

# Strategi Komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU dalam Pemulihan Psikososial bagi Penyintas Pascabencana Alam di Tanjung Pura

Baihaqi Septiansyah Novrizal<sup>1\*</sup>, Widy Warni Simatupang<sup>2</sup>, Rahmanita Ginting<sup>3</sup>

<sup>1\*,2,3</sup> Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

*Corresponding Email:* baihaqi.septiansyah@gmail.com<sup>1\*</sup>

## Histori Artikel:

*Dikirim* 22 Agustus 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 12 Desember 2025; *Diterima* 1 Januari 2025; *Diterbitkan* 10 Januari 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU dalam proses pemulihan psikososial penyintas pascabencana banjir di Tanjung Pura, Kabupaten Langkat, dengan menitikberatkan pada peran komunikasi dalam mendukung pemulihan kondisi psikologis dan sosial masyarakat terdampak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus interpretatif. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 4 orang relawan Tim Tanggap Bencana UMSU serta 4 orang penyintas banjir yang dipilih melalui teknik purposive, dilengkapi dengan observasi lapangan dan studi dokumentasi. Keabsahan data penelitian ini diperiksa melalui teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan bersifat empatik, partisipatif, dan berkelanjutan, diwujudkan melalui pendengaran aktif, penggunaan bahasa sehari-hari, dialog dua arah, serta pendampingan komunikatif yang konsisten, sehingga berkontribusi pada terbentuknya kepercayaan penyintas, peningkatan ketenangan emosional, penurunan kecemasan, serta penguatan relasi sosial dan solidaritas komunitas. Penelitian ini merekomendasikan penguatan kapasitas komunikasi aktor kebencanaan melalui pelatihan berbasis pengalaman lapangan, integrasi komunikasi empatik dalam pedoman pemulihan psikososial pascabencana, serta pengembangan kebijakan dan praktik pendampingan yang responsif dan sensitif terhadap konteks sosial, budaya, dan psikologis masyarakat terdampak.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi; Tim Tanggap Bencana UMSU; Psikososial Penyintas; Banjir di Tanjung Pura.

## Abstract

This study aims to analyze the communication strategy of the UMSU Disaster Response Team in the psychosocial recovery process of post-flood survivors in Tanjung Pura, Lalat Regency, with an emphasis on the role of communication in supporting the recovery of the psychological and social conditions of the affected communities. This study uses a qualitative approach with an interpretive case study design. The research data was collected through in-depth interviews with 4 volunteers of the UMSU Disaster Response Team and 4 flood survivors who were selected through purposive techniques, equipped with field observations and documentation studies. The validity of this research data was checked through triangulation techniques. The results of the study show that the communication strategies implemented are empathetic, participatory, and sustainable, manifested through active listening, the use of everyday language, two-way dialogue, and consistent communicative assistance, thus contributing to the formation of survivors' trust, increasing emotional calm, reducing anxiety, and strengthening social relations and community solidarity. This study recommends strengthening the communication capacity of disaster actors through field-based training, the integration of empathic communication in post-disaster psychosocial recovery guidelines, and the development of assistance policies and practices that are responsive and sensitive to the social, cultural, and psychological context of the affected communities.

