

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dan diajukan pada Prodi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, ini sepenuhnya merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat di dalam skripsi ini telah saya sebutkan dan dicantumkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagaian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan mencontek dari karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima ataupun sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 16 Oktober 2025



Talydatussholihah
NIM: 211340013

ABSTRAK

Nama : Talydatussholihah, NIM: 211340013, Judul Skripsi : Layanan Informasi Dalam Penanganan Kecemasan Warga Di Wilayah Rawan Bencana Banjir (Studi Kasus Kelurahan Petir Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang) 2025/1447 H

Banjir adalah salah satu bencana yang sering melanda berbagai wilayah di Indonesia, khususnya daerah rawan seperti Kelurahan Petir, Kecamatan Cipondoh, Kota Tangerang. Bagi warga yang hidup di kawasan tersebut, ancaman banjir bukan hanya soal kerusakan fisik, tapi juga menimbulkan kecemasan yang mendalam. Penelitian ini berfokus pada peran layanan informasi oleh Sigmund Freud dalam penanganan kecemasan warga yang muncul akibat bencana banjir. Dengan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah warga RT02/RW06 Kelurahan Petir, wilayah yang kerap mengalami banjir setiap musim hujan. Analisis data dilakukan secara induktif, dengan menekankan pada pemahaman makna dari pengalaman langsung warga terhadap fenomena kecemasan dan layanan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecemasan warga muncul tidak hanya ketika banjir terjadi, tetapi juga sejak muncul tanda-tanda hujan deras. Gejala kecemasan meliputi aspek fisik seperti jantung berdebar, sulit tidur, dan keringat dingin serta aspek psikologis gelisah, takut, dan panik. Faktor pemicu kecemasan bersifat multidimensional, mencakup ketidakpastian informasi, trauma masa lalu, dan minimnya kesiapsiagaan. Proses layanan informasi di wilayah penelitian berjalan secara informal dan reaktif, namun memiliki nilai adaptif yang tinggi. Ketua RT dan warga memanfaatkan grup WhatsApp sebagai media utama penyebaran informasi cepat mengenai kondisi air, bantuan, dan evakuasi. Selain itu kegiatan forum warga yang diselenggarakan peneliti bersama perangkat RT memberikan ruang edukatif untuk memahami gejala kecemasan dan strategi penanganannya. Layanan ini bersifat partisipatif dan interaktif, menggunakan media audiovisual, diskusi kelompok, dan simulasi. Pengalaman warga setelah mendapat layanan informasi menunjukkan adanya perubahan signifikan dalam kesiapsiagaan dan pengelolaan emosi. Warga menjadi lebih tenang, teroganisir, dan saling mendukung dalam menghadapi bencana. Layanan informasi tidak hanya berfungsi sebagai penyampai data, tetapi juga sebagai instrumen psikososial yang memperkuat solidaritas sosial, menumbuhkan rasa aman, dan meningkatkan ketahanan komunitas. Dengan demikian, peneliti ini menegaskan bahwa efektivitas layanan informasi sangat bergantung pada kecepatan, kejelasan, dan empati dalam penyampaian pesan. Informasi yang tepat dapat mengubah kecemasan menjadi kesiapsiagaan yang konstruktif.

Kata Kunci: Layanan Informasi, Kecemasan, Bencana Banjir, Ketahanan Psikososial, Masyarakat

ABSTRACT

Name : Talydatussholihah, NIM: 211340013, Thesis Title: Information Services in Managing Community Anxiety in Flood-Prone Areas (Case Study of Petir Village, Cipondoh District, Tangerang City)2025/1447 H

Flooding is a frequent disaster in Indonesia, particularly in vulnerable areas such as Petir Village, Cipondoh District, Tangerang City. For residents living in these areas, the threat of flooding is not only about physical damage but also causes deep anxiety. This study focuses on the role of information services, according to Sigmund Freud, in addressing residents' anxiety arising from flooding. A qualitative approach was used, using in-depth interviews, field observations, and documentation as data collection techniques. The research subjects were residents of RT02/RW06, Petir Village, an area that frequently experiences flooding during the rainy season. Data analysis was conducted inductively, emphasizing understanding the meaning of residents' direct experiences with the phenomenon of anxiety and information services. The results showed that residents' anxiety arose not only when flooding occurred, but also from the first signs of heavy rain. Symptoms of anxiety included physical aspects such as heart palpitations, insomnia, and cold sweats, as well as psychological aspects such as anxiety, fear, and panic. Triggers for anxiety are multidimensional, including information uncertainty, past trauma, and lack of preparedness. The information service process in the research area was informal and reactive, but had high adaptive value. Neighborhood association (RT) heads and residents utilized WhatsApp groups as the primary medium for rapidly disseminating information regarding water conditions, aid, and evacuations. Furthermore, community forums organized by researchers and neighborhood association officials provided an educational platform for understanding anxiety symptoms and coping strategies. These services were participatory and interactive, utilizing audiovisual media, group discussions, and simulations. Residents' experiences after receiving information services demonstrated significant changes in preparedness and emotional management. Residents became calmer, more organized, and more supportive in the face of disasters. Information services served not only as data providers but also as psychosocial instruments that strengthened social solidarity, fostered a sense of security, and increased community resilience. Therefore, these researchers emphasized that the effectiveness of information services depends heavily on the speed, clarity, and empathy with which messages are delivered. Accurate information can transform anxiety into constructive preparedness.

