

**KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PETUGAS  
PEMADAM KEBAKARAN DALAM MENANGANI  
LAPORAN DARURAT MASYARAKAT DI KOTA  
MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Oleh :

**DESSY ANGGRAINI  
2203110072**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

**BERITA ACARA PENGESAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : Dessy Anggraini  
NPM : 2203110072  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada Hari, tanggal : Jum'at, 10 April 2026  
Waktu : 08.00 WIB

PENGUJI I : **Assoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.**  
PENGUJI II : **H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom.**  
PENGUJI III : **Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom.**

(.....)  
(.....)  
(.....)

**PANITIA PENGUJI**

Ketua

Sekretaris



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., M.SP.  
NIDN : 0030017402

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI., M.I.Kom.  
NIDN: 0111117804

## BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama : Dessy Anggraini  
NPM : 2203110072  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Tugas Akhir : Komunikasi Pelayanan Publik Petugas Pemadam Kebakaran Dalam Menangani Laporan Darurat Masyarakat Di Kota Medan

Medan, 30 Maret 2026

Pembimbing

**Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom.**  
NIDN : 012067106

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi

**Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.**  
NIDN : 0127048401

Assoc. Prof. **Dr. ERIFIN SALEH., M.SP.**

NIDN : 005001740



Unggul | Cerdas | Terpercaya

## PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya, **Dessy Anggraini**, NPM **2203110072**, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 20 April 2026

Yang Menyatakan,

  
**Dessy Anggraini**

# UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat serta karunia-nya, sehingga dapat menempuh studi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Komunikasi Pelayanan Publik Petugas Pemadam Kebakaran Dalam Menangani Laporan Darurat Masyarakat Di Kota Medan” dengan baik dan tepat waktu. Penulis melakukan penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis ingin menyampaikan rasa Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayah dan Mama, atas segala kasih sayang, doa, serta pengorbanan yang tiada henti. Ayah sebagai cinta pertama sekaligus panutan hidup telah menjadi sosok yang luar biasa yang senantiasa berjuang memberikan kehidupan terbaik, disertai dukungan, motivasi, dan doa yang begitu berarti hingga penulis dapat tumbuh dan berada di titik ini. Begitu pula Mama, yang dengan penuh cinta dan ketulusan selalu menjadi sumber kekuatan terbesar, yang tidak pernah lelah mendorong penulis untuk tetap bertahan dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan kehidupan. Kehadiran dan cinta tulus mama menjadi alasan utama penulis mampu melangkah sejauh ini. Terimakasih atas segala kebaikan, kesabaran, dan keteguhan hati yang telah diberikan. Dan

kepada kedua adik, penulis sampaikan terimakasih telah menjadi salah satu sumber penyemangat.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak dapat dilakukan tanpa bantuan dan dukungan dari banyak orang. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang membantu dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini. Penulis juga berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M. AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Rudianto, S.Sos., M.S.i. selaku Wakil Rektor III Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Shaleh, S.Sos, M.SP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos, M.I.Kom. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos, M.I.Kom. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Dr. Lutfi Basit, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan arahan, masukan, serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh pendidikan dan pegawai Brio Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan atas izin dan dukungan yang diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini.
11. Teman-teman seperjuangan, khususnya yang selalu kebersamai dalam proses awal perkuliahan ini yaitu Anggun Nihma Aulia, Anggi Nihma Aulia, Cut Niken Fajriah, Restu Adiningsih, Valia Faziera dan Selvia Amelia Putri. Terimakasih sudah saling menguatkan, dan berbagi tawa serta air mata, Terimakasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam.
12. Kepada Atika Soraya Harahap dan Clara Azizah Nursalim, Terimakasih telah menjadi teman dalam suka maupun duka selama masa penelitian ini. Terimakasih karena selalu berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, pikiran, waktu, maupun moril kepada penulis. Terimakasih juga telah menemani dan menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah dan

memberi semangat untuk pantang menyerah terutama di masa proses penulisan skripsi ini.

13. Banyak pihak yang tak mampu penulis sebutkan satu per satu, namun setiap jejak kebaikan, uluran tangan, dan doa tulus yang hadir di sepanjang proses ini adalah bagian penting yang tak tergantikan. Terimakasih atas tawa, nasihat, dan bahu yang menguatkan dalam setiap proses yang penuh tantangan ini.
14. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada diri sendiri, **Dessy Anggraini**. Terimakasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, air mata yang tiada henti untuk proses perjuangan ini, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terimakasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terimakasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terimakasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Medan, 28 Maret 2026

**Dessy Anggraini**

**2203110072**

# **KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN DALAM MENANGANI LAPORAN DARURAT MASYARAKAT DI KOTA MEDAN**

**Dessy Anggraini**  
**2203110072**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi pelayanan publik dalam penanganan laporan darurat masyarakat yang memerlukan kecepatan dan ketepatan informasi, dimana kurangnya kejelasan komunikasi antara masyarakat sebagai pelapor dan petugas dapat menghambat proses penanganan kejadian darurat. Fokus penelitian ini dilakukan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan, Khususnya dalam pelayanan melalui Call Center 113, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi pelayanan publik dalam penanganan laporan darurat masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, dimana data dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan melibatkan petugas call center dan petugas lapangan sebagai informan, serta dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan penanganan laporan darurat, dimana petugas dituntut untuk bersikap responsif, profesional, serta mampu mengendalikan situasi komunikasi, terutama saat menghadapi pelapor yang panik. Penyampaian pesan dilakukan secara singkat, jelas, dan terarah agar informasi yang diperoleh tidak menimbulkan kesalahpahaman, serta didukung oleh penggunaan media komunikasi seperti Call Center 113 dan alat komunikasi internal yang dinilai cukup efektif dalam mendukung koordinasi antar petugas. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti keterbatasan informasi dari pelapor dan gangguan teknis pada media komunikasi. Secara keseluruhan, komunikasi pelayanan publik yang efektif mampu meningkatkan kecepatan penanganan serta kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Pemadam Kebakaran.

**Kata Kunci:** Komunikasi Pelayanan Publik, Laporan Darurat, Pemadam Kebakaran, Call Center 113

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Komunikasi Pelayanan Publik .....	9
2.2 Komunikasi Organisasi .....	12
2.3 Pemadam Kebakaran Sebagai Organisasi Pelayanan Publik .....	14
2.4 Laporan Darurat .....	17
2.5 Kota Medan .....	18
2.6 Anggapan Dasar .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	21
3.2 Kerangka Konsep .....	22
3.3 Defenisi Konsep .....	22
3.4 Kategorisasi Penelitian .....	23
3.5 Informan atau Narasumber .....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.7 Teknik Analisis Data .....	26
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	29
4.2 Makna Logo, Visi dan Misi Dinas Pemadam Kebakaran .....	31
4.3 Identitas Narasumber.....	33
4.4 Deskripsi Hasil Penelitian .....	37
4.5 Pembahasan .....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kategorisasi Penelitian.....	23
---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	22
Gambar 4.1 Lokasi Penelitian Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan.....	29
Gambar 4.2 Logo Dinas Pemadam Kebakaran .....	31
Gambar 4.3 Informan Warta Saragih .....	34
Gambar 4.4 Informan Leorencius Manurung.....	34
Gambar 4.5 Informan Rudi Ginting .....	35
Gambar 4.6 Informan Dion Parji Nasution .....	36
Gambar 4.7 Informan Indy Septiani Filsa.....	37

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam era modern dan perkembangan masyarakat perkotaan yang semakin kompleks, kebutuhan akan pelayanan public yang cepat, tepat, dan responsive menjadi tuntutan utama, khususnya dalam penanganan situasi darurat seperti kebakaran. Di Kota Medan, sebagai salah satu kota besar dengan tingkat kepadatan penduduk dan aktivitas masyarakat yang tinggi, potensi terjadinya kebakaran dan kejadian darurat lainnya cukup besar. Kondisi tersebut menempatkan petugas pemadam kebakaran sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik yang berkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat. Peran petugas pemadam kebakaran tidak hanya terbatas pada upaya pemadaman api, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi pelayanan publik dalam menerima, memproses, dan menindaklanjuti laporan darurat dari masyarakat.

Dalam konteks pelayanan darurat tersebut, komunikasi yang efektif antara petugas pemadam kebakaran dan masyarakat menjadi faktor yang krusial. Informasi yang disampaikan oleh masyarakat pelapor harus dapat diterima secara jelas, akurat, dan cepat oleh petugas agar penanganan darurat dapat dilakukan secara optimal. Pelayanan pemadam kebakaran merupakan salah satu bentuk pelayanan public dengan tingkat urgensi yang tinggi karena berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa dan harta benda masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat sangat bergantung pada kecepatan respons serta

kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran sejak tahap pelaporan hingga penanganan di lapangan.

Dinas pemadam kebakaran sebelumnya hanya dikenal atau diketahui sebagai organisasi yang menangani kebakaran saja, tetapi saat ini dinas pemadam kebakaran dikenal lebih luas tugasnya dalam menangani laporan darurat masyarakat. Seiring dengan itu, praktik komunikasi pelayanan publik dalam penanganan laporan darurat di Kota Medan menunjukkan dinamika komunikasi yang kompleks. Laporan kebakaran maupun kejadian nonkebakaran disampaikan melalui berbagai saluran, seperti sambungan telepon, pesan singkat, maupun interaksi langsung di lokasi kejadian. Dalam situasi darurat, perbedaan pemahaman antara masyarakat pelapor dan petugas, kondisi emosional masyarakat yang panik, serta keterbatasan waktu sering kali memengaruhi proses penyampaian dan penerimaan informasi. Fenomena tersebut menjadikan komunikasi pelayanan public sebagai aspek yang sangat menentukan kelancaran penanganan laporan darurat dan menyisakan berbagai pengalaman serta makna yang menarik untuk dipahami secara lebih mendalam.

Fenomena komunikasi pelayanan publik tersebut tidak terlepas dari kedudukan pelayanan publik sebagai kewajiban utama aparatur negara. Dwiyanto (2017) Dalam (Maryam, 2017), Pelayanan public merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur negara sesuai dengan UUD 1945 alenia 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa

dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Selain itu, berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan public didefenisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public (Kusumadinata & Fitriah, 2017).

Pada hakikatnya komunikasi merupakan suatu kemampuan yang sangat diperlukan dalam pelayanan public, baik pelayanan dalam bentuk barang maupun jasa. Dengan kata lain komunikasi pelayanan public memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan public itu sendiri. Kemampuan komunikasi yang baik akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan public. Sebaliknya, ketidakmampuan membangun komunikasi yang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan hambatan dalam proses pelayanan public (Aulia Rahmi *et al.*, 2020). Oleh karena itu, komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat menjadi fenomena yang penting untuk dikaji secara lebih mendalam.

Dalam pelaksanaan komunikasi pelayanan publik tersebut, petugas pemadam kebakaran berperan sebagai bagian dari organisasi pelayanan publik yang memiliki tugas utama melayani dan melindungi masyarakat. Pemadam kebakaran merupakan organisasi yang bertanggung jawab dalam

penanganan kebakaran serta kejadian nonkebakaran, baik melalui tindakan pemadaman, pertolongan, maupun upaya pencegahan. Sebelum terjadinya kebakaran, diperlukan strategi yang baik sebagai upaya pengendalian risiko dengan menekan tingkat kemungkinan dan tingkat keparahan bahaya. Oleh karena itu, selain melakukan penanggulangan pada saat terjadi kebakaran, dinas pemadam kebakaran juga memiliki peran penting dalam tindakan pencegahan terhadap bahaya kebakaran dan kondisi darurat lainnya.

Seiring dengan berbagai permasalahan darurat yang dihadapi oleh masyarakat, diperlukan sistem pelayanan dan kebijakan yang mampu memberikan respons cepat dan tepat. Solusi atas permasalahan tersebut dapat berasal dari pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Turang *et al.*, 2022). Seperti yang terdapat di Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Kota Medan sebagai salah satu kota besar di Indonesia terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk upaya tersebut adalah penyediaan layanan pengaduan darurat melalui Call Center 113 yang berfungsi sebagai saluran utama masyarakat dalam melaporkan kejadian kebakaran maupun kondisi darurat lainnya. Melalui layanan ini, komunikasi antara masyarakat dan petugas pemadam kebakaran menjadi tahap awal yang sangat menentukan keberhasilan penanganan laporan darurat serta keselamatan masyarakat.

Meskipun Pemerintah Kota Medan telah menyediakan sistem pelayanan pengaduan darurat melalui Call Center 113, praktik komunikasi pelayanan publik yang berlangsung antara petugas pemadam kebakaran dan masyarakat

dalam situasi darurat masih memiliki dinamika tersendiri. Setiap laporan darurat menghadirkan kondisi, pengalaman, dan respon yang berbeda, baik dari sisi petugas maupun masyarakat pelapor. Oleh karena itu, komunikasi pelayanan publik dalam penanganan laporan darurat tidak hanya perlu dilihat dari aspek prosedural, tetapi juga dari pengalaman dan makna yang terbentuk dalam interaksi antara petugas pemadam kebakaran dan masyarakat.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai praktik komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat di Kota Medan. Pemahaman terhadap proses komunikasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada tahap penerimaan dan penanganan laporan darurat.

Melalui penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika komunikasi pelayanan publik yang berlangsung dalam kondisi darurat, baik dari sudut pandang petugas pemadam kebakaran maupun masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemahaman tersebut diharapkan mampu mendorong peningkatan responsivitas, kejelasan informasi, serta kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemadam kebakaran. Dengan demikian, penelitian ini dipandang relevan dan penting untuk dilakukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keselamatan masyarakat di Kota Medan.

## **1.2 Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi pada kajian komunikasi pelayanan publik antara petugas Call Center 113 dan tim lapangan pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat di Kota Medan. Fokus penelitian hanya pada proses komunikasi sejak laporan darurat diterima, disampaikan, hingga dikoordinasikan kepada tim lapangan, dengan lokasi penelitian di kantor pusat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi pelayanan publik antara call center dan tim lapangan pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat di Kota Medan?

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami komunikasi pelayanan publik antara call center dan tim lapangan pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat di Kota Medan.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan manfaat baik yang bersifat teoritis maupun yang bersifat praktis:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk menambah pemahaman dalam kajian Ilmu Komunikasi, khususnya mengenai komunikasi pelayanan publik antara call center

dan tim lapangan pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat.