**Keyword:** Communication Strategy; UMSU Disaster Response Team; Psychosocial Survivors; Flooding in Tanjung Pura.

## 1. Pendahuluan

Pada November 2025, sejumlah wilayah di Sumatera Utara, termasuk Tanjung Pura, Langkat, menghadapi bencana banjir yang disebabkan oleh kondisi hidrometeorologi ekstrem. Laporan Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB, 2025) mengenai kejadian tersebut mencatat tingginya intensitas curah hujan, meluapnya aliran sungai, serta kerentanan lingkungan fisik wilayah ini. Banjir yang terjadi berdampak langsung pada permukiman, sarana dan prasarana dasar, serta mengganggu aktivitas sosial masyarakat setempat. Berdasarkan pengamatan peneliti pascabencana, Tanjung Pura mengalami kerusakan yang signifikan. Genangan air masih tampak di sejumlah kawasan permukiman, struktur bangunan rumah rusak pada bagian dinding dan lantai, sementara fasilitas umum seperti jalan lingkungan dan saluran drainase tidak berfungsi secara optimal. Aktivitas ekonomi terhambat akibat kerusakan tempat usaha dan lahan produktif, sedangkan kualitas lingkungan menurun karena sedimentasi dan akumulasi material banjir. Hal ini menggambarkan dampak besar yang ditimbulkan oleh bencana terhadap aspek fisik, sosial, dan ekonomi di wilayah tersebut. Melihat kondisi ini, peneliti berpendapat bahwa upaya pemulihan di Tanjung Pura seharusnya tidak hanya difokuskan pada aspek fisik dan ekonomi, melainkan juga harus mempertimbangkan pemulihan psikososial masyarakat yang terdampak. Bencana banjir tidak hanya membawa kerusakan fisik dan kerugian ekonomi, tetapi juga memicu dampak psikologis, seperti trauma dan rasa tidak aman. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu proses pemulihan yang tidak hanya memulihkan kondisi mental, emosional, dan sosial masyarakat secara bertahap, tetapi juga memperkuat dukungan sosial, mengembalikan rasa aman, serta meningkatkan ketahanan individu dan komunitas. Pendampingan yang berkelanjutan sangat penting agar masyarakat dapat kembali menjalani kehidupan secara normal dan produktif setelah bencana. Pendapat ini didukung oleh Fernandez (2021), yang menjelaskan bahwa situasi pascabencana sering kali membentuk kondisi psikososial masyarakat yang ditandai dengan perubahan persepsi risiko, munculnya tekanan psikologis, dan dinamika relasi sosial yang dapat berkembang menjadi konflik atau solidaritas. Dengan demikian, proses pemulihan tidak dapat dipisahkan dari upaya untuk memahami pengalaman traumatis serta respon sosial masyarakat yang terdampak. Pemulihan psikososial yang tepat memberikan kesempatan bagi komunitas untuk memulihkan keseimbangan mental dan sosial mereka.

Penting untuk dipahami bahwa pemulihan pascabencana di Tanjung Pura harus dilihat sebagai sebuah proses yang lebih dari sekadar pemulihan kondisi fisik dan ekonomi. Proses tersebut juga harus menjadi strategi untuk memulihkan kesejahteraan psikologis dan memperbaiki hubungan sosial masyarakat terdampak. Pengalaman trauma, rasa kehilangan, dan perubahan persepsi terhadap risiko harus direspons dengan pendekatan yang sensitif terhadap konteks sosial, budaya, dan psikologis. Pemulihan psikososial berperan vital dalam membangun kembali rasa aman, kepercayaan, serta solidaritas dalam komunitas, sambil mendorong kemampuan masyarakat untuk beradaptasi, mengelola risiko, dan melanjutkan kehidupan secara lebih tangguh setelah bencana. Peneliti juga mengidentifikasi sepuluh studi terdahulu yang mengonfirmasi bahwa dampak psikososial bencana secara konsisten memunculkan tantangan kompleks pada berbagai kelompok dan tahapan pemulihan. Sebagai contoh, Zahos *et al.* (2022) menunjukkan bahwa tenaga medis bencana dapat mengalami stres hingga PTSD pada berbagai fase, mulai dari kesiapan hingga pemulihan. Liu *et al.* (2025) mengungkap pengaruh kecemasan, ikatan sosial, dan faktor budaya terhadap keputusan migrasi pascabencana nuklir Fukushima. Sementara itu, Parrott *et al.* (2024) menunjukkan efektivitas intervensi psikososial berbasis komunitas dalam meningkatkan ketahanan individu dan sosial, yang menegaskan pentingnya dimensi psikososial dalam memastikan keberlanjutan pemulihan jangka panjang. Temuan tersebut diperkuat oleh Qian *et al.* (2025), yang menunjukkan peran modal sosial, budaya, dan keterikatan terhadap tempat tinggal dalam pemulihan identitas komunitas pascabencana. Selain itu, Ergün Arslanlı *et al.* (2024) mengungkapkan kebutuhan psikososial mendalam pada anak-anak korban gempa melalui ekspresi subjektif mereka. Li *et al.* (2024) memetakan respons sistem kesehatan mental di Tiongkok dan menyoroti efektivitas mobilisasi nasional sekaligus kesenjangan dalam integrasi layanan.

