informasi searah, Model Komunikasi Inklusif ini mentransformasikannya menjadi ruang kedaulatan dialogis yang setara, di mana batas-batas birokrasi korporasi dilebur melalui intervensi kemitraan tripartit yang melibatkan

pemerintah lokal sebagai mediator berkekuatan hukum. Model ini juga memecah kelemahan Teori Dialogis klasik yang sering kali dikritik terlalu abstrak, dengan cara mengoperasikannya ke dalam indikator teknis yang rigid seperti penandatanganan lembar komitmen legalitas dialogis dan penerapan *Service Level Agreement* (SLA) yang dapat diawasi langsung oleh warga melalui papan informasi publik. Melalui sintesis induktif berbasis data lapangan ini, Model Komunikasi Inklusif tidak sekadar berfungsi sebagai alat manajemen krisis kosmetik, melainkan sebuah kontribusi keilmuan baru yang menawarkan struktur komunikasi pascabencana perkotaan yang mampu membongkar asimetri kekuasaan, menumbuhkan resiliensi sosial, dan menjamin akuntabilitas penyelesaian konflik secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pola komunikasi pascabencana yang diaktualisasikan di Perumahan Pondok Gede Permai, Bekasi, masih didominasi oleh pendekatan linier-instruktif yang bersifat satu arah (*top-down*). Pihak pengembang cenderung membatasi interaksi pada penyampaian informasi teknis-prosedural sekadar mengenai operasional fasilitas darurat, sementara aspek dialogis dan pemulihan psikososial warga terabaikan. Kondisi ini berimplikasi langsung pada munculnya kegagalan kritis dalam meredam konflik sosiologis, terutama yang berkaitan dengan isu sensitif kompensasi kerusakan hunian serta kejelasan tanggung jawab perbaikan infrastruktur jangka panjang seperti tanggul sungai Kali Cikeas. Akibat minimnya transparansi dan absennya rasa empati kelembagaan dari pihak pengembang, terjadi defisit kepercayaan yang tinggi di kalangan penghuni terdampak. Warga pada akhirnya menolak kanal komunikasi formal korporasi dan mengalihkan pemenuhan kebutuhan informasi mereka ke jaringan komunitas informal secara swadaya. Meskipun komunikasi instruktif terbukti efektif dalam mempercepat mobilisasi logistik darurat karena faktor pengalaman kolektif warga, hal tersebut tidak mampu menyentuh akar pemulihan sosial yang berkelanjutan. Oleh karena itu, guna menjembatani kebuntuan resolusi konflik ini, penerapan Model Komunikasi Berbasis Kebutuhan Masyarakat Perkotaan Pasca Bencana (Model Komunikasi Inklusif) yang mengadopsi pilar Teori Dialogis dan Komunikasi Risiko mutlak diperlukan demi menumbuhkan mutualitas serta mendorong pemulihan sosial urban yang partisipatif.

Secara teoritis dan praktis, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan terhadap khazanah literasi komunikasi krisis dan kebencanaan, khususnya melalui pergeseran paradigma dari yang semula berfokus pada peran pemerintah (*government-centric*) menuju pembentukan model akuntabilitas komunikasi sektor swasta (*housing developer*) dengan masyarakat sipil di kawasan suburban. Kendati demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Hambatan utama bersumber dari keterbatasan akses terhadap pihak manajemen pengembang yang cenderung menutup diri karena tingginya sensitivitas topik konflik keperdataan properti pascabencana. Selain itu, dinamika emosional warga yang tinggi selama proses wawancara menuntut kehati-hatian ekstra dari peneliti dalam menjaga objektivitas data. Keterbatasan lainnya terletak pada jumlah informan kunci yang relatif terbatas serta lokus penelitian yang hanya berfokus pada satu kawasan kompleks perumahan yang spesifik. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah analisis komparatif serta melibatkan variasi struktur pengembang yang lebih luas guna menguji tingkat generalisasi dan adaptabilitas dari model komunikasi inklusif yang telah direkomendasikan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Maulida, R. (2021). Implementasi Teori Komunikasi Krisis Situasional pada kasus Covid-19 oleh Pemerintah Provinsi Jawa Barat melalui @pikobar_jabar. *Jurnal Pekommas*, 6(1), 83–93. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2021.2060109>
- Aziz, M. H. (2024). Komunikasi Bencana Berbasis Digital. *Communicator Sphere*, 4(1), 57–73. <https://doi.org/10.55397/cps.v4i1.111>
- Coombs, W. T. (2022). Situational Crisis Communication Theory (SCCT): Refining and Clarifying a Cognitive-Based Theory of Crisis Communication. In *The Handbook of Crisis Communication*. <https://doi.org/10.1002/9781119678953.ch14>