## 2. Manfaat Akademis

Diharapkan hasil penelitian dapat menambah sumber penelitian dan referensi ilmiah bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji komunikasi pelayanan publik, komunikasi organisasi, serta komunikasi dalam situasi darurat.

## 3. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat membantu instansi pemadam kebakaran dalam meningkatkan efektivitas komunikasi pelayanan publik antara call center dan tim lapangan, sehingga mendukung kecepatan dan ketepatan penanganan laporan darurat masyarakat di Kota Medan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan & manfaat penelitian.

#### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Dalam bab ini menjelaskan dan menguraikan landasan teori yang relevan dengan penelitian mengenai komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat. Pada bab ini juga disajikan anggapan dasar penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini mengungkapkan jenis penelitian, kerangka konsep, defenisi konsep, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini berisi simpulan dan saran.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi Pelayanan Publik**

kata atau istilah komunikasi dari bahasa Inggris “communication” secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin “communicates” dan perkataan ini bersumber pada kata communis. Kata communis. Kata communis ini memiliki makna berbagi atau menjadi milik bersama, yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna.

Komunikasi sangatlah penting bagi kehidupan sehari-hari manusia, guna menjalin hubungan dengan sesamanya. Gustian *et al.*, (2020) Dalam (Harahap *et al.*, 2021) komunikasi adalah penghubung semua interaksi sosial. Apabila individu telah menjalin suatu hubungan secara tetap, maka sistem komunikasi yang dihasilkan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat memepererat, mempersatukan, mengurangi ketegangan, melenyapkan persengketaan atau sebaliknya.

Komunikasi merupakan proses dimana seseorang (komunikator) menyampaikan perangsang-perangsang (biasanya berupa lembaga atau kata-kata untuk mengubah tingkah laku seseorang) (Guzman & Oktarina, 2020). Dengan begitu, komunikasi merupakan bahasan yang cukup kompleks terutama dalam ruang lingkup professional karena terdapat tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terbaik untuk membangun sistem kerja yang unggul, dengan pelayanan tersebut dapat mensukseskan manajemen yang

handal serta menghasilkan komunikasi yang juga positif (Afizha & Kholik, 2021).

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari capaian sasaran pemerintah yang menghendaki terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Peningkatan layanan publik tidak hanya berupa pengurusan administrasi akan tetapi pelayanan dasar berupa kesehatan, pendidikan, lingkungan dan ekonomi mikro merupakan bagian dari pelayanan publik yang tidak dapat dihindarkan dalam pemberian layanan (Kusumadinata & Fitriah, 2017).

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik meliputi pemenuhan pelayanan atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang diinginkan oleh masyarakat dengan berpedoman pelaksanaannya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku (Wahyuni *et al.*, 2024).

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. Tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya (Rahmadana *et al.*, 2020).

Komunikasi pelayanan publik merupakan fondasi yang penting dalam menjaga kualitas hidup masyarakat serta membangun kepercayaan terhadap pemerintahan daerah. Lailiyah & Abdulrahman (2017) Dalam (Supriyanto *et al.*, 2024) permasalahan komunikasi pelayanan publik yang sering muncul adalah kurangnya akses informasi dari instansi pemerintah daerah kepada masyarakat, terbatasnya saluran komunikasi yang tersedia, dan ketidak efektifan dalam menjangkau masyarakat dengan informasi yang relevan.

Lubis *et al.*, (2021) menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan program kerja organisasi sangat dipegaruhi oleh kejelasan dan efektivitas komunikasi antar anggota, sehingga komunikasi menjadi faktor penting dalam menunjang kinerja organisasi publik.

Mengutip dalam buku “Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik” Menurut Lewis dan Gilman Dalam Hayat (2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik (Sellang *et al.*, 2019).

Dalam konteks komunikasi pelayanan publik, penyedia layanan atau komunikator memainkan peran yang sangat penting dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Tantangan yang dihadapi dalam pelayanan publik bukan hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana pelayanan juga dapat dilakukan dengan tanpa membedakan status dari masyarakat yang dilayani. Salah satu filosofi dari otonomi daerah adalah semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu untuk dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat, selayaknya perlu diketahui terlebih dahulu persoalan-persoalan yang dihadapi oleh masyarakat (Taping *et al.*, 2024).

Menurut Kusmiyati *et al.*, (2023), komunikasi dalam pelayanan publik berperan penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara jelas dan responsive, sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan.

## **2.2 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto dalam buku “Komunikasi Organisasi” adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang disetujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal komunikasi yang di setujui

secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual (Siregar *et al.*, 2021).

komunikasi organisasi adalah proses penciptaan dan pertukaran pesan dalam jaringan hubungan yang saling bergantung untuk mengurangi ketidakpastian lingkungan. Komunikasi ini bersifat terstruktur, baik secara formal maupun informal, terkait dengan otoritas dan posisi dalam organisasi, serta berjalan secara stabil dan terencana. Selain itu, komunikasi organisasi diatur oleh aturan atau standar yang disepakati bersama, sehingga proses komunikasinya cenderung dapat diprediksi. Komunikasi berlangsung secara berjenjang melalui berbagai level organisasi dengan memanfaatkan saluran komunikasi tertentu untuk menyampaikan pesan (Ira Fatmawati, 2022).

Mengutip dalam buku “Komunikasi Organisasi” Menurut Mulyana, Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi seringkali melibatkan juga komunikasi diadik, komunikasi antar-pribadi dan adakalanya komunikasi publik. Secara sederhana, komunikasi organisasi dipahami sebagai jaringan yang dirancang dalam suatu sistem dan proses untuk mengalihkan informasi dari seseorang/sekelompok orang kepada seseorang/sekelompok orang demi tercapainya tujuan organisasi.

Unsur dalam komunikasi organisasi meliputi:

- Kesengajaan, karena pertukaran pesan dalam komunikasi organisasi dilakukan melalui suatu hubungan formal dan informal (bukan hubungan sosial) yang disengaja berdasarkan penggarisan organisasi.

- Pertukaran, karena meliputi paling tidak dua orang atau lebih, yakni pihak pengirim dan penerima. Masing-masing pihak secara bergantian menjadi penerima dan pengirim pesan.
- Gagasan, pendapat, informasi, dan instruksi. Isi pesan berupa buah pikiran dan harapan yang disampaikan sesuai dengan kondisi individu dan lingkungannya.
- Personal dan impersonal. Karena menggunakan saluran langsung seperti tatap muka atau melalui saluran tidak langsung melalui media massa kepada sejumlah orang secara serentak.
- Simbol atau tanda. Simbol mungkin positif dan abstrak, tanda mungkin berbentuk verbal dan nonverbal. Keduanya dapat disandi menjadi pesan untuk dipertukarkan. Kuncinya adalah bagaimana memakna pesan-pesan tersebut.
- Mencapai tujuan organisasi merupakan salah satu karakteristik, tujuan atau harapan organisasi yang bersifat formal dan sangat ditentukan oleh pimpinan.

Unsur-unsur tersebut menunjukkan bahwa kegiatan komunikasi organisasi terjadi dalam batas-batas yang jelas dan sesuai dengan pencapaian tujuan organisasinya.

### **2.3 Pemadam Kebakaran Sebagai Organisasi Pelayanan Publik**

Pemadam kebakaran, Branwir (dari bahasa Belanda Brandweer), PMK (Barisan Pemadam Kebakaran) atau Damkar adalah petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. Dinas pemadam

kebakaran dan/atau BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) adalah unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran dan bencana termasuk dalam dinas gawat darurat atau rescue (penyelamatan) seperti Badan SAR Nasional (Feber & Muchlis, 2021).

Petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran adalah petugas pemadam kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran, mereka juga dilatih untuk menyelamatkan korban kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, dan lain-lain. Dinas pemadam kebakaran adalah unsur pelaksana yang dibentuk oleh pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran, yang termasuk dalam dinas gawat darurat.

Dinas Pemadam Kebakaran merupakan salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) yang melayani masyarakat selama 1 x 24 jam. Bagi institusi pemadam kebakaran tidak mengenal hari libur, guna untuk memberikan pelayanan publik yang prima dan berkualitas agar menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya penuh tanggung jawab. Layanan Penyelamatan dan Evakuasi pada kondisi membahayakan manusia (operasi darurat non kebakaran) dilakukan dengan segera sejak menerima laporan/informasi dan penanganannya disesuaikan dengan jenis kondisi darurat yang dilayani (Fitri *et al.*, 2022).

Standar waktu yang digunakan dalam penanganan waktu kebakaran adalah 15 menit yang terdiri dari Waktu diterimanya pemberitahuan adanya

kebakaran di suatu tempat, interpretasi penentuan lokasi kebakaran, dan penyiapan pasukan serta sarana pemadaman, waktu perjalanan dari pos pemadam menuju lokasi, waktu gelar peralatan di lokasi sampai dengan siap operasi penyemprotan, namun fakta umum yang ada di lapangan menilai bahwa selama ini pelayanan kebakaran tidak dapat dilayani dalam 15 menit (Fitri *et al.*, 2022).

Organisasi pemadam kebakaran merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam memberikan pertolongan jiwa maupun harta yang dituntut kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, dalam bahasa pemadam dikenal dengan istilah *response time* (waktu tanggap) dengan waktu yang dibutuhkan kurang lebih 15 menit atau jarak tempuh maksimal 7,5 KM dari pos pemadam kebakaran (Mochsin, 2023).

Dinas pemadam kebakaran (Damkar) merupakan lembaga penanggulangan bencana yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati. Adapun tanggung jawab dari Dinas Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat terkait dengan kepentingan umum, ketertiban, keselamatan, dan ketentraman masyarakat (Fiondra *et al.*, 2023).

Pelayanan pemadam kebakaran merupakan proses pemenuhan kebutuhan pelayanan orang lain atau masyarakat yang menyangkut kebutuhan pelayanan jasa kebakaran yang dapat menimbulkan kerugian harta benda, jiwa dan ekologi. Akan tetapi, penanganan kebakaran masih menghadapi berbagai kendala, baik yang bersifat kebijakan instruksi, peraturan perundang-

undangan, mekanisme operasional dan kelengkapan peralatannya, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota (Fiondra *et al.*, 2023).

#### **2.4 Laporan Darurat**

Laporan darurat adalah laporan yang dibuat dan disampaikan secara cepat ketika terjadi keadaan mendesak atau berbahaya yang memerlukan penanganan segera, dengan tujuan untuk memberikan informasi awal yang jelas dan akurat agar pihak terkait dapat segera mengambil tindakan yang tepat guna mencegah kerugian yang lebih besar, baik terhadap keselamatan manusia, kerusakan harta benda, maupun dampak terhadap lingkungan sekitar.

Kondisi darurat adalah suatu keadaan tidak normal, tidak terkendali, yang berpotensi menimbulkan korban jiwa atau kerusakan yang meliputi kebakaran, kecelakaan, gangguan teknis, gempa bumi, dan bencana lainnya sehingga dapat menimbulkan bahaya atau dapat mengancam jiwa, yang memerlukan tindakan yang cepat untuk melindungi orang-orang, bangunan maupun peralatan, dan lingkungan dari segala kerusakan (Wibawa & Albar, 2023).

Kondisi gawat darurat merupakan keadaan yang mengancam nyawa dan butuh penanganan cepat untuk menghindari keadaan yang tidak diinginkan seperti kematian pada korban. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Kegawat Daruratan,

pada pasal 1 ayat (3) menjelaskan sebuah keadaan klinis yang memerlukan pertolongan dengan cepat untuk menyelamatkan nyawa seseorang dan mencegah suatu kecacatan atau kematian. terdapat beberapa macam kondisi gawat darurat seperti Kejadian kecelakaan lalu lintas yang dimana keadaan tersebut tergolong gawat dan darurat sehingga membutuhkan pertolongan dengan cepat, tetapi ada juga kondisi gawat darurat dilingkup keluarga maupun lingkup perumahan.

## **2.5 Kota Medan**

Kota Medan bermula dari sebuah perkampungan kecil bernama Medan Putri yang terkenal di pertemuan Sungai Deli dan Sungai Babura. Kampung ini didirikan pada tahun 1590 oleh Guru Patimpus Sembiring Pelawi, seorang tokoh dari suku Karo. Pada masa itu, wilayah Medan masih berupa huta dan rawa-rawa, serta menjadi jalur lalu lintas sungai yang penting bagi masyarakat sekitar. Kehidupan penduduknya masih sederhana dan bergantung pada pertanian serta perdagangan kecil. Keberadaan Sungai Deli sangat berperan dalam perkembangan awal Medan karena menjadi sarana transportasi dan komunikasi utama yang menghubungkan daerah pedalaman dengan wilayah pesisir.

Perkembangan Medan semakin pesat pada abad ke-19 ketika Kesultanan Deli menjalin kerja sama dengan pihak belanda, khususnya dalam bidang perkebunan tembakau. Tanah deli dikenal sangat subur dan menghasilkan tembakau berkualitas tinggi yang diminati pasar Eropa. Perusahaan-perusahaan perkebunan seperti Deli Maatschappij membuka lahan besar-

besaran dan menjadikan Medan sebagai pusat administrasi dan ekonomi. Hal ini mendorong arus masuk pendatang dari berbagai daerah dan bangsa, seperti Jawa, Tionghoa, India, dan Eropa, yang kemudian membentuk masyarakat Medan yang majemuk. Pada tahun 1886, Medan resmi menjadi ibu Kota Keresidenan Sumatra Timur, dan pada tahun 1909 ditetapkan sebagai gemeente (kota) oleh pemerintah kolonial Belanda.

Setelah Indonesia merdeka pada tahun 1945, Medan terus berkembang sebagai salah satu kota terbesar di luar pulau Jawa dan menjadi pusat kegiatan ekonomi, pemerintahan, pendidikan, serta perdagangan di Sumatra Utara. Kota ini juga memainkan peran penting dalam sejarah perjuangan kemerdekaan, terutama dalam peristiwa-peristiwa perlawanan terhadap kembalinya kekuasaan kolonial. Seiring waktu, Medan tumbuh menjadi kota metropolitan dengan infrastruktur yang semakin maju, meskipun tetap menghadapi berbagai tantangan seperti urbanisasi dan kesenjangan sosial. Hingga kini, Kota Medan dikenal sebagai kota multikultural dengan kekayaan sejarah, budaya, dan kuliner yang mencerminkan keberagaman masyarakatnya.