Keseluruhan temuan ini menunjukkan bahwa pemulihan psikososial membutuhkan pendekatan sistemik yang sensitif terhadap konteks dan berkelanjutan di seluruh kelompok usia dan struktur sosial. Selain itu, penelitian oleh Flores *et al.* (2025), Gray *et al.* (2021), Thapa *et al.* (2021), dan Ziou *et al.* (2025) secara konsisten menegaskan bahwa dampak psikososial dari bencana dan krisis iklim sering kali tersembunyi di balik fokus pada pemulihan fisik. Dampak ini terwujud dalam penderitaan mental, ketidakadilan sosial, rapuhnya relasi komunitas, dan meningkatnya kerentanan kelompok marginal. Oleh karena itu, integrasi dukungan kesehatan mental dan psikososial dalam strategi pemulihan dan pengurangan risiko bencana menjadi suatu keharusan untuk membangun ketahanan masyarakat yang inklusif, adil, dan adaptif dalam menghadapi risiko bencana di masa depan. Pemulihan pascabencana di Tanjung Pura harus dilihat sebagai upaya strategis yang mengutamakan aspek psikososial sebagai fondasi utama. Tujuannya adalah untuk memulihkan kesejahteraan mental dan sosial masyarakat terdampak, mengembalikan rasa aman, serta memperkuat kepercayaan dan solidaritas komunitas. Selain itu, pemulihan ini harus mendorong pengembangan kapasitas adaptif individu dan kelompok dalam menghadapi risiko bencana di masa depan, sehingga proses pemulihan tidak hanya bertujuan untuk mengatasi dampak jangka pendek, tetapi juga menjadi sarana untuk transformasi sosial yang memungkinkan masyarakat bangkit dengan lebih bermakna dan berkelanjutan pascabencana. Penelitian ini difokuskan pada strategi komunikasi dalam pemulihan psikososial penyintas banjir di Tanjung Pura, dengan Tim Tanggap Bencana UMSU sebagai subjek penelitian. Tim ini terlibat langsung dalam interaksi dengan masyarakat terdampak dan memiliki peran penting dalam menghubungkan penyintas, relawan, dan institusi pendukung. Selain itu, tim ini berkontribusi aktif dalam proses pendampingan, penyampaian informasi, serta penguatan dukungan sosial di lapangan. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang diterapkan oleh tim ini berpotensi besar memengaruhi proses pemulihan psikologis, relasi sosial, dan rasa aman penyintas dalam fase pemulihan pascabencana. Urgensi penelitian ini juga didasarkan pada celah penelitian yang ada. Meskipun penelitian terdahulu telah mengidentifikasi dampak psikososial bencana, kebutuhan kesehatan mental, serta dinamika sosial dan keterikatan tempat, namun studi-studi tersebut lebih fokus pada analisis dampak, desain intervensi formal, dan pendekatan struktural. Penelitian ini akan mengisi celah tersebut dengan mengkaji secara mendalam strategi komunikasi yang diterapkan oleh aktor lapangan dalam mendukung pemulihan psikososial penyintas banjir, dengan pendekatan yang kontekstual, interaksional, dan berbasis pengalaman langsung.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus interpretatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU dalam proses pemulihan psikososial penyintas pascabencana banjir di Tanjung Pura. Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara reflektif mengumpulkan dan menganalisis data lapangan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, serta dokumentasi. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung mereka sebagai relawan dan penyintas, merujuk pada Koro *et al.* (2023). Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, sebagaimana yang disarankan oleh Shu *et al.* (2025), yang menyatakan bahwa pendekatan tersebut memungkinkan eksplorasi makna, konteks interaksi, serta dinamika relasi sosial secara sistematis, kontekstual, dan kredibel.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil

##### 3.1.1 Strategi Komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU dalam Proses Pemulihan Psikososial Penyintas Pascabencana Banjir

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Tim Tanggap Bencana UMSU dalam pemulihan psikososial penyintas pascabencana banjir di Tanjung Pura ditandai oleh pendekatan empatik dan kontekstual, yang menekankan pada kehadiran relasional dan pendengaran aktif. Hal ini tercermin dalam pernyataan Muhammad Rizki yang menyatakan, "Pertama kali datang bukan langsung bawa aturan atau ceramah, tapi nyapa dulu, nanya kabar, dengar cerita mereka satu-satu." Pendekatan ini sesuai dengan pandangan Haddow *et al.* (2025), yang menekankan pentingnya empati, kejelasan pesan, dan kepercayaan dalam komunikasi krisis. Hal ini juga sejalan dengan Jong (2025), yang memandang komunikasi bencana sebagai proses adaptif dan dinamis, serta didukung oleh Bhandari *et al.* (2025), yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi risiko bergantung pada sensitivitas terhadap pengalaman kolektif dan konteks sosial masyarakat yang terdampak. Pendekatan komunikasi empatik tidak hanya terwujud melalui pesan verbal, tetapi juga melalui sikap, bahasa nonformal, dan kehadiran emosional relawan. Sebagaimana diungkapkan oleh Ahmad Aulia, "Pesan empati itu kami sampaikan lewat sikap, bukan cuma kata-kata," yang menunjukkan bahwa komunikasi berfungsi sebagai praktik relasional dan moral. Hal ini sejalan dengan Gallegos (2025), yang menekankan dimensi hubungan dan pengakuan dalam komunikasi komunitas, serta dengan Haddow *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa komunikasi bencana yang etis harus menghindari kepanikan dan membangun rasa aman. Pandangan ini juga senada dengan Jong (2025), yang mengkritik model komunikasi krisis yang terlalu struktural dan tidak memperhitungkan realitas interaksi lapangan.

