

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan Bab-bab sebelumnya, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

Pertama gambaran kecemasan warga di wilayah rawan banjir, warga di RT02/RW06 Kelurahan Petir mengalami kecemasan yang cukup tinggi baik sebelum, saat, maupun setelah banjir melanda. Kecemasan muncul sebagai reaksi terhadap ancaman nyata berupa luapan air, kerugian harta benda, serta risiko kesehatan akibat banjir. Gejala kecemasan yang muncul meliputi aspek fisik seperti jantung berdebar, sulit tidur, keringat dingin, aspek kognitif rasa khawatir, sulit konsentrasi, muncul pikiran negatif, serta aspek perilaku mudah panik, pasif, dan tegang. Kecemasan tersebut dapat dikategorikan sebagai kecemasan realistis, sebagaimana dikemukakan Freud, yaitu ketakutan terhadap ancaman yang benar-benar ada. Namun, faktor sosial dan informasi juga memperkuat rasa cemas warga terutama karena pengalaman banjir yang berulang dan ketidak pastian dalam menerima informasi dari pihak berwenang. Dengan demikian, kecemasan warga bersifat multidimensional, mencakup unsur emosional, sosial, dan informasional yang saling terjalin.

Kedua, proses layanan informasi dalam penanganan kecemasan warga, layanan informasi yang berlangsung di wilayah penelitian bersifat informal, partisipatif, dan adaptif. Dalam praktiknya, penyampaian informasi lebih banyak dilakukn melalui grup WhatsApp oleh ketua RT dan warga aktif, serta melalui komunikasi langsung antar warga. Walaupun sederhana, mekanisme ini terbukti efektif dalam mempercepat penyebaran informasi dan meminimlkan kepanikan. Informasi yang disampaikan mencakup kondisi air, peringatan dini, rencana evakuasi, serta jalur komunikasi darurat. Selain media digital, kegiatan tatap muka seperti forum warga dan sosialisasi kesiapsigaan juga menjadi bagian penting dalam layanan informasi. Forum ini memberikan edukasi tentang gejala kecemasan, langkah-langkah penanganan, dan strategi menghadapi bencana dengan tenang. Hasilnya, warga merasa lebih didengar, lebih berdaya, dan lebih siap menghadapi situasi darurat. Namun demikian, efektivitas layanan ini masih bergantung pada kecemasan, akurasi, serta

empati dalam penyampain pesan. Informasi yang salah, terlambat, atau menimbulkan kesalah pahaman justru dapat memperparah kecemasan. Oleh karena iu, layanan informasi idealnya tidak hanya menyalurkan data faktual, tetapi juga mengandung unsur bimbingan psikologis dan dukungan sosial.

Ketiga, pengalaman warga setelah mendapatkan layanan informasi, warga menunjukkan perubahan positif dalam kesiapsiagaan dan pengendalian emosi. Mereka menjadi lebih tenang, tidak mudah panik, serta mampu mengambil keputusan cepat dan rasional ketika banjir datang. Layanan informasi terbukti menumbuhkan rasa aman dan solidaritas sosial antar warga. Warga saling bantu, berbagai informasi dan bekerja sama untuk mengurangi risiko. Meski demikian, sebagian warga merasa kecemasan, terutama akibat keterbatasan dukungan pemerintah dan belum optimalnya sistem informasi formal dari BPBD atau instansi terkait. Oleh karena itu, mereka berharap agar layanan informasi ini dapat dijadikan program berkelanjutan yang tidak hanya aktif saat bencana terjadi, tetapi juga dimasa pra dan pasca bencana. Secara keseluruhan, penagalaman ini menunjukkan bahwa layanan informasi berperan ganda, yaitu sebagai sumber pengetahuan sekaligus alat pengendali kecemasan. Ketika disampaikan dengan empati dan kejelasan, layanan informasi mampu mengubah kecemasan menjadi kesiapsiagaan yang konstuktif serta memperkuat ketahanan psikososial masyarakat.