## **2.6 Anggapan Dasar**

Penelitian ini didasarkan pada anggapan bahwa komunikasi pelayanan publik memegang peranan yang sangat penting dalam proses penanganan laporan darurat masyarakat, khususnya pada layanan pemadam kebakaran. Komunikasi yang berlangsung antara masyarakat sebagai pelapor, petugas call center, dan tim lapangan pemadam kebakaran tahapan awal yang

menentukan kecepatan, ketepatan, dan efektivitas penanganan kondisi darurat. Dalam situasi darurat, kejelasan informasi, ketepatan penyampaian pesan, serta koordinasi antarpihak menjadi faktor utama yang memengaruhi keberhasilan pelayanan. Oleh karena itu, komunikasi pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai proses penyampaian informasi semata, tetapi juga sebagai sarana membangun kepercayaan, pemahaman bersama, dan kerja sama yang efektif antara petugas pemadam kebakaran dan masyarakat.

Proses komunikasi pelayanan publik dalam penanganan laporan darurat dipengaruhi oleh struktur organisasi, prosedur kerja, serta kondisi psikologis dan situasional yang menyertai peristiwa darurat tersebut. Petugas pemadam kebakaran sebagai bagian dari organisasi pelayanan publik dituntut untuk mampu menjalankan komunikasi yang profesional, responsif, dan empatik, baik dalam menerima laporan melalui call center maupun dalam koordinasi dengan tim lapangan. Di sisi lain, masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki latar belakang, tingkat pemahaman, serta kondisi emosional yang berbeda-beda saat menyampaikan laporan darurat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

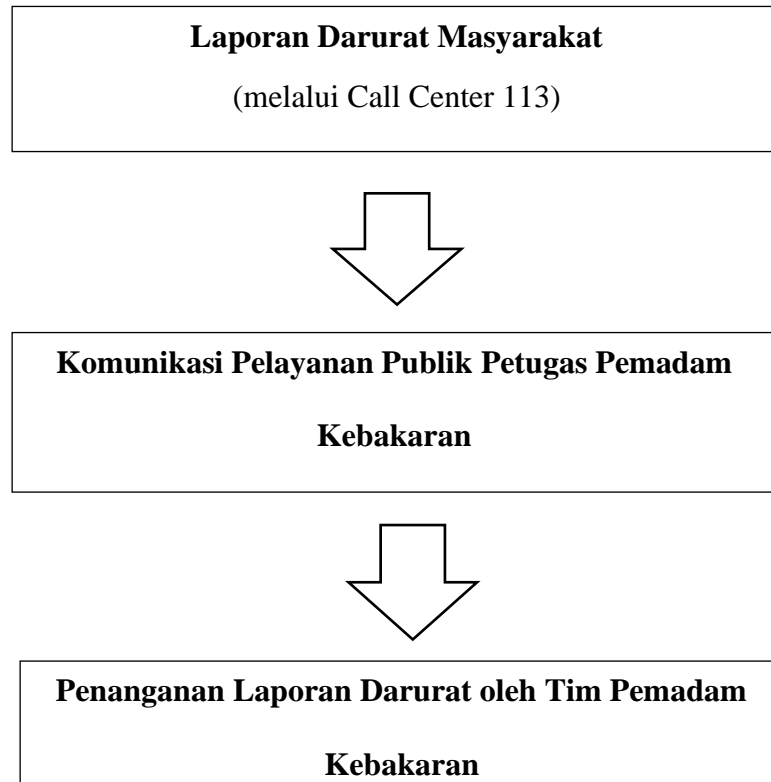
#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna, memahami keunikan, mengonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini berfokus pada pengungkapan makna, pola, dan dinamika komunikasi pelayanan publik yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti berupaya memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai bagaimana pesan disampaikan, diterima, dan ditindaklanjuti dalam proses penanganan laporan darurat, serta bagaimana komunikasi tersebut memengaruhi responsivitas dan kualitas pelayanan pemadam kebakaran. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai praktik komunikasi pelayanan publik dalam konteks penanganan kondisi darurat di Kota Medan.

### 3.2 Kerangka Konsep

*Gambar 3.1. kerangka konsep penelitian*



*sumber : peneliti*

### 3.3 Defenisi Konsep

Untuk memudahkan pemahaman terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, beberapa konsep dijelaskan berikut :

#### a) Laporan Darurat Masyarakat

Laporan darurat masyarakat adalah penyampaian informasi dari masyarakat kepada petugas pemadam kebakaran mengenai adanya kejadian yang bersifat mendesak dan memerlukan penanganan segera, seperti kebakaran atau kondisi darurat lainnya. Laporan ini disampaikan melalui Call Center 113 sebagai sarana resmi pelayanan darurat, yang

memuat informasi awal terkait jenis kejadian, lokasi, dan kondisi di lapangan.

**b) Komunikasi Pelayanan Publik**

Komunikasi pelayanan publik adalah proses interaksi dan penyampaian informasi antara petugas pemadam kebakaran dan masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan darurat. Komunikasi ini meliputi kegiatan menerima laporan, memberikan respons awal, menyampaikan informasi yang jelas dan akurat, serta menunjukkan sikap responsif dan empatik kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, komunikasi pelayanan publik dipahami sebagai upaya petugas dalam menjembatani laporan darurat masyarakat dengan proses penanganan yang dilakukan.

**c) Penanganan Laporan Darurat**

Penanganan laporan darurat adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran sebagai tindak lanjut atas laporan darurat masyarakat. Penanganan ini mencakup proses respons cepat, tindakan teknis di lapangan, serta upaya pengendalian situasi darurat guna meminimalkan dampak yang ditimbulkan dan memberikan rasa aman kepada masyarakat.

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

*Tabel 3.1. kategorisasi penelitian*

<b>Kategorisasi Penelitian</b>	<b>Indikator</b>
Laporan darurat masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kejelasan Informasi Laporan</li> <li>• Kelengkapan Informasi</li> <li>• Saluran Penyampaian Laporan</li> </ul>

Komunikasi pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan Respons Petugas</li> <li>• Kejelasan Penyampaian Informasi</li> <li>• Sikap Petugas</li> <li>• Koordinasi Internal</li> </ul>
Penanganan laporan darurat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan Penanganan</li> <li>• Koordinasi Tim Lapangan</li> <li>• Tindak Lanjut Laporan</li> </ul>

*sumber : peneliti*

### 3.5 Informan atau Narasumber

Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan karena penelitian bersifat kualitatif deskriptif, sehingga membutuhkan informan yang benar-benar memahami dan terlibat langsung dalam proses komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat.

Informan utama dalam penelitian ini berjumlah 3 orang petugas pemadam kebakaran, yang terdiri dari 2 orang petugas Call Center 113 dan 1 orang petugas pemadam kebakaran lapangan. Petugas Call Center 113 dipilih karena berperan langsung dalam menerima dan merespons laporan darurat masyarakat, sedangkan petugas lapangan dipilih karena terlibat dalam proses penanganan laporan darurat setelah komunikasi pelayanan publik dilakukan. Pemilihan informan ini didasarkan pada pengalaman dan keterlibatan langsung mereka dalam pelayanan darurat.

Selain itu, penelitian ini juga melibatkan 2 orang masyarakat pelapor sebagai informan pendukung. Masyarakat pelapor dipilih karena memiliki pengalaman langsung dalam menyampaikan laporan darurat dan berinteraksi

dengan petugas pemadam kebakaran. Informasi dari masyarakat diharapkan dapat memberikan sudut pandang penerima layanan, sehingga membantu peneliti memahami bagaimana komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dipersepsikan dan dirasakan oleh masyarakat.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, untuk memahami komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat (Sugiyono, 2022).

#### **a) Wawancara**

Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan penelitian, yaitu petugas pemadam kebakaran dan masyarakat pelapor. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai proses komunikasi pelayanan publik dalam menangani laporan darurat masyarakat, mulai dari penerimaan laporan, cara penyampaian informasi, hingga respons yang diberikan oleh petugas. Pertanyaan wawancara disusun secara terbuka dan fleksibel agar informan dapat menyampaikan pengalaman dan pandangannya secara rinci sesuai dengan kondisi yang dialami.

#### **b) Observasi Partisipatif**

Observasi partisipatif dilakukan dengan cara peneliti terlibat secara langsung dalam mengamati aktivitas pelayanan darurat yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran. Observasi difokuskan pada proses komunikasi pelayanan publik, seperti interaksi petugas dengan

masyarakat, cara petugas merespons laporan darurat, serta pola komunikasi yang terjadi selama proses penanganan laporan di lapangan. Hasil observasi dicatat secara sistematis untuk mendukung data yang diperoleh dari wawancara.

**c) Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung yang relevan dengan penelitian, seperti foto kegiatan pelayanan darurat, catatan laporan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penanganan laporan darurat oleh pemadam kebakaran. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan tujuan untuk memahami secara mendalam komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat. Analisis data kualitatif adalah proses pengolahan dan pengorganisasian data secara sistematis untuk menemukan pola, makna penting, serta menentukan informasi yang relevan untuk disajikan (Tanjung *et al.*, 2024).

Miles and Huberman (1984) dalam buku (Sugiyono, 2022), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Langkah-langkah analisis data yaitu:

**a) Reduksi Data**

Reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Data yang direduksi adalah data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat.

**b) Penyajian Data**

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif. Penyajian data bertujuan untuk menggambarkan secara jelas proses komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat pola, hubungan, dan makna dari data yang diperoleh.

**c) Penarikan kesimpulan**

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara menafsirkan data yang telah disajikan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai komunikasi pelayanan publik dalam menangani laporan darurat masyarakat. Kesimpulan ditarik secara bertahap dan terus diuji dengan data yang ada agar hasil penelitian bersifat valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan, yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena sesuai dengan fokus penelitian, yaitu mengkaji komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat. Lokasi ini dipilih karena petugas pemadam kebakaran di Kota Medan memiliki peran langsung dalam menerima dan menindaklanjuti laporan darurat melalui Call Center 113. Waktu penelitian berlangsung mulai dari bulan Desember 2025 hingga Maret 2026, yang mencakup tahapan persiapan, pengumpulan data, analisis data, sampai penyusunan laporan penelitian.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Gambar 4.1 Lokasi Penelitian



Sumber: Google

Sejarah keberadaan lembaga pemadam kebakaran di Indonesia, termasuk di kota Medan, tidak dapat dilepaskan dari masa pemerintahan kolonial Belanda, pada masa Hindia Belanda, pemerintah kolonial membentuk organisasi penanggulangan kebakaran yang dikenal dengan istilah de Brandweer. Organisasi ini mulai berkembang pada abad ke-19 ketika kota-kota besar di Indonesia mengalami pertumbuhan penduduk dan pembangunan permukiman pesat. Salah satu contoh awal pengorganisasian pemadam kebakaran terjadi di Batavia pada tahun 1873 melalui pembentukan unit pemadam kebakaran oleh pemerintah kolonial. Sistem Brandweer kemudian menjadi model dasar pembentukan organisasi pemadam kebakaran di berbagai kota di Indonesia.

Seiring dengan berkembangnya kota-kota perdagangan di Sumatera, termasuk Kota Medan yang mulai tumbuh pesat pada akhir abad ke-19 sebagai pusat perkebunan dan perdagangan tembakau, kebutuhan akan sistem penanggulangan kebakaran yang terorganisasi semakin meningkat. Pada masa kolonial, upaya penanggulangan kebakaran masih bersifat terbatas dan dilakukan oleh aparat pemerintah kota serta masyarakat secara gotong royong. Namun demikian, keberadaan unit pemadam kebakaran pada masa tersebut menjadi cikal bakal terbentuknya lembaga pemadam kebakaran modern yang kemudian berkembang setelah Indonesia merdeka.

Setelah Indonesia memperoleh kemerdekaan pada tahun 1945, sistem pemadam kebakaran di berbagai daerah mulai mengalami penataan kembali sesuai dengan sistem pemerintahan nasional. Pada periode sekitar tahun 1957 hingga 1969, istilah organisasi pemadam kebakaran di Indonesia mengalami perubahan nomenklatur menjadi Barisan Pemadam Kebakaran (BPK). Perusahaan ini merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam menata kembali struktur organisasi penanggulangan kebakaran agar lebih terkoordinasi dengan sistem pemerintahan daerah.

Dalam perkembangan selanjutnya, pemerintah daerah mulai membentuk lembaga khusus yang bertanggung jawab secara langsung terhadap pencegahan dan penanggulangan kebakaran. Di Kota Medan, lembaga tersebut berkembang menjadi instansi pemerintah daerah yang dikenal sebagai Dinas Pemadam Kebakaran. Pembentukan organisasi perangkat daerah ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada

masyarakat dalam penanganan kebakaran, penyelamatan korban, serta upaya pencegahan melalui sosialisasi dan edukasi keselamatan kebakaran. Sebagai unsur pelaksana pemerintah daerah, dinas ini berada di bawah tanggung jawab wali kota melalui sekretaris daerah.

Pada masa sekarang, lembaga tersebut dikenal sebagai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan yang memiliki fungsi tidak hanya dalam pemadaman kebakaran tetapi juga kegiatan penyelamatan dan penanggulangan keadaan darurat lainnya. Instansi ini terus mengalami perkembangan baik dari segi organisasi, sarana prasarana, maupun peningkatan profesionalitas personel. Selain melakukan pemadaman kebakaran, dinas ini juga melaksanakan kegiatan evakuasi, penyelamatan korban bencana, serta edukasi masyarakat mengenai pencegahan kebakaran sebagai bagian dari upaya perlindungan masyarakat di Kota Medan.

#### **4.2 Makna Logo, Visi dan Misi Dinas Pemadam Kebakaran**



Gambar 4.2 Logo Dinas Pemadam Kebakaran

- a. Lima (5) kelopak Bunga Wijaya melambang kemenangan dalam setiap pelaksanaan tugas pemadam dan penyelamatan dan lima (5) kelopak melukiskan 5 sila pancasila.
- b. Tali melingkar dan lingkaran melambangkan bahwa tugas pemadam kebakaran bagaikan lingkaran yang tak berujung dan tak berpangkal. Tali

melukiskan peralatan penyelamatan sebagai kesiangan dan kesiapan member pertolongan kepada korban.