Strategi komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU juga diwujudkan melalui dialog partisipatif yang memberi ruang kepada penyintas untuk mengekspresikan kebutuhan, pengalaman, dan harapan mereka. Seperti yang disampaikan oleh Muhammad Rizki, "Kami nggak mau cuma ngomong satu arah, jadi kami buka ruang diskusi," yang diperkuat oleh pengalaman Ihza Alparis Purba yang menyatakan, "Kami bebas cerita, mau soal rumah, kerjaan, atau perasaan kami juga." Pendekatan ini secara konseptual sejalan dengan Social Support Theory dari Rueger & Johnson (2024), yang menggarisbawahi pentingnya dukungan emosional dan informasional. Hal ini selaras dengan Uchino *et al.* (2023), yang menegaskan bahwa persepsi didengar lebih berpengaruh pada pemulihan mental dibandingkan dengan kuantitas bantuan yang diterima, serta dikonfirmasi oleh Masum & Talukder (2025), yang menekankan bahwa komunikasi adalah medium utama dalam mobilisasi dukungan sosial pascabencana. Pendampingan komunikatif yang dilakukan secara berkelanjutan dan setara menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan penyintas terhadap relawan. Sebagaimana diungkapkan oleh Ade Nurlita, "Kalau bilang datang ya datang, kalau bilang bantu ya dibantu," serta Sri Lestari yang menyatakan, "Kami ngerasa aman cerita apa saja, walau hal-hal yang sensitif." Ini menunjukkan konsistensi antara ucapan dan tindakan yang sejalan dengan temuan Uchino *et al.* (2023) mengenai hubungan antara kepercayaan dan kesehatan mental, serta dengan von Rosing *et al.* (2025), yang menempatkan empati dan tanggung jawab kolektif sebagai fondasi keberlanjutan sosial, dan dikonfirmasi oleh Parrott *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa intervensi psikososial yang efektif selalu bergantung pada relasi yang aman dan dipercaya. Dampak dari strategi komunikasi ini tercermin dalam peningkatan kesejahteraan emosional penyintas. Ihza Alparis Purba menyatakan, "Sekarang perasaan aku jauh lebih tenang," dan Sri Lestari mengungkapkan, "Habis cerita rasanya plong," yang menunjukkan penurunan kecemasan dan pelepasan emosi. Hal ini sejalan dengan pandangan Uchino *et al.* (2023) tentang peran dukungan sosial dalam meredakan stres, serta dengan temuan Zahos *et al.* (2022) dan Thapa *et al.* (2021) yang menunjukkan tingginya risiko trauma pascabencana tanpa dukungan psikososial yang memadai. Selain itu, Li *et al.* (2024) mengonfirmasi bahwa intervensi psikososial yang terintegrasi dan komunikatif lebih efektif dibandingkan dengan pendekatan klinis semata.

Selain berdampak pada individu, strategi komunikasi ini juga berperan dalam memperkuat relasi sosial dan solidaritas komunitas. Putri Ayuni menyatakan, "Sekarang hubungan sama tetangga itu makin dekat," dan Zainul Abdi mengamati bahwa warga "Mulai saling menyapa, diskusi, bahkan gotong royong lagi." Hal ini mencerminkan pemulihan jaringan sosial, yang sejalan dengan Community Resilience Theory dari Kharrazi (2025), yang memandang resiliensi sebagai proses relasional. Pandangan ini juga sejalan dengan Yun & Kim (2023), yang menekankan pentingnya komunikasi inklusif dalam komunitas yang beragam, serta dengan Qian *et al.* (2025) dan Flores *et al.* (2025), yang menegaskan bahwa modal sosial dan solidaritas komunitas berperan penting dalam pemulihan jangka panjang pascabencana.