Dari seluruh temuan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan informasi merupakan elemen kunci dalam penanganan kecemasan warga di wilayah rawan bencana banjir. Layanan ini tidak hanya menyangkut penyampaian data, tetapi juga menyentuh aspek emosional dan sosial masyarakat. Keberhasilan layanan informasi sangat bergantung pada kualitas komunikasi antar pemerintah dan masyarakat terutama kecepatan, kejelasan, konsistensi, serta sensitivitas terhadap kondisi psikologis warga. Dengan pendekatan yang tepat, layanan informasi berfungsi sebagai instumen mitigasi nonfisik yang efektif, membangun rasa aman, memperkuat solidaritas dan meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat dalam menghadapi ancaman banjir.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, beberapa saran dapat diajukan sebagai berikut:

Pertama, Untuk Bagian Pemerintah Daerah dan BPBD, pemerintah diharapkan dapat mengembangkan sistem layanan informasi bencana melalui pembentukan pusat informasi terpadu yang berfungsi mengoordinasikan penyampaian data banjir secara cepat, akurat, dan empatik kepada masyarakat. BPBD perlu memperluas jaringan komunikasi berbasis teknologi, seperti aplikasi tanggap bencana atau platform digital resmi yang mudah diakses oleh seluruh warga, termasuk mereka yang tidak aktif menggunakan media sosial. Selain itu, penting untuk mengadakan pelatihan komunikasi krisis dan dukungan psikologis bagi aparat kelurahan, RT/RW, serta relawan agar mampu menyampaikan informasi dengan cara yang menenangkan dan tidak menimbulkan panik. Program sosialisasi kesiapsiagaan juga sebaiknya dilakukan secara rutin, tidak hanya saat musim hujan, agar warga terbiasa menghadapi potensi bencana dengan tenang dan terencana.

Kedua, Untuk Bagian Pengurus RT/RW dan Aparat Kelurahan, pengurus RT/RW, serta tokoh masyarakat memiliki peran strategis sebagai penghubung antara warga dan pemerintah. Oleh karena itu, diharapkan mereka dapat membentuk tim komunikasi darurat yang terorganisir dengan baik dan mampu bekerja secara cepat saat situasi genting. Penggunaan media komunikasi lokal seperti grup WhatsApp, pengeras suara masjid, serta posko informasi lingkungan perlu dimaksimalkan dan disertai dengan mekanisme verifikasi agar informasi yang diterima warga benar dan tidak menimbulkan kebingungan. Aparat kelurahan juga dapat menjalin kemitraan dengan pihak BPBD dan lembaga pendidikan untuk mengadakan simulasi dan sesi edukasi mental health guna memperkuat kesiapan psikologis masyarakat.

Ketiga, Untuk Warga kelurahan petir khususnya RT02/RW06, warga diharapkan dapat menjadi penerima sekaligus penyebar informasi yang bertanggung jawab. Artinya, tidak hanya menunggu arahan dari pihak berwenang, tetapi juga aktif mencari dan menyebarkan informasi yang benar mengenai kondisi lingkungan, jalur evakuasi, dan sumber bantuan. Warga juga perlu menumbuhkan kebiasaan saling mendukung dan berbagi pengalaman positif untuk menenangkan sesama warga saat bencana banjir

terjadi. Melalui solidaritas sosial dan komunikasi terbuka, kecemasan dapat ditekan dan rasa aman kolektif dapat terbentuk.

Keempat Untuk Akademis dan Peneliti Selanjutnya, peneliti ini masih memiliki keterbatasan, terutama karena fokusnya pada satu wilayah tertentu dan jumlah informasi yang terbatas. Oleh karena itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas lokasi peneliti ke wilayah rawan banjir lain guna memperoleh perbandingan yang lebih komprehensif. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed method* untuk mengukur tingkat kecemasan secara statistik dan menilai efektivitas layanan informasi secara lebih objektif. Selain itu, peneliti berikutnya dapat mengeksplorasi peran media sosial, literasi digital, dan konseling berbasis komunitas dalam mengatasi kecemasan akibat bencana, agar hasil penelitian dapat menjadi acuan dalam merancang intervensi psikososial di tingkat masyarakat. Dan hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan referensi akademik untuk mengembangkan mata kuliah dan kegiatan pengabdian masyarakat yang berfokus pada bimbingan psikososial berbasis kebencanaan.