- c. Dua (2) tangkai 19 lidah api yang menyala melambangkan bahwa bahaya kebakaran selalu mengintai. 19 lidah api melukiskan lahirnya instansi pemadam kebakaran pada tanggal 1 Maret 1919.
- d. Air melambangkan terpenuhinya bahan pokok dalam pemadam kebakaran.
- e. Kelengkapan kerja berupa helm, kampak, pemancar, dan selang melambangkan perlengkapan/peralatan kerja Pemadam Kebakaran dalam menjalankan tugas pokoknya.
- f. Pita bertuliskan **YUDHA BRAMA JAYA**. **YUDHA** berarti perang, **BRAMA** berarti api, **JAYA** berarti menang, Jadi **YUDHA BRAMA JAYA** bermakna kemenangan dan keberhasilan dalam perang melawan kebakaran.
- g. Warna putih, merah, kuning, dan biru. Putih berarti kesucian/kebenaran, merah berarti keberanian/semangat yang membara, kuning berarti kemuliaan/keluhuran hati, dan biru berarti kesetiaan.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan berfokus pada perlindungan masyarakat melalui pencegahan, pengendalian, pemadaman, dan penyelamatan. Berdasarkan Perwal No. 66 Tahun 2017, Visi dan Misi nya yaitu:

**Visi** : Terwujudnya perlindungan masyarakat dari ancaman bahaya kebakaran dan kondisi darurat lainnya melalui pencegahan dan penanggulangan yang cepat, tepat, dan profesional.

**Misi :**

- Meningkatkan kesiapsiagaan dan responsivitas petugas dalam menghadapi situasi darurat.
- Melaksanakan pencegahan dan edukasi kebakaran kepada masyarakat secara intensif.
- Meningkatkan kualitas sarana, prasarana, dan armada pemadam kebakaran.
- Memperkuat kerja sama dengan masyarakat (pemberdayaan) dan instansi terkait.

**4.3 Identitas Narasumber**

Dalam penelitian ini peneliti telah mengumpulkan data dari lima orang informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan proses komunikasi pelayanan publik dalam penanganan laporan darurat oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan. Informan yang dipilih terdiri dari petugas Call Center 113, pejabat yang menangani informasi dan pengelolaan data, petugas pemadam kebakaran lapangan, serta masyarakat yang pernah menyampaikan laporan darurat. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan narasumber yang dianggap memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan fokus penelitian.

Informan pertama bernama Warta Saragih, berusia 29 tahun dan berjenis kelamin laki-laki. Beliau merupakan petugas Call Center 113 pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan yang bertugas menerima serta merespons laporan darurat dari masyarakat. Penulis memilih Bapak Warta Saragih sebagai informan pertama karena memiliki peran langsung dalam proses

komunikasi pelayanan publik pada tahap awal penerimaan laporan darurat dari masyarakat melalui layanan Call Center 113.

Gambar 4.3 Informan Warta Saragih



Sumber: Dokumentasi peneliti, Maret 2026

Informan Kedua bernama Leorencius Manurung, berusia 44 Tahun dan berjenis kelamin laki-laki. Beliau menjabat sebagai Kepala Seksi Informasi dan Pengelola Data pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan. Penulis memilih Bapak Leorencius Manurung sebagai informan kedua karena memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan informasi serta koordinasi data yang berkaitan dengan laporan darurat masyarakat, sehingga dapat memberikan penjelasan mengenai sistem komunikasi dan pengelolaan informasi dalam pelayanan darurat pemadam kebakaran.

Gambar 4.4 Informan Leorencius Manurung



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Maret 2026

Informan ketiga bernama Rudi Ginting, berusia 36 Tahun dan berjenis kelamin laki-laki. Beliau merupakan petugas lapangan tim pemadam kebakaran yang terlibat langsung dalam proses penanganan laporan darurat di lokasi kejadian. Penulis memilih Bapak Rudi Ginting sebagai informan ketiga karena memiliki pengalaman langsung dalam menangani laporan darurat di lapangan serta berinteraksi dengan masyarakat pada saat proses penanganan kejadian darurat berlangsung.

Gambar 4.5 Informan Rudi Ginting



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Maret 2026

Informan keempat bernama Dion Parji Nasution, berusia 27 Tahun dan berjenis kelamin laki-laki. Beliau merupakan salah satu masyarakat yang pernah menyampaikan laporan darurat kepada petugas pemadam kebakaran. Penulis memilih Bapak Dion Parji Nasution sebagai informan keempat karena memiliki pengalaman secara langsung sebagai pelapor kejadian darurat sehingga dapat memberikan pengalaman masyarakat dalam

berkomunikasi dengan petugas pemadam kebakaran saat menyampaikan laporan darurat.

Gambar 4.6 Informan Dion Parji Nasution



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Maret 2026

Informan kelima bernama Indy Septiani Filsa, berusia 23 Tahun dan berjenis kelamin perempuan. Beliau juga merupakan masyarakat yang pernah menyampaikan laporan darurat kepada petugas pemadam kebakaran. Penulis memilih Indy Septiani Filsa sebagai informan kelima untuk memperoleh perspektif masyarakat mengenai bagaimana komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran dalam menerima dan merespons laporan darurat.

Gambar 4.7 Informan Indy Septiani Filsa



Sumber: Dokumentasi Peneliti, Maret 2026

#### **4.4 Hasil Penelitian**

Pada penelitian ini akan melanjutkan pembahasan dengan menyajikan serta menganalisis hasil penelitian yang diperoleh melalui proses pengumpulan data di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada para informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian. Selain itu, peneliti juga melengkapi data penelitian dengan dokumentasi serta berbagai sumber informasi yang relevan untuk mendukung hasil penelitian yang diperoleh secara sistematis dan terstruktur.

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya terkait dengan pelayanan penerimaan laporan darurat oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan melalui Call Center 113. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 11 Maret – 13 Maret 2026 di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan serta di

beberapa lokasi wawancara dengan masyarakat yang pernah menggunakan layanan tersebut.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada 5 orang informan yang terdiri dari petugas internal Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan serta masyarakat yang pernah melakukan pelaporan kejadian darurat. Informan tersebut dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti, yaitu individu yang memiliki pengalaman langsung dalam proses penerimaan laporan darurat maupun dalam penggunaan layanan Call Center 113. Melalui wawancara yang dilakukan secara langsung dengan para informan, peneliti berusaha menggali informasi yang berkaitan dengan proses komunikasi pelayanan publik dalam penerimaan laporan darurat, mulai dari prosedur penerimaan laporan, proses verifikasi informasi, hingga respon petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Wawancara yang akan peneliti kemukakan berkaitan dengan permasalahan yang telah dijelaskan pada Bab I, yaitu bagaimana prosedur dan alur penerimaan laporan darurat dari masyarakat melalui call center 113 pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan. Pada dasarnya, sistem penerimaan laporan darurat yang cepat, tepat, dan akurat sangat penting dalam menunjang keberhasilan penanganan kebakaran maupun penyelamatan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang dilakukan dalam menerima dan merespons laporan dari masyarakat. Ketika peneliti bertanya, Menurut Informan, bagaimana prosedur penerimaan laporan darurat dari masyarakat melalui call center 113, Informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Jadi untuk prosedurnya yang pertama sekali, pelaporitu akan memberitahukan apakah laporannya tentang kebakaran ataupun tentang penyelamatan. Karena di damkar bukan hanya kebakaran saja, tapi juga penyelamatan, walaupun kita fokus ke kebakaran. Kalau terjadi kebakaran, pelapor akan kita minta memberitahukan alamat lengkapnya, seperti kecamatan dan kelurahan. Saat ini call center juga sudah berbasis WhatsApp, jadi bukan hanya 113 saja. Kalau masuk ke 113 tidak apa-apa, nanti akan kita alihkan ke WhatsApp karena kita butuh bukti. Setelah itu kita minta foto lokasi dan share lokasi agar lebih akurat. Selain itu, objek yang terbakar juga kita tanyakan, apakah rumah, ruko, dan sebagainya.”*

Pandangan Informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa prosedur penerimaan laporan darurat dilakukan secara sistematis dan berbasis pada keakuratan informasi. Kredibilitas sistem komunikasi terlihat dari upaya petugas dalam mengumpulkan data secara lengkap, seperti alamat, bukti visual, titik lokasi, serta jenis objek kebakaran. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan teknologi, khususnya WhatsApp, menjadi strategi penting dalam meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons petugas di lapangan. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan, Menurut Informan Bagaimana prosedur penerimaan laporan darurat dari masyarakat melalui Call Center 113, Informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Kalau melalui Call center, yang pasti masyarakat bertelepon dengan menambahkan nomor 061 113. Tetapi karena telepon menggunakan pulsa, pelaporan ini sudah jarang digunakan. Sekarang lebih banyak menggunakan WhatsApp. Jadi begitu ada kejadian, masyarakat melaporkan melalui media apa saja, baik WhatsApp, telepon, atau DM Instagram.”*

Pandangan informan Bapak Leorencius Manurung menegaskan bahwa telah terjadi pergeseran media komunikasi dari telepon konvensional ke platform digital. WhatsApp menjadi media utama yang lebih efektif dan efisien dibandingkan call center 113. Selain itu, fleksibilitas saluran komunikasi seperti Instagram dan telepon menunjukkan bahwa pihak

pemadam kebakaran membuka berbagai akses bagi masyarakat untuk melaporkan kejadian darurat. Hal ini memperkuat efektivitas komunikasi dua arah antara masyarakat dan petugas. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai alur penerimaan informasi sebelum menuju lokasi kejadian, Informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“Sebelum kita berangkat ke lokasi kejadian, baik kebakaran ataupun penyelamatan, biasanya ada laporan dari masyarakat ke pusat informasi, jadi mereka akan menghubungi melalui nomor WhatsApp.”*

Pandangan Informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa pusat informasi memiliki peran penting sebagai penghubung antara masyarakat dan tim lapangan. Informasi yang diterima melalui WhatsApp kemudian menjadi dasar bagi tim untuk mengambil tindakan. Hal ini menunjukkan bahwa alur komunikasi bersifat terpusat dan terkoordinasi, sehingga mempermudah proses penyampaian informasi sebelum tindakan dilakukan di lapangan. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai saluran yang digunakan dalam menyampaikan laporan darurat, Informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Biasanya kami menggunakan WhatsApp, Instagram, atau telepon call center 113, tetapi lebih seringnya WhatsApp karena lebih mudah di akses.”*

Pandangan Informan Dion Parji Nasution memperkuat temuan sebelumnya bahwa WhatsApp menjadi media yang paling dominan digunakan dalam pelaporan darurat. Kemudahan akses dan penggunaan menjadi alasan utama masyarakat memilih platform tersebut. selain itu, keberagaman saluran komunikasi yang tersedia memberikan alternatif bagi masyarakat untuk tetap dapat menyampaikan laporan dengan cepat.

Selanjutnya, ketika peneliti bertanya mengenai saluran yang digunakan dalam menyampaikan laporan darurat, Informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Pertama saya mencari di Google dulu karena di situ tertera nomor handphone-nya, lalu saya chat melalui WhatsApp, baru setelah itu di telepon.”*

Pandangan Informan Indy Septiani Filsa menunjukkan bahwa proses pelaporan darurat juga dipengaruhi oleh kemudahan akses informasi melalui internet. Masyarakat cenderung mencari informasi kontak terlebih dahulu melalui mesin pencarian, kemudian menggunakan WhatsApp sebagai media utama komunikasi sebelum melakukan panggilan telepon. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi antara teknologi digital dan sistem komunikasi darurat menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas pelaporan.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya, bagaimana anda memastikan kejelasan informasi dari pelapor saat menerima laporan, Informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Ya itu tadi, kita bakal coba untuk memastikan kejadian itu, kejelasan itu dengan meminta dia untuk share lokasi, foto supaya laporannya benar adanya kebakaran di sana. Jadi intinya minta foto, video, dan share lokasi kejadian.”*

Pandangan Informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa kejelasan informasi dari pelapor sangat bergantung pada bukti visual dan lokasi yang akurat. Penggunaan foto, video, serta fitur berbagi lokasi menjadi strategi utama dalam memverifikasi kebenaran laporan. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi komunikasi digital berperan penting dalam meningkatkan validitas informasi yang diterima oleh petugas. Selanjutnya ketika peneliti bertanya, bagaimana anda memastikan kejelasan informasi dari pelapor saat menerima laporan, Informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Yang pasti kalau dia bertelepon itu kita tidak bisa melihat langsung, biasanya kita juga menanyakan dulu nama, alamat, objek dan lain-lain. Selama dia menjawab kita bisa menilai tekanan suaranya seperti apa, nadanya sedang berbohong atau tidak. Kita bisa mendengar orang yang serius dan tidak serius. Maka pada saat kita tanya dimana kejadiannya, namanya siapa, terus minta nomor telepon yang bisa dihubungi untuk memastikan dia tidak berbohong. Tetapi kalau sudari dari WhatsApp kan sudah terbaca semuanya, kita hanya minta share lokasi saja.”*

Pandangan Informan Bapak Leorencius Manurung menunjukkan bahwa dalam komunikasi melalui telepon, kejelasan informasi tidak hanya dilihat dari isi pesan, tetapi juga dari aspek nonverbal seperti intonasi dan tekanan suara pelapor. Selain itu, petugas juga melakukan verifikasi identitas melalui pertanyaan terkait nama, alamat, dan nomor telepon. Sementara itu, penggunaan WhatsApp dinilai lebih memudahkan karena informasi dapat dilihat secara langsung dan lebih transparan. Hal ini memperlihatkan adanya perbedaan strategi verifikasi berdasarkan media komunikasi yang digunakan.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai kejelasan informasi yang diterima sebelum petugas menuju lokasi, Informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“Dari Call Center biasanya setelah menerima informasi kejadian dan memastikan bahwa kejadian itu benar dan lokasinya dimana, call center akan mengumumkan melalui pengeras suara untuk persiapan. Setelah informasi yang diterima itu valid, petugas akan bersiap untuk berangkat.”*

Pandangan Informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa kejelasan dan validitas informasi menjadi syarat utama sebelum tindakan lapangan dilakukan. Informasi yang telah diverifikasi oleh call center akan disampaikan kepada tim melalui sistem komunikasi internal, seperti pengeras suara, untuk segera melakukan persiapan. Hal ini menegaskan bahwa proses validasi informasi merupakan tahapan krusial dalam alur komunikasi darurat.

Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai jenis informasi yang diminta secara rinci, Informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Biasanya informasi yang diminta itu foto lokasi kejadian, sama share lokasi biar memudahkan mereka mencarinya.”*

Pandangan Informan Dion Parji Nasution memperkuat pernyataan informan sebelumnya bahwa bukti visual dan lokasi menjadi informasi utama yang dibutuhkan dalam memastikan kejelasan laporan. Hal ini menunjukkan bahwa fokus utama petugas adalah memperoleh data yang konkret dan dapat langsung digunakan untuk menentukan titik lokasi kejadian secara cepat dan tepat. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai jenis informasi yang diminta secara rinci, Informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Ada, pertama kali mereka bertanya dulu situasi dan kondisinya bagaimana, difotokan dulu kejadiannya seperti apa agar bisa diproses laporannya. Setelah laporan diproses, lalu ditanya alamatnya dimana, posisinya dimana dan titiknya dimana.”*

Pandangan Informan Indy Septiani Filsa menunjukkan bahwa proses verifikasi informasi dilakukan secara bertahap, dimulai dari penggambaran situasi kejadian, bukti visual, hingga penentuan lokasi secara detail. Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak hanya mengandalkan satu jenis informasi, tetapi mengkombinasikan beberapa data untuk memastikan keakuratan alporan sebelum ditindaklanjuti.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya, informasi apa saja yang wajib ditanamkan kepada pelapor, Informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Pertama yaitu alamat, objek yang terbakar apa, kemudian boleh dikirim foto sebagai bukti dan yang terakhir itu share lokasi. Nah kalau seandainya share lokasinya agak sedikit rancu, kita bisa bertanya titik terdekat yang paling mudah dikenal, misalnya simpang jalan, bangunan, atau dekat sekolah.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa informasi yang wajib dikumpulkan dari pelapor mencakup alamat lengkap, jenis objek yang terbakar, bukti visual, serta titik lokasi yang akurat. Selain itu, petugas juga melakukan klarifikasi tambahan melalui penanda lokasi terdekat apabila informasi yang diberikan masih kurang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dilakukan secara fleksibel dan adaptif untuk memastikan keakuratan data yang diterima. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan informasi apa saja yang wajib ditanyakan kepada pelapor, Informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Nama, lokasi kejadian, sama dokumentasi seperti foto atau video dari lokasi.”*

Pandangan Informan Bapak Leorencius Manurung menegaskan bahwa terdapat beberapa komponen utama dalam informasi yang wajib ditanyakan, yaitu identitas pelapor, lokasi kejadian, serta dokumentasi sebagai bukti pendukung. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan informasi tidak hanya bergantung pada lokasi, tetapi juga pada identitas pelapor dan bukti visual yang memperkuat validitas laporan. Selanjutnya, ketika peneliti bertanya mengenai waktu respons sejak laporan diterima hingga petugas tiba di lokasi, Informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“Untuk respon time itu maksimal 15 menit, jadi kalau lebih dari 15 menit berarti ada faktor tertentu seperti kemacetan.”*

Pandangan informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa kecepatan respon menjadi indikator penting dalam keberhasilan penanganan laporan darurat. Standar waktu respon maksimal 15 menit menunjukkan adanya target operasional yang harus dicapai oleh petugas. Namun demikian, terdapat

faktor eksternal seperti kondisi lalu lintas yang dapat mempengaruhi waktu tempuh menuju lokasi kejadian. Hal ini menegaskan bahwa kelengkapan informasi yang diterima sebelumnya sangat berpengaruh terhadap efisiensi waktu respon di lapangan. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan apakah petugas menjelaskan prosedur atau langkah yang akan dilakukan, Informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Iya, petugas meminta saya pertama tetap tenang, menjauh dari lokasi sambil menunggu anggotanya tiba di lapangan.”*

Pandangan informan Dion Parji Nasution menunjukkan bahwa selain mengumpulkan informasi, petugas juga memberikan arahan yang jelas kepada pelapor terkait tindakan yang harus dilakukan. Instruksi untuk tetap tenang dan menjauh dari lokasi merupakan bentuk komunikasi persuasif yang bertujuan untuk menjaga keselamatan pelapor sebelum petugas tiba. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi darurat tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga bersifat protektif. Selanjutnya, ketika peneliti menanyakan apakah petugas menjelaskan prosedur atau langkah yang akan dilakukan, Informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Jelas banget, karena mereka itu langkah-langkahnya mulai dari difotoin dulu kejadiannya apa, terus perkaranya karena apa, lokasinya dimana, setelah itu kita disuruh menunggu dulu.”*

Pandangan informan Indy Septiani Filsa menunjukkan bahwa petugas telah mampu menyampaikan prosedur penanganan laporan secara jelas dan sistematis kepada pelapor. Tahapan yang diberikan meliputi pengambilan bukti, penjelasan kronologi kejadian, serta penentuan lokasi sebelum akhirnya pelapor diminta menunggu proses penanganan. Hal ini memperlihatkan

bahwa komunikasi yang dilakukan petugas bersifat terstruktur dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya, saluran apa saja yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan laporan darurat, Informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Pertama yaitu melalui telepon, boleh ke 113 atau boleh juga langsung ke WhatsApp, ada nomor WhatsApp-nya (0811-6566-113), nah itu langsung direspon dan fast respon. Kadang juga ada masyarakat melapor melalui DM Instagram atau sosial media, tetapi memang kalau di DM Instagram kita slow respon karena kadang tidak terbaca pesannya.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa terdapat beberapa saluran komunikasi yang dapat digunakan masyarakat, yaitu telepon melalui call center 113, WhatsApp, serta media sosial seperti Instagram. Namun demikian, WhatsApp menjadi saluran yang paling diandalkan karena dinilai lebih cepat dan responsif dibandingkan media sosial lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi darurat sangat dipengaruhi oleh pemilihan media komunikasi yang tepat. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan saluran apa saja yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan laporan darurat, Informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Nomor Telepon, WhatsApp, atau media sosial.”*

Pandangan informan Bapak Leorencius Manurung memperkuat pernyataan sebelumnya bahwa terdapat variasi saluran komunikasi yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat dalam menyampaikan laporan darurat. Keberagaman saluran ini memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, sehingga laporan dapat disampaikan dengan lebih fleksibel sesuai dengan

kondisi dan kemampuan pelapor. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai faktor yang mempengaruhi cepat atau lambatnya penanganan di lapangan, informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“Yang pertama yaitu lalu lintas yang memperlambat kita di lapangan, dan untuk di lapangan sendiri terkadang terlalu banyak masyarakat, jadi kita susah untuk melakukan pemadaman.”*

Pandangan informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa selain faktor komunikasi, terdapat faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitas penanganan di lapangan, seperti kondisi lalu lintas dan kerumunan masyarakat. Hambatan tersebut dapat memperlambat proses mobilisasi petugas serta mengganggu pelaksanaan pemadaman. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan penanganan darurat tidak hanya ditentukan oleh kecepatan informasi, tetapi juga oleh kondisi lingkungan di lapangan. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai sikap petugas saat menerima laporan, Informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Sangat sigap dan juga tenang, profesional, pokoknya dia jadi mental support kita di situasi ini.”*

Pandangan informan Dion Parji Nasution menunjukkan bahwa sikap petugas yang sigap, tenang, dan profesional memberikan dampak psikologis positif bagi pelapor. Dalam situasi darurat, petugas tidak hanya berperan sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai pemberi dukungan emosional yang dapat menenangkan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi interpersonal menjadi bagian penting dalam pelayanan darurat. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai sikap petugas saat menerima laporan, Informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Responnya bagus, gercep, dan tepat.”*

Pandangan informan Indy Septiani Filsa memperkuat temuan sebelumnya bahwa petugas memiliki respons yang cepat dan tepat dalam menerima laporan dari masyarakat. Kecepatan dan ketepatan respons tersebut menunjukkan adanya kesiapan dan profesionalisme petugas dalam menjalankan tugasnya.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespon laporan yang masuk, Informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Kita kemarin itu dikasih waktu maksimal 2 menit untuk data sudah diolah dan sudah memberangkatkan armada, kalau bisa pun di bawah 2 menit. Jadi proses dari 2 menit itu, di situlah kita menerima laporan, memvalidasi laporan apakah benar atau tidak, sampai kita memberangkatkan armada.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa terdapat standar waktu respon yang cukup ketat, yaitu maksimal 2 menit sejak laporan diterima hingga armada diberangkatkan. Hal ini mencerminkan adanya sistem kerja yang cepat, terstruktur, dan berorientasi pada efisiensi waktu. Proses dalam rentang waktu tersebut, meliputi penerimaan laporan, verifikasi informasi, hingga pengambilan keputusan untuk tindakan lapangan. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespon laporan yang masuk, Informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Merespon laporan harusnya sebentar ya, jadi kita telepon, kita konfirmasi ulang. Kalau pun tidak, kita cek saja dari data yang dikirim apakah itu data benar atau tidak, jadi sekitar 2 menit sudah paling lama merespon.”*

Pandangan informan Bapak Leorencius Manurung memperkuat pernyataan sebelumnya bahwa waktu respon yang ideal berada pada kisaran 2

menit. Proses konfirmasi ulang melalui telepon maupun pengecekan data menjadi langkah penting dalam memastikan validitas laporan sebelum ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan respon tetap diimbangi dengan ketelitian dalam memverifikasi informasi. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai koordinasi tim dalam penanganan kebakaran, Informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“sebelum kita turun ke lapangan, itu kita sudah ada yang namanya pelatihan, ada koordinasi dan briefing, jadi kita sudah tahu apa tugas kita masing-masing, dan nanti akan dipimpin oleh kepala regu dan wakil kepala regu, jadi semua akan sinkron dan tahu tugasnya masing-masing.”*

Pandangan informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa koordinasi tim telah dipersiapkan secara matang melalui pelatihan dan briefing sebelum pelaksanaan tugas di lapangan. Setiap anggota tim memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, serta berada di bawah komando kepala regu. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan kebakaran tidak hanya bergantung pada kecepatan respon, tetapi juga pada koordinasi dan kerja sama tim yang efektif. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai kecepatan respon yang dirasakan oleh masyarakat, Informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Lumayan cepat dan tidak lama, paling sekitar 2 menit sudah direspon dan sampai di lokasi paling lama 15 menitan.”*

Pandangan informan Dion Parji Nasution menunjukkan bahwa masyarakat merasakan langsung kecepatan respon petugas, baik dalam menerima laporan maupun dalam tiba di lokasi kejadian. Waktu respon sekitar 2 menit dan waktu tempuh ke lokasi sekitar 15 menit menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tergolong cepat dan sesuai

dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai kecepatan respon yang dirasakan oleh masyarakat, Informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Responnya sebenarnya kalau dari WhatsApp jika di-chat agak lama, jadi sistemnya harus ditelepon biar fast respon, dan proses mereka sampai ke lokasi itu sekitar 10-15 menit.”*

Pandangan Informan Indy Septiani Filsa menunjukkan bahwa meskipun WhatsApp menjadi media utama, terdapat perbedaan kecepatan respon tergantung pada cara komunikasi yang digunakan. Komunikasi melalui telepon dinilai lebih cepat dibandingkan pesan teks. Namun demikian, waktu kedatangan petugas ke lokasi tetap berada dalam kisaran yang relatif cepat, yaitu 10-15 menit. Hal ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi dan respon masih berjalan efektif meskipun terdapat variasi dalam media yang digunakan.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya, bagaimana anda menilai kelengkapan informasi sebelum meneruskan laporan ke tim lapangan, Informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Kalau seandainya kita sudah mendapatkan foto yang jelas, alamatnya juga jelas, sama share lokasinya juga sudah dapat, dan pelapornya bukan hanya satu saja, jadi banyak yang menelepon, maka itu sudah bisa dibilang lengkap informasinya dan sudah bisa diteruskan ke tim lapangan.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa kelengkapan informasi ditentukan oleh beberapa indikator utama, yaitu kejelasan bukti visual, keakuratan alamat, serta keberadaan lokasi yang terverifikasi. Selain itu, jumlah pelapor juga menjadi pertimbangan dalam memastikan kebenaran suatu kejadian. Hal ini menunjukkan bahwa petugas

menggunakan pendekatan triangulasi informasi untuk meningkatkan validitas laporan sbeelum ditindaklanjuti. Selanjutnya ketika peneliti bertanya, bagaimana anda menilai kelengkapan informasi sebelum meneruskan laporan ke tim lapangan, Informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Kita akan verifikasi dulu laporan itu kita cek. Kalau via telepon, biasanya kita bisa telepon balik. Kalau nomornya tidak bisa dihubungi, kita tidak langsung menurunkan tim. Biasanya juga kalau ada kejadian itu tidak satu orang saja yang menelepon, pasti ada penelepon lain, jadi kita tunggu saja penelepon selanjutnya. Tetapi kalau melalui WhatsApp, asalkan sudah ada kirim foto atau video yang jelas dan share lokasi, itu bisa kita pastikan valid.”*

Pandangan Informan Bapak Leorencius Manurung menunjukkan bahwa proses verifikasi dilakukan secara hati-hati sebelum laporan diteruskan. Petugas tidak hanya mengandalkan satu sumber informasi, tetapi juga melakukan konfirmasi ulang serta mempertimbangkan adanya laporan tambahan dari pelapor lain. Selain itu, penggunaan WhatsApp dengan bukti visual dan lokasi menjadi cara yang lebih cepat dalam memastikan validitas informasi. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan pendekatan verifikasi berdasarkan media komunikasi yang digunakan. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai kesesuaian tindakan dengan laporan awal, Informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“Untuk itu kita punya yang namanya WhatsApp, jadi dari sana begitu ada laporan masuk yang awal kita minta itu adalah foto atau video terkait apa yang dilaporkan dan share lokasi supaya akurat.”*

Pandangan informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa kesesuaian tindakan di lapangan sangat bergantung pada keakuratan informasi awal yang diterima. Permintaan bukti visual dan lokasi menjadi langkah penting dalam memastikan bahwa tindakan yang dilakukan sesuai

dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi yang akurat akan menghasilkan tindakan yang tepat sasaran. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan apakah informasi yang disampaikan ditanggapi dengan baik oleh petugas, informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Tentu, karena semua informasi yang saya berikan langsung ditindaklanjuti oleh petugas.”*

Pandangan informan Dion Parji Nasution menunjukkan bahwa petugas memiliki respons yang baik terhadap informasi yang diberikan oleh masyarakat. Setiap informasi yang diterima tidak hanya didengar, tetapi juga langsung diproses dan ditindaklanjuti secara cepat. Hal ini menunjukkan adanya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja petugas dalam menangani laporan darurat. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan apakah informasi yang disampaikan ditanggapi dengan baik oleh petugas, informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Ditanggapi sangat baik.”*