Keywords: Information Services, Anxiety, Flood Disaster, Psychosocial Resilience, Community



FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN BANTEN

Nomor: Nota Dinas
Lampiran : -
Hal : **Ujian Skripsi**
a.n Talydatussholihah
NIM: 211340013

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah
UIN SMH BANTEN
Di
Serang

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dipermaklum dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengabdikan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama **Talydatussholihah, Nim. 211340013** dengan judul Skripsi “**Layanan Informasi Dalam Penanganan Kecemasan Warga Di Wilayah Rawan Bencana Banjir (Studi Kasus Kelurahan Petir Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang)**”, telah layak sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas dakwah Program Studi Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian atas segala perhatian Bapak dan Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Serang, 16 Oktober 2025

Pembimbing I

Prof. Dr. Anis Fauzi, M.SI.
NIP: 19671028198021001

Pembimbing II

A.M. Fahrurrozi, S. Psi, M. A
NIP: 197506042006041001

LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH
LAYANAN INFORMASI DALAM PENANGANAN KECEMASAN WARGA DI
WILAYAH RAWAN BENCANA BANJIR (STUDI KASUS KELURAHAN PETIR
KECAMATAN CIPONDOH KOTA TANGERANG)

Oleh :

Talvdatussholihah
NIM: 211340013

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Anis Fauzi, M.Si
NIP: 19671028198021001

Pembimbing II



A.M. Fahrurrozi, S. Psi, M. A
NIP: 197506042006041001

Mengetahui

Dekan
Fakultas Dakwah



Prof. Dr. H. Endang Musaddad, S.Ag., M.A.
NIP: 19720626 1998031002

Ketua Program Studi
Bimbingan Konseling Islam



Imalatul Khairat, M.Pd
NIP: 199004202019032018

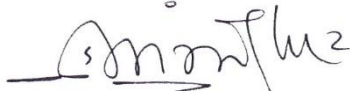
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi a.n. Talydatussholihah, NIM : 211340013 Judul Skripsi **Layanan Informasi Dalam Penanganan Kecemasan Warga Di Wilayah Rawan Bencana Banjir (Studi Kasus Kelurahan Petir Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang)** telah diujikan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 23 Oktober 2025 Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Sosial (S. Sos) pada Fakultas Dakwah Program Studi Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 27 Oktober 2025

Sidang Munaqosah

Ketua Merangkap Anggota



H. Azizah Alawiyah, B. Ed. M.A.
NIP: 197712152011012004

Sekretaris Merangkap Anggota



Nina Fitriyani, M.Pd.
NIP: 199702072022032001

Anggota

Penguji I



Ahmad Fadhil, Lc., M.Hum.
NIP: 198603052007031001

Penguji II



Nina Fitriyani, M.Pd.
NIP: 199702072022032001

Pembimbing I



Prof. Dr. Anis Fauzi, M.SI.
NIP: 19671028198021001

Pembimbing II



A.M. Fahrurrozi, S. Psi. M. A.
NIP: 197506042006041001

PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan, dan inspirasi yang sangat bantak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usahaku serta cinta dan kasih sayangku kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Dengan segala kerendahan hati, karya ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang sudah mau berjuang sampai tahap proses skripsi ini selesai, yang kedua saya persembahkan untuk kedua orang tua saya , untuk cinta pertama saya ayah Drs. Ahmad Rifai dan Ibunda Fauziah terimakasih atas kasih sayang dan support selama penulis menjalanin jenjang pendidikan ini.

Karya ini juga saya persembahkan untuk ke 4 saudara kandung laki-laki saya yang bernama Abdullah Salam, M. Kaizen Dojo, M. Uwasi Al Qorni, dan M. Abdullah Mubarak. Terima kasih atas support, dan kasih sayang yang tidak pernah pudar kepada penulis sehingga penulis bisa sampai di titik ini.

Kepada Bapak dan Ibu dosen pembimbing yang telah memberikan ilmunya, waktu, tenaga, dan pikiran untuk saya sehingga saya bisa berkembang dengan baik dan mendapatkan ilmu-ilmu yang bermanfaat.

MOTTO

“From zero to hero from nothing to something”

“Tidak ada hal yang sia-sia dalam belajar karena ilmu akan bermanfaat pada waktunya”

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainya”

(HR. Ahmad)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Talydatussholihah, lahir di Jakarta pada tanggal 29 Oktober 2002. Anak pertama dari lima bersaudara. Penulis dilahirkan dari pasangan Bapak Ahmad Rifai dan Ibunda Fauziah. Penulis tinggal di Kp. Jagal Jl Al Ma'arif RT/RW 002/06, Kel Petir. Kec Cipondoh. Kota Tangerang.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut: SDN 05 Petir Tangerang tahun lulus 2015, MTS Daar El Qolam Pusat tahun lulus 2018 dan masih di sekolah yang sama penulis melanjutkan di MA Daar El Qolam Pusat dan tahun lulus di 2021. Kemudian pada tahun 2021 masuk perguruan tinggi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten dengan program strata satu (S1) pada Fakultas Dakwah dan Jurusan Bimbingan Konseling Islam.