### 3.1.2 Strategi Komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU dalam Mendukung Pemulihan Kondisi Psikologis dan Sosial Penyintas Pascabencana Banjir

Strategi komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU mendukung pemulihan kondisi psikologis penyintas dengan menciptakan ruang aman untuk regulasi emosi dan pemaknaan pengalaman traumatis. Ihza Alparis Purba menyatakan, "Sekarang perasaan aku jauh lebih tenang" setelah sering diajak berbicara dan didampingi, yang sejalan dengan Social Support Theory dari Rueger & Johnson (2024), yang menekankan peran dukungan emosional dalam menurunkan distress psikologis. Seperti yang ditegaskan oleh Uchino *et al.* (2023), persepsi bahwa seseorang didengar dan diterima menjadi mekanisme penting dalam pemulihan kesehatan mental. Hal ini juga didukung oleh Zahos *et al.* (2022) dan Thapa *et al.* (2021), yang menunjukkan bahwa tanpa dukungan psikososial berbasis relasi, tekanan psikologis pascabencana cenderung menetap dan berkembang menjadi gangguan jangka panjang. Pendekatan komunikasi empatik yang diwujudkan melalui bahasa sehari-hari, nada menenangkan, dan kehadiran emosional relawan berfungsi sebagai dukungan psikologis nonklinis yang membantu penyintas menstabilkan emosi dan mengelola kecemasan. Sebagaimana diungkapkan oleh Sri Lestari, "Habis cerita rasanya plong," yang menunjukkan pelepasan emosi melalui komunikasi. Hal ini sejalan dengan pandangan Haddow *et al.* (2025) tentang pentingnya empati sebagai fondasi komunikasi krisis, serta Jong (2025) yang memandang komunikasi sebagai proses adaptif terhadap dinamika emosional publik. Li *et al.* (2024) juga mengonfirmasi bahwa pendekatan komunikatif yang manusiawi dapat melengkapi keterbatasan intervensi kesehatan mental formal dalam pemulihan psikososial. Dialog partisipatif yang dibangun oleh Tim Tanggap Bencana UMSU turut mendukung pemulihan psikologis dengan mengembalikan rasa kontrol dan agensi penyintas dalam situasi pascabencana. Putri Ayuni menyatakan, "Kami nggak cuma jadi penerima bantuan, tapi ikut mikir bareng," yang menunjukkan pergeseran dari posisi pasif menjadi subjek aktif. Ini sejalan dengan Bhandari *et al.* (2025), yang menekankan pentingnya partisipasi dalam komunikasi risiko, serta Parrott *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa pelibatan aktif meningkatkan ketahanan psikososial.

Hal ini juga dikonfirmasi oleh Ergün Arslanlı *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa pemulihan psikologis yang bermakna membutuhkan pengakuan terhadap pengalaman subjektif dan suara penyintas. Konsistensi pendampingan komunikatif berperan penting dalam memperkuat rasa aman psikologis dan kepercayaan yang menjadi prasyarat pemulihan mental. Sebagaimana diungkapkan oleh Ade Nurlita, "Kalau bilang datang ya datang, kalau bilang bantu ya dibantu," yang menunjukkan reliabilitas dalam hubungan. Pandangan ini selaras dengan Uchino *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kepercayaan meningkatkan efektivitas dukungan sosial, serta von Rosing *et al.* (2025), yang menekankan keandalan relasi sebagai dasar keberlanjutan sosial. Temuan Gray *et al.* (2021) juga mengonfirmasi bahwa dukungan psikososial yang konsisten lebih berdampak daripada respons sesaat dalam konteks kebencanaan. Strategi komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU juga mendukung pemulihan kondisi sosial penyintas dengan memfasilitasi kembalinya interaksi sosial, solidaritas, dan kelekatan antarwarga. Seperti yang diungkapkan oleh Putri Ayuni, "Sekarang hubungan sama tetangga itu makin dekat," yang menunjukkan pemulihan jejaring sosial. Ini sejalan dengan Community Resilience Theory dari Kharrazi (2025), yang memandang relasi sosial sebagai kapasitas adaptif utama komunitas, serta dengan Yun & Kim (2023), yang menekankan pentingnya komunikasi inklusif dalam

komunitas beragam. Qian *et al.* (2025) dan Flores *et al.* (2025) juga mengonfirmasi bahwa modal sosial berperan penting dalam pemulihan jangka panjang pascabencana.