Pandangan informan Indy Septiani Filsa memperkuat temuan sebelumnya bahwa petugas menunjukkan sikap responsif dan profesional dalam menanggapi laporan dari masyarakat. Tanggapan yang baik ini menjadi indikator bahwa komunikasi yang terjalin antara masyarakat dan petugas berjalan secara efektif dan efisien.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya, bagaimana koordinasi internal antara call center dan tim lapangan pemadam kebakaran setelah laporan diterima, informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Setelah kita terima laporan dari masyarakat, kita akan langsung koordinasikan. di damkar ini ada 6 UPT atau kantor wilayah. Jadi ketika kita sudah menerima laporan kebakaran, kita akan lihat lokasi kejadian itu paling dekat dengan UPT yang mana. Lalu kita akan memberitahukan langsung ke cabang tersebut bahwa terjadi kebakaran di wilayahnya dan meminta untuk segera memberangkatkan armada.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa koordinasi internal dilakukan secara cepat dan terstruktur dengan mempertimbangkan kedekatan lokasi kejadian terhadap unit pelayanan terdekat (UPT). Sistem pembagian wilayah ini memungkinkan proses mobilisasi armada menjadi lebih efisien dan responsif. Hal ini menunjukkan bahwa strategi koordinasi berbasis wilayah menjadi salah satu faktor penting dalam mempercepat penanganan kejadian darurat. Selanjutnya ketika peneliti bertanya, bagaimana koordinasi internal antara call center dan tim lapangan pemadam kebakaran setelah laporan diterima, informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Kita ada yang namanya grup WhatsApp untuk meneruskan informasi. Begitu kita anggap sudah valid, kita menggunakan pengeras suara atau pengumuman.”*

Pandangan informan Bapak Leorencius Manurung menunjukkan bahwa koordinasi internal juga didukung oleh penggunaan media komunikasi digital, seperti grup WhatsApp, serta sistem komunikasi langsung melalui pengeras suara. Hal ini memungkinkan informasi dapat disampaikan secara cepat dan serentak kepada seluruh tim yang bertugas. Dengan demikian, koordinasi tidak hanya bergantung pada satu saluran, tetapi memanfaatkan berbagai media untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai penanganan apabila informasi dari pelapor kurang lengkap, informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“akan kita pastikan lagi, kita minta share lokasi. Jika belum dikirim, kita akan menunggu karena belum jelas informasinya.”*

Pandangan informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa petugas tidak langsung mengambil tindakan apabila informasi yang diterima belum lengkap atau belum jelas. Proses klarifikasi kembali menjadi langkah penting untuk memastikan keakuratan informasi sebelum dilakukan tindakan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa kehati-hatian dalam verifikasi informasi menjadi bagian dari prosedur komunikasi yang efektif. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan apakah tim pemadam datang sesuai dengan waktu yang diharapkan, informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Sejauh ini lumayan tepat waktu, paing kalaupun lama datang karena situasi jalanan macet ataupun jarak lokasi.”*

Pandangan informan Dion Parji Nasution menunjukkan bahwa secara umum waktu kedatangan petugas sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Namun demikian, terdapat faktor eksternal seperti kondisi lalu lintas dan jarak lokasi yang dapat mempengaruhi kecepatan kedatangan tim di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa kendala di luar sistem komunikasi juga turut mempengaruhi efektivitas pelayanan. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan apakah tim pemadam datang sesuai dengan waktu yang diharapkan, informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Sebenarnya saya pertama kali menghubungi pemadam kebakaran, jadi saya pikir sampai dalam waktu 5 menitan, ternyata sampai 15 menit juga.”*

Pandangan informan Indy Septiani Filsa menunjukkan adanya perbedaan antara ekspektasi masyarakat dengan kondisi nyata di lapangan. Meskipun waktu kedatangan petugas masih dalam kategori relatif cepat, yaitu sekitar 15 menit, namun harapan masyarakat yang menginginkan respon lebih cepat

menjadi tantangan tersendiri bagi pelayanan pemadam kebakaran. Hal ini menunjukkan pentingnya penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat terkait estimasi waktu penanganan.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya, apa kendala yang sering terjadi dalam menerima dan memproses laporan dari masyarakat, Informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Kendala yang pertama itu banyak ya, apalagi di zaman sekarang ada teknologi. Kadang bapak-bapak atau ibu-ibu mereka tahunya telepon biasa, nah ketika kita alihkan ke WhatsApp untuk mengirim foto dan share lokasi, mereka kadang gptek atau tidak tahu caranya. Kedua itu panik, karena kepanikan mereka itu jadi ngomongnya terbata-bata dan tidak jelas.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa kendala utama dalam komunikasi darurat berasal dari faktor kemampuan teknologi masyarakat serta kondisi psikologis pelapor. Kurangnya pemahaman dalam penggunaan teknologi digital seperti WhatsApp menjadi hambatan dalam pengiriman informasi yang akurat. Selain itu, kepanikan dalam situasi darurat juga mempengaruhi kejelasan komunikasi, sehingga informasi yang disampaikan menjadi kurang terstruktur. Selanjutnya ketika peneliti bertanya, apa kendala yang sering terjadi dalam menerima dan memproses laporan dari masyarakat, Informan Leorencius Manurung menjawab:

*“Tentu saja ada orang-orang yang memberikan laporan palsu, yang harus kita verifikasi ulang, misalnya mengirim foto lama dan lain-lain. Jadi kita akan meminta share lokasi, foto atau video supaya bisa memastikan benar atau tidaknya.”*

Pandangan informan Bapak Leorencius Manurung menunjukkan bahwa kendala lain yang dihadapi adalah adanya laporan palsu dari masyarakat. Hal ini menuntut petugas untuk melakukan verifikasi ulang secara lebih teliti,

seperti meminta bukti visual dan lokasi terkini. Dengan demikian, validasi informasi menjadi langkah penting untuk menghindari kesalahan dalam pengambilan keputusan. Selanjutnya, ketika peneliti bertanya mengenai prosedur standar dalam penanganan laporan darurat, informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“Prosedurnya seperti yang saya sampaikan tadi, begitu ada pelapor kita minta dulu foto atau video serta share lokasi karena itu merupakan data real kita.”*

Pandangan informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa prosedur standar yang diterapkan berfokus pada pengumpulan data yang bersifat nyata dan dapat diverifikasi, seperti foto, video, dan lokasi. Hal ini menegaskan bahwa sistem komunikasi yang digunakan bersifat berbasis bukti (evidence-based), sehingga dapat mendukung keakuratan tindakan di lapangan. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai koordinasi petugas saat menangani kejadian di lokasi, informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Lumayan terorganisir dan mereka tahu apa yang harus dilakukan, misalnya menjauhkan orang-orang dari TKP, ya langsung sigap lah pokoknya.”*

Pandangan infroman Dion Parji Nasution menunjukkan bahwa koordinasi petugas di lapangan berjalan dengan baik dan terorganisir. Setiap anggota tim memahami tugasnya masing-masing, seperti mengamankan lokasi kejadian dan menjaga keselamatan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi yang efektif menjadi kunci dalam keberhasilan penanganan kejadian darurat. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai koordinasi petugas saat menangani kejadian di lokasi, informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Koordinasi petugasnya, waktu itu yang datang hanya dua orang karena kasus saya yaitu ban bocor tengah malam. Karena ada barang yang ketinggalan, jadi petugas yang satu mengambil barang kembali dan yang satunya lagi tetap stay untuk melihat apa yang harus dilakukan.”*

Pandangan informan Indy Septiani Filsa menunjukkan bahwa koordinasi petugas juga bersifat fleksibel dan menyesuaikan dengan situasi di lapangan. Meskipun jumlah petugas terbatas, pembagian tugas tetap dilakukan secara efektif, sehingga penanganan tetap berjalan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa koordinasi tidak hanya bergantung pada jumlah personel, tetapi juga pada kemampuan dalam mengatur peran dan tanggung jawab secara tepat.”

Selanjutnya ketika peneliti bertanya, bagaimana sikap yang harus ditunjukkan petugas saat menghadapi pelapor yang panik atau emosional, informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Sikap yang biasa kami sampaikan kalau pelapor panik itu, kalau bisa kita hadapi dengan sabar dan kita juga jangan panik. Kami dari petugas pusdatin juga menenangkan beliau supaya jangan terbata-bata. Kemudian kalau emosi juga kita jangan balaskan dengan emosi, karena bisa tidak jadi pelaporannya dan tidak tepat sasaran. Jadi kami sebagai tim harus sabar dan tenang.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa sikap sabar dan tenang menjadi kunci utama dalam menghadapi pelapor yang berada dalam kondisi emosional. Petugas dituntut untuk mampu mengendalikan diri serta memberikan ketenangan kepada pelapor agar informasi yang disampaikan tetap jelas dan terarah. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif sangat diperlukan dalam situasi darurat. Selanjutnya ketika peneliti bertanya, bagaimana sikap yang harus

ditunjukkan petugas saat menghadapi pelapor yang panik atau emosional, informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Seperti ilustrasinya, kalau orang marah itu berarti dia panas, maka harus bertemu yang dingin. Walaupun dia berbicara dengan suara tetap sama, intonasi tidak berubah, dan kita ajak bicara seperti ‘Bapak tenang dulu, coba sampaikan pelan-pelan’.”*

Pandangan informan Bapak Leorencius Manurung memperkuat bahwa pengendalian emosi dan penggunaan intonasi suara yang stabil merupakan strategi penting dalam menghadapi pelapor yang panik atau marah. Pendekatan yang tenang dan persuasif dapat membantu meredakan emosi pelapor, sehingga komunikasi dapat berjalan lebih efektif dan informasi yang diberikan menjadi lebih jelas. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai prosedur tindak lanjut setelah penanganan selesai dilakukan, informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“Biasanya setelah melakukan penanganan kebakaran, kita akan melakukan pengecekan kembali apakah masih ada titik api atau tidak. Setelah itu kita berkemas barang-barang yang digunakan, menyusunnya kembali, dan melakukan apel barisan pasukan di lokasi kejadian.”*

Pandangan informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa terdapat prosedur tindak lanjut yang sistematis setelah penanganan selesai dilakukan. Kegiatan seperti pengecekan ulang, perapihan peralatan, serta apel pasukan menjadi bagian dari evaluasi dan penutupan operasi. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan tidak berhenti pada pemadaman saja, tetapi juga mencakup tahap akhir untuk memastikan kondisi benar-benar aman. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai kemudahan akses dalam menghubungi call center, informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Sebenarnya cukup mudah, karena sudah terbantu dengan sosial media, jadi kita gampang mencari nomornya, bisa di Google, Instagram, pokoknya terbantu dengan teknologi di zaman sekarang.”*

Pandangan informan Dion Parji Nasution menunjukkan bahwa kemudahan akses layanan call center didukung oleh perkembangan teknologi dan media sosial. Masyarakat dapat dengan mudah menemukan informasi kontak melalui berbagai platform digital, sehingga mempermudah proses pelaporan darurat. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai kemudahan akses dalam menghubungi call center, informan Indy Septiani Filsa menjawab:

*“Awalnya nomor pemadam itu tidak diketahui yang 113, tetapi saya lihat dari Google nomor handphone-nya tertera.”*

Pandangan informan Indy Septiani Filsa menunjukkan bahwa meskipun akses informasi sudah tersedia, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui secara langsung nomor call center 113. Namun demikian, keberadaan mesin pencarian seperti Google membantu masyarakat dalam menemukan informasi kontak yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan bahwa peran teknologi sangat penting dalam menjembatani akses komunikasi antara masyarakat dan layanan darurat. Selanjutnya ketika peneliti bertanya, apakah ada evaluasi internal terkait pelayanan penerimaan laporan, informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Sebenarnya untuk saat ini laporan dari damkar itu sudah bagus dan baik di mata masyarakat. Cuma untuk evaluasi pelayanan lebih ke responsif saja, bagaimana kita bisa lebih cepat melihat kondisi di TKP, kemudian juga lebih hati-hati terhadap laporan palsu. Jadi intinya kami dievaluasi untuk lebih cekatan lagi.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa evaluasi internal lebih difokuskan pada peningkatan kecepatan respon dan ketelitian

dalam memverifikasi laporan. Meskipun pelayanan dinilai sudah baik, petugas tetap dituntut untuk terus meningkatkan kinerja, khususnya dalam menghadapi laporan palsu dan memastikan keakuratan informasi sebelum tindakan dilakukan. Selanjutnya ketika peneliti bertanya, apakah ada evaluasi internal terkait pelayanan penerimaan laporan, informan Bapak Leorencius Manurung menjawab:

*“Yang pasti tidak ada yang sempurna. Beberapa waktu sebelumnya pelaporan ini pernah menggunakan aplikasi, tetapi sekarang tidak dipakai lagi. Kemudian sudah ditambah seperti Google Earth untuk menghitung jarak, jadi misalnya ada laporan kebakaran, dari Google sudah bisa kita lihat jaraknya. Itu hasil evaluasi yang kita lakukan, karena kalau hanya menggunakan peta manual hanya mengira-ngira saja. Dengan Google Earth kita bisa seperti kemacetan. Jadi apa yang kurang kita perbaiki, dan apa yang belum ada kita tambahkan.”*

Pandangan informan Bapak Leorencius Manurung menunjukkan bahwa evaluasi internal juga mencakup pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Penggunaan aplikasi seperti Google Earth membantu petugas dalam menentukan jarak dan memperkirakan waktu tempuh secara lebih akurat dibandingkan metode manual. Hal ini menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dalam melakukan inovasi dan perbaikan sistem pelayanan. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai tantangan terbesar dalam menangani laporan darurat, informan Bapak Rudi Ginting menjawab:

*“Semakin besar kebakarannya berarti semakin besar tantangannya, Cuma untuk kebakaran itu hal biasa karena damkar ini mencakup semua laporan dari masyarakat.”*

Pandangan informan Bapak Rudi Ginting menunjukkan bahwa tingkat kesulitan penanganan sangat dipengaruhi oleh skala kejadian. Semakin besar kebakaran, semakin kompleks pula tantangan yang dihadapi oleh petugas di lapangan. Namun demikian, hal tersebut dianggap sebagai bagian dari

tanggung jawab profesional yang sudah menjadi rutinitas dalam pekerjaan pemadam kebakaran. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, informan Dion Parji Nasution menjawab:

*“Bintang 5, karena petugasnya cepat tanggap, ramah, dan memberikan mental support yang bagus bagi masyarakat.”*

Pandangan informan Dion Parji Nasution menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas dinilai sangat baik oleh masyarakat. Kecepatan respon, sikap ramah, serta kemampuan memberikan dukungan emosional menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan masyarakat terhadap layanan pemadam kebakaran. Selanjutnya ketika peneliti menanyakan mengenai penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, informan Indy Septiani Filsa Nasution menjawab:

*“10/10, pelayanannya bagus karena saya ingat pakai pemadam kebakaran, karena teman saya juga pernah dibantu oleh tim pemadam.”*

Pandangan informan Indy Septiani Filsa memperkuat bahwa pelayanan yang diberikan telah memberikan kesan positif bagi masyarakat. Pengalaman pribadi maupun pengalaman orang lain turut mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemadam kebakaran. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat membangun citra positif secara berkelanjutan di masyarakat.

Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai amanat Permendagri Nomor 114 Tahun 2018 dengan waktu maksimal 15 menit dilapangan, informan Bapak Warta Saragih menjawab:

*“Amanat Permendagri 114 (2018) itu mengenai SPM (Standar Pelayanan Minimal). Kita diberi waktu maksimal 15 menit. Selama ini*

*tim Damkar Kota Medan selalu sampai di TKP di bawah 15 menit, berarti SPM-nya tercapai. Kalau seandainya melebihi 15 menit, biasanya ada faktor yang membuat terlambat, seperti masyarakat yang telat melapor, kondisi perjalanan seperti macet, atau faktor lingkungan seperti gang sempit.”*

Pandangan informan Bapak Warta Saragih menunjukkan bahwa pemenuhan SPM menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan kinerja pemadam kebakaran. Waktu respon maksimal 15 menit dijadikan standar operasional yang ahrus dicapai oleh setiap tim di lapangan. Namun dmeikian, terdapat faktor eksternal yang dapat mempengaruhi ketercapaian waktu tersebut, seperti keterlambatan pelaporan, kondisi lalu lintas, serta akses menuju lokasi kejadian. Selanjutnya ketika peneliti bertanya mengenai amanat Permendagri Nomor 114 Tahun 2018 dengan waktu maksimal 15 menit dilapangan, informan Leorencius Manurung menjawab:

*“Iya tercapai, Permendagri itu berbicara tentang SPM(Standar Pelayanan Minimal). Instansi ini dianggap baik kalau kita bisa sampai di lokasi kebakaran 15 menit setelah menerima informasi. It sudah termasuk persiapan, perjalanan, sampai gelar selang dan air keluar. Jadi kita harus sampai di lokasi paling lama sekitar 13 menit. Selama kita bisa mencapai itu berarti kita sudah berhasil. Kalau tidak, berarti ada faktor seperti kemacetan atau pos yang terlalu jauh.”*

Pandangan inforfman Bapak Leorencius Manurung memperkuat bahwa pencapaian SPM tidak hanya diukur dari waktu kedatangan di lokasi, tetapi juga mencakup keseluruhan proses penanganan awal hingga tindakan pemadaman dapat dilakukan. Standar waktu tersebut menjadi ukuran efektivitas pelayanan, di mana keberhasilan dicapai apabila seluruh proses dapat dilakukan dalam batas waktu yang telah ditentukan. Selain itu, faktor jarak dan kondisi lalu lintas juga menjadi variabel penting yang mempengaruhi pencapaian standar tersebut.

#### 4.5 Pembahasan

Setelah melakukan penelitian mengenai komunikasi pelayanan publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat di Kota Medan, diperoleh hasil bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kecepatan dan ketepatan penanganan kondisi darurat. Komunikasi yang terjadi tidak hanya sebatas penyampaian informasi, tetapi juga menjadi proses awal yang menentukan efektivitas koordinasi antara masyarakat sebagai pelapor, petugas call center 113, dan tim lapangan. Dalam situasi darurat, kejelasan informasi dan respons yang cepat menjadi faktor utama dalam keberhasilan pelayanan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri (2021) membahas mengenai strategi komunikasi dalam meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan komunikasi yang efektif, seperti penyampaian informasi yang jelas, pemanfaatan media sosial, serta pendekatan interpersonal yang baik, mampu meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat untuk berinteraksi dengan instansi terkait. Selain itu, strategi komunikasi yang terencana juga berperan penting dalam membangun citra positif Lembaga di mata public. Hal ini sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya Tarik serta keterlibatan Masyarakat.

Dari segi komunikator, petugas pemadam kebakaran khususnya petugas call center 113 memiliki peran sebagai penerima sekaligus penyaring

informasi awal dari masyarakat. Petugas dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, responsif, serta mampu tetap tenang dalam menghadapi berbagai kondisi pelapor yang umumnya berada dalam situasi panik. Sikap profesional, empati, serta kemampuan dalam menggali informasi secara cepat dan tepat menjadi hal yang sangat penting. Selain itu, petugas lapangan juga berperan sebagai komunikator dalam proses lanjutan, terutama dalam berkoordinasi dan memberikan informasi kepada masyarakat di lokasi kejadian.

Dari segi pesan, informasi yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pelapor seringkali belum tersusun secara jelas karena dipengaruhi oleh kondisi emosional saat kejadian. Oleh karena itu, petugas call center berperan dalam mengarahkan komunikasi agar informasi yang diperoleh menjadi lebih terstruktur, seperti lokasi kejadian, jenis kejadian, serta kondisi di lapangan. Selanjutnya, pesan yang telah diperoleh akan diteruskan kepada tim lapangan secara cepat dan akurat. Kejelasan pesan menjadi sangat penting karena akan memengaruhi kecepatan respons serta ketepatan tindakan yang dilakukan oleh petugas di lapangan.

Dari segi media komunikasi, penggunaan Call Center 113 sebagai sarana utama dalam menerima laporan darurat dinilai cukup efektif dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan petugas pemadam kebakaran. Media ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan laporan secara langsung dan cepat. Selain itu, penggunaan alat komunikasi internal seperti radio atau perangkat komunikasi lainnya juga mendukung

koordinasi antara petugas call center dan tim lapangan, sehingga proses penanganan dapat berjalan lebih terarah dan terkoordinasi.

Dalam pelaksanaannya, komunikasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kondisi situasional, terutama karena laporan darurat umumnya disampaikan dalam keadaan mendesak dan penuh tekanan. Masyarakat sebagai pelapor seringkali mengalami kepanikan sehingga informasi yang disampaikan kurang jelas atau tidak lengkap. Dalam kondisi ini, petugas dituntut untuk mampu mengendalikan alur komunikasi dengan cara menenangkan pelapor, memberikan arahan yang jelas, serta memastikan informasi penting dapat diperoleh dengan cepat. Kemampuan ini menjadi kunci dalam menciptakan komunikasi yang efektif dalam situasi darurat.

Selain itu, koordinasi antara petugas call center dan tim lapangan juga menjadi bagian penting dalam komunikasi pelayanan publik. Informasi yang diterima harus segera diteruskan tanpa adanya distorsi agar tim lapangan dapat segera melakukan tindakan. Ketepatan dalam penyampaian informasi akan berdampak langsung terhadap response time petugas dalam menangani kejadian darurat. Semakin cepat dan akurat komunikasi yang dilakukan, maka semakin besar kemungkinan penanganan dapat dilakukan secara optimal.

Namun demikian, dalam proses komunikasi masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan informasi awal dari masyarakat, perbedaan pemahaman antara pelapor dan petugas, serta kondisi jaringan komunikasi yang dapat memengaruhi kelancaran penyampaian informasi. Selain itu, kondisi emosional pelapor yang panik juga sering menjadi hambatan dalam

memperoleh informasi yang lengkap dan jelas. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan komunikasi yang adaptif dari petugas untuk mengatasi berbagai kendala tersebut.

Upaya yang dilakukan oleh petugas dalam mengatasi kendala komunikasi antara lain dengan menggunakan bahasa yang sederhana, memberikan pertanyaan yang terarah, serta memastikan kembali informasi yang diterima agar tidak terjadi kesalahan. Selain itu, petugas juga menunjukkan sikap empati dan ketenangan dalam berkomunikasi untuk membantu menenangkan pelapor. Pendekatan ini terbukti mampu meningkatkan efektivitas komunikasi serta membantu mempercepat proses penanganan laporan darurat.

Dengan demikian, komunikasi pelayanan publik yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan. Komunikasi yang efektif, responsif, dan terkoordinasi dengan baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi bukan hanya sebagai alat penyampaian informasi, tetapi juga mendukung kinerja pelayanan publik di bidang penanganan kondisi darurat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai komunikasi pelayanan publik dalam penanganan laporan darurat masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Dalam proses pelayanan publik, komunikasi memiliki peran yang sangat krusial dalam menunjang keberhasilan penanganan laporan darurat. Petugas sebagai komunikator, baik di call center maupun di lapangan, dituntut untuk memiliki sikap profesional, responsif, serta mampu mengendalikan situasi komunikasi, terutama saat menghadapi pelapor yang berada dalam kondisi panik. Kemampuan petugas dalam menggali dan mengarahkan informasi menjadi faktor penting dalam menciptakan komunikasi yang efektif.
2. Kejelasan pesan yang disampaikan menjadi faktor utama dalam mendukung kelancaran pelayanan. Petugas berupaya menyampaikan dan menyusun informasi dengan bahasa yang sederhana, singkat, dan tidak berbelit-belit agar mudah dipahami. Informasi yang jelas dan terstruktur, seperti lokasi, jenis kejadian, dan kondisi di lapangan, sangat berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan penanganan oleh tim pemadam kebakaran.

3. Media komunikasi yang digunakan, seperti call center 113 dan alat komunikasi internal, sudah cukup efektif dalam mendukung proses pelayanan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti kondisi emosional pelapor yang panik, keterbatasan informasi yang disampaikan, serta gangguan teknis pada media komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan kemampuan komunikasi yang adaptif serta peningkatan sistem komunikasi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

## **5.2 Saran**

1. Dinas Pemadam Kebakaran disarankan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam kemampuan komunikasi petugas, melalui pelatihan komunikasi pelayanan publik agar lebih profesional, responsif, dan mampu menghadapi berbagai kondisi masyarakat.
2. Petugas diharapkan dapat meningkatkan kesabaran, ketelitian, serta kemampuan dalam menyesuaikan cara berkomunikasi dengan kondisi pelapor, terutama dalam situasi darurat, sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat dan mudah dipahami.
3. Dinas Pemadam Kebakaran perlu mengembangkan dan meningkatkan fasilitas media komunikasi, baik dari segi jaringan maupun sistem, agar proses penyampaian informasi dapat berjalan lebih cepat, efektif, dan minim kendala.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afizha, J., & Kholik, A. (2021). Penerapan Komunikasi Efektif 7c Dalam Pelayanan Informasi Publik Oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Jakarta Ii. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 3(3), 111. <https://doi.org/10.24014/jrmdk.v3i3.13683>
- Aulia Rahmi, H., RL Teluma, A., & Purbathin Hadi, A. (2020). Studi Komunikasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Mataram Melalui Implementasi Aplikasi LAPOR! *Tuturlogi: Journal of Southeast Asian Communication*, 1(2), 123–137. <https://doi.org/10.21776/ub.tuturlogi.2020.001.02.4>
- Feber, W., & Muchlis, M. (2021). Kinerja Petugas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bulungan Dalam Penanganan Kebakaran Di Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(1), 1–10. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i1.2>
- Fiondra, E., Gusman, E., & Haskar, E. (2023). Efektivitas Kerja Satuan Tugas Pemadam Kebakaran Di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Agam. *Otentik Law Jurnal*, 1(1), 47–60. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/OLJ/article/viewFile/4034/2891>
- Fitri, A., Musri, M., & Syahril, I. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Pemadam Kebakaran Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 55–65. <https://doi.org/10.69989/rxjs7e02>
- Guzman, K. C., & Oktarina, N. (2020). Economic Education Analysis Journal, Economic education analysis journal. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 831–843.
- Harahap, S. W., Br. Ginting, R. R., Rasyidin, M., & Sahputra, D. (2021). Komunikator dan Komunikan dalam Pengembangan Organisasi. *Tabularasa: Jurnal Ilmiah Magister Psikologi*, 3(1), 106–114. <https://doi.org/10.31289/tabularasa.v3i1.629>
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). PT RajaGrafindo Persada.
- Ira Fatmawati. (2022). Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi. *Revorma: Jurnal Pendidikan Dan Pemikiran*, 2(1), 39–55. <https://doi.org/10.62825/revorma.v2i1.18>
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). Digitalisasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Peluang Dan Tantangannya). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 7(1), 33.