Selama masa perkuliahan penulis mengikuti beberapa kegiatan komunitas yang ada di jurusan Bimbingan Konseling Islam yaitu *community of counselor* (COC) tahun 2021. Dan ada juga di luar kampus yaitu organisasi yang bernama forum remaja islam di ikuti dari tahun 2018.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaaniirrahiim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Rasuallah SAW, keluarga sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Dengan pertolongan Allah SWT dan usaha sungguh-sungguh, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Layanan Informasi Dalam Penanganan Kecemasan warga di wilayah rawan bencana banjir (Studi Kasus Kelurahan Petir Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang). Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Endad Musaddad, S. Ag., M.A. Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Imalatul Khairat, M.Pd. Ketua Program Studi Bimbingan Konseling Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Ibu Tri Windi Oktara, S.Pd., M.Psi. Selaku sekertaris Program Studi Bimbingan Konseling Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
5. Bapak Dr. Anis Fauzi, M.SI. sebagai dosen Pembimbing satu yang telah meluangkan banyak waktu dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, serta arahan dan motivasi dengan penuh kesabaran kepada penulis. Terimakasih atas segala bantuan yang bapak berikan kepada penulis.
6. Bapak A.M Fahrurrozi, S.Psi., M.A. sebagai dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan banyak waktu dan pikirannya dalam memerikan bimbingan serta arahan dan motivasi dengan penuh kesabaran kepada

- penulis. Terimakasih atas segala bantuan yang bapak berikan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
 8. Nikko Zulfikar selaku ketua RT 02 Kp. Jagal Jl Al- Ma'arif yang telah mengizinkan penelitian di lingkungan RT 02.
 9. Untuk seluruh warga RT 02 Kp. Jagal Jl Al-Ma'arif yang telah berkenaan untuk membantu penulisan dalam penelitian ini, penulis mengucapkan Terima kasih banyak.
 10. Untuk kedua orang tua saya ayahanda Drs. Ahmad Rifai dan ibunda Fauziah. Penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih karena selalu mendoakan, mensupport, dan menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Terimakasih selalu berjuang untuk menghidupi penulis dengan layak dan aman.
 11. Kepada 4 saudara laki-laki saya terimakasih selalu mensupport, mendokan penulis di setiap langkah, dan menjadi garda terdepan untuk penulis di setiap kondisi.
 12. Kepada kedua mentor penulis yaitu kaka wardah dan kaka syamsi terimakasih telah menemani, mensupport, berkontribusi, dan membimbing penulis dari awal pencarian judul, penyusunan proposal, penelitian dan penulisan skripsi ini.
 13. Kepada sepupukuh Nabila Maya Nurdiana terimakasih telah mensupport dan menemani penulis dalam suka duka penelitian skripsi sampai penulisan skripsi selesai.
 14. Kepada sahabat seperjuangan yulia Cahyaningrum, Mia Octavia Trisnaningrum, dan Audesty Anggraini Laurenza. Terimakasih sudah

- menemani bimbingan sampai selesai dan mensupport disetiap proses penulisan skripsi ini.
15. Kepada sahabat pondok tercinta velda, aurel, intan, firah, putri nabila, safir, dan abir terimakasih atas support dan doa yang selalu diberikan untuk penulis.
 16. Kepada teman-teman pondok yang di serang Jauza, Ghina, bintang, safina, yasmin, warih, nur fatimah, marvel, dan aca. Terimakasih atas doa-doa dan dukungan moral kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
 17. Kepada partner olah raga saya Zulfa Intan terimakasih selalu menemani penulis dari awal penulisan skripsi sampai selesai, terimakasih atas dukungan dan doa-doa baiknya yang selalu menyertai penulis.
 18. Kepada keluarga besar terimakasih atas doa dan dukungan yang diberikan untuk peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
 19. Teman-teman jurusan Bimbingan konseling Islam Angkatan 2021. Terimakasih atas setiap proses yang indah, pengalaman, kenangan dan kerja samanya selama ini.

Serang, 16 Oktober 2025

Penulis

Talydatussholihah
211340013

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
NOTA DINAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	5
F. Definisi Operasional	9
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II	13
KAJIAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teoritis	13
B. Kerangka Berpikir	24
BAB III	27
METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27

B.	Setting Penelitian	27
C.	Instrumen Penelitian	28
D.	Sumber Data	28
E.	Teknik Pengumpulan Data	28
F.	Teknik Analisis Data	33
G.	Teknik Keabsahan Data	34
BAB IV	36
HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A.	Hasil Penelitian.....	36
B.	Pembahasan	49
BAB V	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
A.	Kesimpulan.....	75
B.	Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kisi-kisi Wawancara 1 1.....	30
---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kejadian Bencana Alam1	1
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 1	26