### 3.2 Pembahasan

Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Tim Tanggap Bencana UMSU dalam pemulihan psikososial penyintas pascabencana banjir di Tanjung Pura menunjukkan penerapan pendekatan empatik dan kontekstual, yang menekankan pada pentingnya kehadiran relasional dan pendengaran aktif. Pendekatan ini tercermin dalam pernyataan Muhammad Rizki, yang menekankan bahwa komunikasi tidak dimulai dengan memberikan instruksi atau ceramah, tetapi dengan menyapa dan mendengarkan cerita penyintas secara pribadi. Pendekatan ini selaras dengan pandangan Haddow *et al.* (2025), yang menggarisbawahi bahwa komunikasi krisis yang efektif harus menciptakan ikatan kepercayaan dan empati. Hal ini juga didukung oleh Jong (2025), yang memandang komunikasi dalam bencana sebagai proses yang adaptif dan dinamis, di mana komunikasi harus dapat mencerminkan kondisi emosional dan psikologis masyarakat terdampak. Selain aspek verbal, strategi komunikasi ini juga mencakup bahasa nonformal dan sikap relawan yang menunjukkan perhatian dan pengakuan terhadap kondisi penyintas, sebagaimana diungkapkan oleh Ahmad Aulia, yang menekankan bahwa pesan empati dapat disampaikan lewat sikap, bukan hanya kata-kata. Gallegos (2025) menekankan pentingnya hubungan interpersonal dalam komunikasi komunitas, yang terbukti melalui interaksi yang terjadi antara relawan dan penyintas. Dengan demikian, pendekatan empatik ini tidak hanya membantu penyintas merasa didengar, tetapi juga menciptakan ruang yang aman untuk mereka berbagi pengalaman dan harapan mereka. Pendekatan ini menguatkan pandangan Haddow *et al.* (2025) bahwa komunikasi bencana yang etis dan efektif harus menghindari kepanikan dan memastikan rasa aman. Dialog partisipatif yang dibangun oleh Tim Tanggap Bencana UMSU memberikan ruang bagi penyintas untuk mengungkapkan kebutuhan dan pengalaman mereka, yang menjadi kunci dalam mendukung pemulihan psikososial. Seperti yang disampaikan oleh Muhammad Rizki dan Ihza Alparis Purba, komunikasi ini menghindari bentuk komunikasi satu arah dan lebih mengutamakan diskusi dua arah. Hal ini sesuai dengan Social Support Theory dari Rueger & Johnson (2024), yang menekankan peran penting dukungan emosional dan informasional dalam proses pemulihan mental. Uchino *et al.* (2023) juga mengonfirmasi bahwa persepsi didengar memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap pemulihan psikologis dibandingkan dengan kuantitas bantuan yang diterima. Masum & Talukder (2025) juga menekankan bahwa komunikasi adalah sarana utama dalam mobilisasi dukungan sosial pascabencana. Konsistensi dalam pendampingan komunikatif juga terbukti penting dalam membangun kepercayaan antara penyintas dan relawan. Pernyataan Ade Nurlita dan Sri Lestari yang menekankan bahwa relawan selalu menepati janji mereka untuk datang dan membantu menunjukkan bagaimana konsistensi dalam komunikasi membangun rasa aman dan kepercayaan. Hal ini sejalan dengan temuan Uchino *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas dukungan sosial. Von Rosing *et al.* (2025) juga menekankan bahwa empati dan tanggung jawab kolektif merupakan fondasi bagi keberlanjutan sosial, yang tercermin dalam pendampingan yang konsisten dari Tim Tanggap Bencana UMSU. Keandalan dalam hubungan ini memperkuat keberlanjutan pemulihan sosial dan emosional penyintas. Dampak dari strategi komunikasi ini terlihat pada peningkatan kesejahteraan emosional penyintas, yang tercermin dalam pernyataan Ihza Alparis Purba dan Sri Lestari tentang penurunan kecemasan dan pelepasan emosi setelah berbicara dengan relawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Uchino *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa dukungan sosial berperan penting dalam mengurangi stres dan mendukung pemulihan mental. Zahos *et al.* (2022) dan Thapa *et al.* (2021) juga menunjukkan bahwa tanpa dukungan psikososial yang memadai, risiko trauma pascabencana meningkat, yang semakin menegaskan pentingnya strategi komunikasi yang bersifat empatik dan terintegrasi. Selain itu, komunikasi ini turut berperan dalam memperkuat jaringan sosial dan solidaritas komunitas, sebagaimana yang diungkapkan oleh Putri Ayuni dan Zainul Abdi, yang melaporkan peningkatan hubungan antarwarga dan praktik gotong royong. Hal ini sejalan dengan *Community Resilience Theory* dari Kharrazi (2025), yang memandang relasi sosial sebagai kapasitas adaptif utama