<https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i1.16596>

- Kusumadinata, A. A., & Fitriah, M. (2017). Strategi Komunikasi Pelayanan Publik Melalui Program Pos Pemberdayaan Keluarga. *Jurnal ASPIKOM*, 3(2), 225–238.
- Lubis, F. H., Pahlevi Hidayat, F., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid-19. *SiNTESa CERED Seminar Nasional Teknologi Edukasi Dan Humaniora*, 1(1), 1039–1045. <https://doi.org/https://doi.org/10.53695/sintesa.v1i1.464>
- Maryam, N. S. (2017). Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/https://doi.org/10.34010/jipsi.v6il.232>
- Mochsin, S. (2023). *Peran bidang pemadam kebakaran*. 1. <https://jurnal.unka.ac.id/index.php/fisip/article/download/727/pdf>
- Prietsaweny Riris T Simamora. (2021). *Komunikasi Organisasi* (W. M. K. & J. Hutahaean (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Rahmadana, Muhammad Fitri Arin Tentrem Mawati Nurhayati Siagian, M. A. P., & John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, Valentine Siagian Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, Marto Silalahi Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, Made Nopen Supriadi Marlynda Happy Nurmawati Sari, S. B. (2020). *Pelayanan Publik* (J. Simarmata (ed.); 1st ed.). Yayasan Kita Menulis.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik* (Q. Media (ed.); 1st ed., Issue August). CV Penerbit Qiara Media. [https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin\\_Sellang\\_S\\_Sos\\_M\\_AP\\_STRATEGI\\_DALAM\\_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ](https://play.google.com/store/books/details/Kamaruddin_Sellang_S_Sos_M_AP_STRATEGI_DALAM_PENIN?id=U06rDwAAQBAJ)
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, Bairizki, A., Lestari, A. S., & Utami, M. M. (2021). *Komunikasi Organisasi* (1st ed., Vol. 32, Issue 3). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. 124, 132–142, 185–193.
- Supriyanto, D., Nuryanti, & Noegrogo, A. (2024). Media Sosial dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah. *Journal Of Social Science Research*, 4, 7796–7810. <https://j-innovative.org/index.php/innovative>

- Tanjung, I. S., Tanjung, H., & Tenerman, T. (2024). *Model Komunikasi City Branding dalam Pengembangan Wisata Bahari Pulau Terintegrasi di Kota Sibolga*. 13(3), 692–699. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i3.11654>
- Taping, L. R., Mustafa, I., Sedu, V. A., & Kedoh, L. N. (2024). Komunikasi Pelayanan Publik Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 4(3), 2099–2105. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.850>
- Turang, E. G., Tulusan, F. M. ., & Palar, N. R. . (2022). Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116), 18–28. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/40071>
- Wahyuni, M., Azhar, R., Jusmawandi, Irawan, P., Rabeta, Yudartha, D., Ningsih, S., Effendi, M., Khasanah, S. F., Anggraini, R., Dewi, N. L. Y., & Aviani, N. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik* (1st ed.). PT Penamuda Media.
- Wibawa, M. B., & Albar, R. (2023). Emergency Call Sebagai Upaya Peningkatan Respons Kedaruratan di Wilayah Banda Aceh. *Journal of Informatics and Computer Science*, 9(2), 166–170. <https://doi.org/https://doi.org/10.33143/jics.v9i2.3545>

**DOKUMENTASI**



# LAMPIRAN

## Lampiran 1 : SK 1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK/KP/PT/KU/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhlis Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fslp.umsu.ac.id> [fslp@umsu.ac.id](mailto:fslp@umsu.ac.id) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#) [umsu.ac.id](#)

Sk-1

**PERMOHONAN PERSetujuan**  
**JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
FISIP UMSU  
di  
Medan.

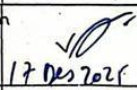
Medan, 22 November 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama Lengkap : Dessy Angraini  
NPM : 2203110632  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tabungan aks : 125,0 sks, IP Kumulatif 3,78

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No.	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Peran Komunikasi Interpersonal dalam mewujudkan komunikasi efektif antara guru dan siswa Ms Al-Washliyah Tembung	
2	Komunikasi Pelayanan Publik petugas pemadam kebakaran dalam menangani laporan darurat masyarakat di kota Medan.	 17 Des 2025
3	Phubbing sebagai komunikasi Nonverbal dan dampaknya terhadap interaksi serta penyelesaian konflik dalam pertemanan Mahasiswa Universitas Sumatera Utara	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Rekomendasi Ketua Program Studi:  
Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.  
Medan, tgl. 17 Desember 2025

Ketua,

(Dr. Achyar Anshori, S.Sos., M.Hum.)  
NIDN: 0127048401

093.22311

Pemohon,

(Dessy Angraini)  
Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi:

(Dr. Aulfa Bant)  
NIDN: 012004106



## Lampiran 2 : SK 2. Surat Penetapan Judul dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/IAK-Pppj/PT/III/2024  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fislip.umsu.ac.id> [fislip@umsu.ac.id](mailto:fislip@umsu.ac.id) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING  
TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)  
Nomor : 2213/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2025**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 17 Desember 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **DESSY ANGGRAINI**  
N P M : 2203110072  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : **KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK  
PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN DALAM  
MENANGANI LAPORAN DARURAT  
MASYARAKAT DI KOTA MEDAN**  
Pembimbing : **Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 093.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa Kadaluarsa tanggal: 17 Juni 2026.**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 28 Djumadil Akhir 1447 H  
18 Desember 2025 M

Dekan,  
  
Asst. Prof. Dr. ARIEN SALEH, MSP.  
0930017402



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



### Lampiran 3 :SK 3. Surat Permohonan Seminar Proposal Tugas Akhir



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menulis di surat ini agar diabaikan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/UBAN-PTIAK/KP/17/01/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
http://filsip.umsu.ac.id f.filsip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 26 January 2026

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Dessy Angraini  
NPM : 2203110072  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 2213.../SK/IL3-AU/UMSU-03/F/2025 tanggal 17 Desember 2025 dengan judul sebagai berikut :

Komunikasi Pelayanan Publik Petugas Pemadam  
Kebakaran Dalam Menangani Laporan Darurat  
Masyarakat di Kota Medan

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Diketahui oleh Ketua  
Program Studi

Menyetujui  
Pembimbing

Pemohon,

(Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.Pd., M.Li., M.Li., D. Lutfi Basri)

(Dessy Angraini)

NIDN: 0127048401

NIDN: 012067106



Lampiran 4 : SK 4. Undangan Seminar Proposal Tugas Akhir

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU  
Unggul | Cerdas | Tangguh

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 203/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Jum'at, 30 Januari 2026  
Waktu : 14.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : R. 410 Gd. C FISIP UMSU  
Pemimpin Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORU, M.I.Kom.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
16	FADILLAH ALIFFA SASMITA	2203110145	Asoc. Prof. Dr. PUJI SANTOSO, S.S., M.SP.	Asoc. Prof. Dr. RIBUT PRIADI, M.I.Kom.	PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @INFOBKKSUNWUT OLEH HUMAS BBKMG WILAYAH I DALAM MENYAMPRAIKAN PERINGATAN DINI CUACA EKSTREM
17	RIZKI NUR HAEDA	2203110093	CORRY NOVRIKA AP SIMAGA, S.Soc.,M.A.	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI BBKMG WILAYAH I MEDAN DALAM MENINGKATKAN LITERASI SIKSA BENCAHA HIDROMETEOROLOGI KEPADA MASYARAKAT
18	DESSY ANGGRAINI	2203110072	H. TENEMAN, S.Soc., M.I.Kom.	Asoc. Prof. Dr. LUTFI BASTI, S.Soc., M.I.Kom.	KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN DALAM MENANGANI LAPORAN DARURAT MASYARAKAT DI KOTA MEDAN
19	ATIKA SOPA YA HARAHAP	2203110083	Dr. AKHYAR ANSHORU, S.Soc., M.I.Kom.	Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.	PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI
20	SANDRIKA RAHMAWATI	2203110289	Dr. FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Soc., M.I.Kom.	Asoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANU, M.I.Kom.	DIFUSI INOVASI KOMUNIKASI PEMASARAN AKUN TIKTOK @SABU-BERASTAGI DALAM MEWARIK MINAT BELI KONSUMEN

Medan, 10 Syaaban 1447 H  
29 Januari 2026 M

Dekan

(Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.)



Scanned with CamScanner

## Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian



### PEMERINTAH KOTA MEDAN BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143  
Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314  
Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el [brida@medan.go.id](mailto:brida@medan.go.id)

#### SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9.2/0990

DASAR	: 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan. 2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.
MENIMBANG	: Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 418/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026 Tanggal 25 Februari 2026 Perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.
NAMA	: <b>Dessy Anggraini</b>
NIM	: 2203110072
PROGRAM STUDI	: Ilmu Komunikasi
JUDUL	: <b>"Komunikasi Pelayanan Publik Petugas Pemadam Kebakaran dalam Menangani Laporan Darurat Masyarakat di Kota Medan"</b>
LOKASI	: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan
LAMANYA	: 1 (satu) Bulan
PENANGGUNG JAWAB	: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. **Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email ([brida@medan.go.id](mailto:brida@medan.go.id)).**
5. Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan  
Pada Tanggal : 04 Maret 2026



Ditandatangani secara elektronik oleh :  
Kepala Badan  
Riset dan Inovasi Daerah,

Benny Iskandar, ST, MT  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 197404292000031008

#### **Tembusan :**

1. Wali Kota Medan.
2. Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan **sertifikat elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1. *Teknologi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetakannya merupakan alat bukti hukum yang sah.*

Scanned with CamScanner

## Lampiran 6 : Daftar Pertanyaan Penelitian Tugas Akhir

### DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

#### A. Identitas Penelitian

Judul Penelitian	Komunikasi Pelayanan Publik Petugas Pemadam Kebakaran Dalam Menangani Laporan Darurat Masyarakat Di Kota Medan
Nama Peneliti	Dessy Anggraini
Program Studi/Fakultas	Ilmu Komunikasi / Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

#### B. Identitas Narasumber/Informan

Nama Narasumber :  
Jabatan/Peran : Petugas Call Center 113  
Usia :  
Jenis Kelamin : L/P  
Lokasi Wawancara : Jl. Candi Borobudur No. 2 Medan  
Waktu Wawancara : *ACC Materi Wawancara Penelitian*

Informan 1 & 2. Petugas Call Center 113 *14/2/2026*

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana prosedur penerimaan laporan darurat dari masyarakat melalui Call Center 113?
2.	Bagaimana anda memastikan kejelasan informasi dari pelapor saat menerima laporan?
3.	Informasi apa saja yang wajib ditanyakan kepada pelapor?
4.	Saluran apa saja yang dapat digunakan masyarakat untuk menyampaikan laporan darurat?
5.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk merespons laporan yang masuk?
6.	bagaimana anda menilai kelengkapan informasi sebelum meneruskan laporan ke tim lapangan?

7.	bagaimana koordinasi internal antara call center dan tim pemadam kebakaran setelah laporan diterima?
8.	Apa kendala yang sering terjadi dalam menerima dan memproses laporan dari masyarakat?
9.	bagaimana sikap yang harus ditunjukkan petugas saat menghadapi pelapor yang panik atau emosional?
10.	Apakah ada evaluasi internal terkait pelayanan penerimaan laporan?

**Identitas Narasumber/Informan**

**Nama Narasumber :**  
**Jabatan/Peran :** Petugas Pemadam Kebakaran  
**Usia :**  
**Jenis Kelamin :** L/P  
**Lokasi Wawancara :** Jl. Candi Borobudur No. 2 Medan  
**Waktu Wawancara :**

**Informan 3. Petugas Pemadam Kebakaran**

No.	Pertanyaan
1.	Bagaimana alur penerimaan informasi dari call center sebelum anda menuju lokasi kejadian?
2.	Seberapa jelas informasi yang biasanya anda terima dari Call Center?
3.	Berapa lama waktu yang dibutuhkan sejak laporan diterima hingga tiba di lokasi?
4.	Faktor apa saja yang memengaruhi cepat atau lambatnya penanganan di lapangan?
5.	Bagaimana koordinasi antaranggota tim saat melakukan penanganan kebakaran?
6.	Bagaimana anda memastikan tindakan yang dilakukan sesuai dengan laporan awal dari masyarakat?

7.	Apa yang dilakukan jika informasi dari pelapor ternyata kurang lengkap atau tidak sesuai kondisi di lapangan?
8.	Apakah ada prosedur standar dalam penanganan laporan darurat?
9.	Bagaimana prosedur tindak lanjut setelah penanganan selesai dilakukan?
10.	Apa tantangan terbesar dalam menangani laporan darurat dari masyarakat?

**Identitas Narasumber/Informan**

**Nama Narasumber :**  
**Jabatan/Peran :** Masyarakat  
**Usia :**  
**Jenis Kelamin :** L/P  
**Lokasi Wawancara :** Jl. Candi Borobudur No. 2 Medan  
**Waktu Wawancara :**

**Informan 4 & 5. Masyarakat Pelapor**

No.	Pertanyaan
1.	Melalui saluran apa anda menyampaikan laporan darurat?
2.	Apakah petugas meminta informasi secara rinci? Informasi apa saja?
3.	apakah petugas menjelaskan dengan jelas prosedur atau langkah yang akan dilakukan?
4.	Bagaimana sikap petugas saat menerima laporan anda?
5.	Seberapa cepat respons yang anda rasakan setelah laporan disampaikan?
6.	Apakah informasi yang disampaikan ditanggapi dengan baik oleh petugas?
7.	Apakah tim pemadam datang sesuai waktu yang diharapkan?
8.	Bagaimana koordinasi petugas saat menangani kejadian di lokasi?
9.	Bagaimana kemudahan akses saat menghubungi Call Center 113?
10.	Secara keseluruhan, bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan yang diberikan?



UMSU  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNDANGAN/ PANGILAN UJIAN TUGAS AKHIR

SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH  
Nomor : 789/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Jumat, 10 April 2026  
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt.2  
Pembukaan : 08.00 WIB



Sk-10

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENGLIJI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENGLIJI I	PENGLIJI II	PENGLIJI III	
1	EVA ADHIA	2203110302		Dr. AKHYAR ANSHORI S.Sos, M.I.Kom	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Asoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	ANALISIS HUBUNGAN INTENSITAS KONSUMSI KONTEN MEDIA SOSIAL DENGAN DAYA KONSENTRASI ERA BRAINROT CULTURE PADA MAHASISWA FISIP UMA
2	ALFREZA MAURIFA	2203110098		Asoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Dr. FAZAL HANZAH LUBIS, S.Sos, M.I.Kom.	REPRESENTASI HUMAS INTEREST PADA FOTO PEMULUNG ANAK-ANAK DALAM MALALAH SERATAMA EDSI!
3	DESSY ANGGRAINI	2203110972		Asoc. Prof. Dr. YAN HENDRA, M.Si.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK PETUGAS PEMADAM KEBAKARAN DALAM MENANGANI LAPORAN DARURAT MASYARAKAT DI KOTA MEDAN
4	AITKA SOFYANA HARAHAP	2203110083		Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Dr. AKHYAR ANSHORI S.Sos, M.I.Kom	Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP	PERAN KOMUNIKASI DIGITAL BERO ADMINISTRASI PIMPINAN SERKETARIAT DAERAH PROVINSI SUMATERA UTARA DALAM OPTIMALISASI LAYANAN INFORMASI PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI
5	HALLIMAH TUSSADYAH	2203110049		Asoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom	Dr. SIGIT HARJOYANTO, S.Sos, M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DALAM MENYERIK MINAT CALON JEJAHN PADA PROGRAM TABUNGAN UMROH PT. SAFASINDO ALBAROKAH

Notulis Sidang:

Total : 50 orang

Medan, 20 April 2026  
08 Maret 2026 M

Dibacakan oleh:  
Prof. Dr. MURAMBA ARIFIN, SH, M.Hum.

Asoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH, MSP.

Sekretaris  
Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### Data Pribadi

Nama : Dessy Anggraini  
Tempat/Tanggal : Medan, 03 Desember 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Bejo Gg. Bambu I No. 20  
Email : adesi8365@gmail.com

### Nama Orang Tua

Nama Ibu : Elida Berdeny  
Nama Ayah : Sapri  
Alamat : Jl. Bejo Gg. Bambu I No. 20

### Pendidikan Formal

2010-2016 : SD Al-Mukmin  
2016-2019 : MTS Al-Washliyah Tembung  
2019-2022 : SMK Negeri 6 Medan