- Coombs, W. T., & Tachkova, E. R. (2023). Integrating Moral Outrage in Situational Crisis Communication Theory: A Triadic Appraisal Model for Crises. *Management Communication Quarterly*, 37(4). <https://doi.org/10.1177/08933189221151177>
- Domingos, B., & Nagamatsu, S. (2024). Why Are Community-Based Early Warning Systems Inadequate? A Case Study of the Licungo River Basin, in Mozambique. *Journal of Integrated Disaster Risk Management*, 14(2). <https://doi.org/10.5595/001c.123357>
- Fariza, A., & Handayani, B. L. (2022). Tindakan Struktural Mitigasi Bencana Pemerintah Di Indonesia. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 11(2), 288–305. <https://doi.org/10.20961/jas.v11i2.57282>
- Hastrida, A., & Hendriyani. (2023). Pengaruh Komunikasi Dialogis Terhadap Kepercayaan Pada Pemerintah. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 27(2), 141–160. <https://doi.org/10.17933/jskm.2023.5144>
- Henke, N., & Martin-Juchat, F. (2021). The design turn for the management of public relations: Emerging challenges for communication professionals using design practices. *ESSACHESS - Journal for Communication Studies*, 14(2). <https://doi.org/10.21409/GASC-KG70>
- Hidayat, M., Muljono, P., Maarif, S., & Saleh, A. (2021). Manajemen komunikasi risiko dalam penanganan covid-19 berbasis masyarakat. *JPPi (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 7(4), 678–683. <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>
- Hosobuchi, M. (2025). Reformulasi Regulasi Tata Ruang Berbasis Risiko Banjir Perkotaan: Tinjauan Hukum Dan Teori Di Kota Bekasi. *Jurnal De Lege Ferenda Trisakti*. <https://doi.org/10.25105/ferenda.v3i2.24298>
- Junaidi, D. (2025). Banjir Rendam Perumahan Arthera Hill 2 Bekasi, Ketinggian Air 170 Cm. *Articel*.
- Khatami, M. I., & Nurjanah, A. (2022). Difusi Inovasi dalam Penerapan Komunikasi Bencana pada Masa Mitigasi oleh Forum Pengurangan Risiko Bencana (FPRB). *Jurnal Audiens*, 3(3). <https://doi.org/10.18196/jas.v3i3.13152>
- Kluger, L. C., Karstens, S., Lopes, A. F., Kuhn, A., Arzul, I., & Riekhof, M. C. (2025). Marine diseases as a threat to society: Adopting and advancing the UNDRR risk framework. *Ocean and Coastal Management*, 266. <https://doi.org/10.1016/j.ocecoaman.2025.107640>
- Kochigina, A., Tsetsura, K., & Taylor, M. (2021). Together in crisis: A comparison of organizational and faith-holders' crisis communication. *Public Relations Review*, 47(4). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102086>
- Kompas.com. (2025). Banjir Bekasi 2025: Air Kiriman dari Bogor Bikin Kota Nyaris Tenggelam. *Kompas Megapolitan*.
- Kumble, S., Diddi, P., & Bien-Aimé, S. (2025). Understanding content dissemination on sensemaking: WHO's social listening strategy on X during the initial phase of COVID-19. *Online Media and Global Communication*, 4(2). <https://doi.org/10.1515/omgc-2024-0019>
- Loyens, K., Claringbould, I., Rossem, L. H. van, & van Eekeren, F. (2022). The social construction of integrity: a qualitative case study in Dutch Football. *Sport in Society*, 25(9). <https://doi.org/10.1080/17430437.2021.1877661>
- Macatulad, E., & Biljecki, F. (2024). Continuing from the Sendai Framework midterm: Opportunities for urban digital twins in disaster risk management. In *International Journal of Disaster Risk Reduction* (Vol. 102). <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2024.104310>
- Matracia, M., Saeed, N., Kishk, M. A., & Alouini, M. S. (2022). Post-Disaster Communications: Enabling Technologies, Architectures, and Open Challenges. *IEEE Open Journal of the Communications Society*, 3(June), 1177–1205. <https://doi.org/10.1109/OJCOMS.2022.3192040>
- Munpa, P., Kittipongvises, S., Phetrak, A., Sirichokchatchawan, W., Taneepanichskul, N., Lohwacharin, J., & Polprasert, C. (2022). Climatic and Hydrological Factors Affecting the Assessment of Flood Hazards and Resilience Using Modified UNDRR Indicators: Ayutthaya, Thailand. *Water (Switzerland)*, 14(10). <https://doi.org/10.3390/w14101603>
- Sari, F. F., Bakti, I., & Perbawasari, S. (2025). Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke.

Online) Sospol: Jurnal Sosial Politik, 11(2).

Uekusa, S., & Matthewman, S. (2023). Preparing multilingual disaster communication for the crises of tomorrow: A conceptual discussion. *International Journal of Disaster Risk Reduction, 87*(August 2022), 103589. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2023.103589>

Wijayanto, W., Martini, R., & Elsitra, G. N. (2022). Kajian Kritis Komunikasi Krisis: Belajar dari Kerumitan Komunikasi Pemerintah Menghadapi Pandemi Covid-19. *Politika: Jurnal Ilmu Politik, 13(1)*, 149–166. <https://doi.org/10.14710/politika.13.1.2022.149-166>