dalam komunitas. Temuan Qian *et al.* (2025) dan Flores *et al.* (2025) juga menegaskan bahwa solidaritas sosial berperan penting dalam pemulihan jangka panjang pascabencana, yang menunjukkan bahwa pemulihan bukan hanya pada tingkat individu, tetapi juga melibatkan penguatan struktur sosial yang lebih luas. Dalam merespons trauma kolektif dan kerentanan sosial, strategi komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU menunjukkan pentingnya pemahaman terhadap pengalaman subjektif penyintas dan respons terhadap trauma yang mereka alami. Seperti yang disampaikan oleh Ihza Alparis Purba dan Ade Nurlita, trauma yang timbul dari bencana harus dihadapi dengan komunikasi yang sensitif terhadap pengalaman sosial dan psikologis mereka. Hal ini sejalan dengan temuan Gray *et al.* (2021), yang menekankan pentingnya integrasi dukungan psikososial dalam kebijakan pengurangan risiko bencana (DRR). Selain itu, Ziou *et al.* (2025) mengonfirmasi bahwa kelompok yang terdampak krisis iklim sering kali menghadapi kerentanan psikososial, yang mengharuskan adanya pendekatan yang inklusif dan sensitif terhadap trauma kolektif. Dukungan ini menunjukkan bahwa komunikasi dalam konteks pemulihan psikososial harus mampu merespons dan mengelola trauma, serta mengurangi penarikan sosial yang mungkin muncul setelah bencana. Strategi komunikasi yang diterapkan oleh Tim Tanggap Bencana UMSU dalam pemulihan psikososial penyintas banjir di Tanjung Pura menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai mekanisme kunci dalam membangun ketahanan sosial dan psikologis. Pendekatan empatik, partisipatif, dan berkelanjutan yang diterapkan dalam strategi komunikasi ini mengarah pada pemulihan yang tidak hanya terjadi pada tingkat individu, tetapi juga pada tatanan sosial komunitas, yang memperkuat ketahanan masyarakat dalam menghadapi risiko bencana di masa depan.

#### 4. Kesimpulan

Strategi komunikasi Tim Tanggap Bencana UMSU dalam pemulihan psikososial serta dalam mendukung pemulihan kondisi psikologis dan sosial penyintas banjir di Tanjung Pura secara keseluruhan disimpulkan sebagai praktik komunikasi empatik, partisipatif, dan berkelanjutan yang diwujudkan melalui kehadiran relasional, pendengaran aktif, dialog dua arah, serta pendampingan komunikatif yang konsisten, yang secara simultan membangun kepercayaan, menciptakan rasa aman emosional, memulihkan agensi individu, menurunkan tekanan psikologis, memperkuat dukungan sosial, serta merekonstruksi relasi dan solidaritas komunitas, sehingga komunikasi berfungsi sebagai mekanisme kunci yang mengintegrasikan dukungan sosial dan resiliensi komunitas dalam menahan dampak psikososial, mengurangi kerentanan, dan mendorong pemulihan psikososial penyintas secara bermakna dan berkelanjutan pascabencana.

#### 5. Daftar Pustaka

- Bhandari, C., Scolobig, A., Abderhalden, J., Weyrich, P., & Stoffel, M. (2025). Risk communication policies and strategies in Nepal and Switzerland: A comparative study. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 129, 105773. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2025.105773>.
- Ergün Arslanlı, S., Altundal Duru, H., Bakır, E., & Pulat, P. (2024). Exploring the disaster experiences and psychosocial support needs of children affected by the Kahramanmaraş earthquake in Turkey through drawing narratives. *Journal of Pediatric Nursing*, 78, e260–e269. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2024.07.014>.
- Fernandez, M. (2021). Risk perceptions and management strategies in a post-disaster landscape of Guatemala: Social conflict as an opportunity to understand disaster. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 57, 102153. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2021.102153>.

- Flores, E. C., Fuhr, D. C., Simms, V., Lescano, A. G., & Thorogood, N. (2025). Beyond the flood: Exploring the psychosocial consequences and resilience challenges in the aftermath of “El Niño” in Tumbes, Peru. *The Journal of Climate Change and Health*, 24, 100477. <https://doi.org/10.1016/j.joclim.2025.100477>.
- Gallegos, I. N. (2025). Dimensions of NGOs’ communication strategies to community stakeholders in the Philippines. *Social Sciences & Humanities Open*, 11, 101663. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2025.101663>.
- Gray, B., Eaton, J., Christy, J., Duncan, J., Hanna, F., & Kasi, S. (2021). A proactive approach: Examples for integrating disaster risk reduction and mental health and psychosocial support programming. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 54, 102051. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102051>.
- Haddow, G. D., Bullock, J. A., & Coppola, D. P. (2025). Crisis and risk communications. In *Introduction to emergency management* (8th ed., pp. 253–315). Butterworth-Heinemann/Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-443-23701-0.00005-8>.
- Horn, C., Kelly, L. M., & Kijevcanin, J. (2026). Community-led disaster resilience: Strengthening preparedness and recovery in regional Australia. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 132, 105938. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2025.105938>.
- Jong, W. (2025). Beyond the snapshot: Rethinking crisis communication theories in dynamic crisis situations. *Public Relations Review*, 51(3), 102586. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2025.102586>.
- Kharrazi, A. (2025). Resilience. In *Reference module in earth systems and environmental sciences*. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-443-21964-1.00051-3>.
- Koro, M., Fairchild, N., Benozzo, A., & Löytönen, T. (2023). Qualitative sampling and qualitative data. In *International encyclopedia of education* (4th ed., pp. 198–209). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818630-5.11021-8>.
- Li, G., Shi, W., Gao, X., Shi, X., Feng, X., Liang, D., Li, C., Phillips, M. R., & Hall, B. J. (2024). Mental health and psychosocial interventions to limit the adverse psychological effects of disasters and emergencies in China: A scoping review. *The Lancet Regional Health – Western Pacific*, 45, 100580. <https://doi.org/10.1016/j.lanwpc.2022.100580>.
- Liu, M., Matsunaga, H., Kashiwazaki, Y., Orita, M., & Takamura, N. (2025). Migration behaviors and place-based recovery after the Fukushima disaster. *Progress in Disaster Science*, 28, 100495. <https://doi.org/10.1016/j.pdisas.2025.100495>.
- Masum, Y., & Talukder, M. B. (2025). Disaster management in tourist destinations: Role of social media for disaster response and resilience. *Advances in Computers*. <https://doi.org/10.1016/bs.adcom.2025.08.006>.
- Parrott, E., Lomeli-Rodriguez, M., Rahman, A., Direzchia, Y., Bernardino, A., Burgess, R., & Joffe, H. (2024). Fostering resilient recovery: An intervention for disaster-affected teachers in Indonesia. *SSM – Mental Health*, 6, 100355. <https://doi.org/10.1016/j.ssmmh.2024.100355>.

- Qian, L., Guo, J., Zheng, C., Wang, J., & Zhang, H. (2025). Restoring residents' place attachment in long term post-disaster recovery. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 117, 105174. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2024.105174>.
- Rueger, S. Y., & Johnson, L. (2024). Social support. In *Encyclopedia of adolescence* (2nd ed., pp. 540–555). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-96023-6.00092-0>.
- Shu, X., Ye, Y., & Pan, S. C. (2025). Data mining in social science research. In *Reference module in social sciences*. Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-443-26629-4.00104-0>.
- Thapa, V., Pathak, S., & Pathak, N. (2021). Psychosocial recovery of earthquake victims. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 62, 102416. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2021.102416>.
- Uchino, B. N., Bowen, K. S., Kent de Grey, R. G., & Tacana, T. (2023). Social support and mental health. In *Encyclopedia of mental health* (3rd ed., pp. 309–317). Academic Press/Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91497-0.00013-8>.
- von Rosing, M., et al. (2025). Conclusion to the social aspects of sustainability. In *The sustainability handbook* (Vol. 1, p. 571). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-90110-9.00012-X>.
- Yun, K. K., & Kim, S.-H. (2023). Resilience in diverse and under-represented communities. In *Encyclopedia of mental health* (3rd ed., pp. 36–43). Academic Press/Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-91497-0.00215-0>.
- Zahos, H., Crilly, J., & Ranse, J. (2022). Psychosocial problems and support for disaster medical assistance team members. *Australasian Emergency Care*, 25(3), 259–266. <https://doi.org/10.1016/j.auec.2021.12.005>.
- Ziou, M., et al. (2025). Vulnerability and psychosocial impacts of extreme weather events among young people in Australia. *Environmental Research*, 275, 121385. <https://doi.org/10.1016/j.envres.2025.121385>.