PUBLICIO JURNAL ILMIAH POLITIK, KEBIJAKAN DAN SOSIAL

E-ISSN : 2656-0305

ANALISIS KINERJA BAGIAN MEDIA KOMUNIKASI MASYARAKAT PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PALEMBANG

Agustiawan Pratama[1], Rita Junita[2], Supardi[3]

[123]Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa Palembang

korespondensi: junitarita@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja fungsi media komunikasi masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang, terutama dalam penyediaan informasi publik, edukasi pencegahan kebakaran, komunikasi kedaruratan, dan dukungan terhadap respons layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berbasis studi dokumen dan analisis konten digital. Sumber data meliputi regulasi nasional dan daerah, dokumen kinerja pemerintah daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Palembang, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, serta konten pada laman resmi damkarmat.palembang.go.id. Analisis dilakukan melalui reduksi data, pengelompokan bukti berdasarkan dimensi kinerja komunikasi, perbandingan dengan literatur komunikasi sektor publik, dan triangulasi antar-sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi komunikasi telah didukung oleh mandat kelembagaan yang jelas, ketersediaan kanal informasi dan layanan darurat, publikasi kegiatan, edukasi masyarakat, serta integrasi informasi dengan pelaksanaan layanan pemadaman dan penyelamatan. Capaian kinerja organisasi tahun 2024 juga menunjukkan kinerja tinggi pada sasaran layanan dan akuntabilitas. Namun, bukti digital memperlihatkan bahwa evaluasi kinerja komunikasi masih lebih dominan pada keluaran informasi dibandingkan ukuran hasil seperti jangkauan, keterlibatan warga, kecepatan respons kanal digital, perubahan pengetahuan masyarakat, dan konversi pesan pencegahan menjadi perilaku kesiapsiagaan. Penelitian menyimpulkan bahwa penguatan kinerja media komunikasi masyarakat perlu diarahkan pada pengelolaan berbasis indikator, komunikasi dua arah, konsistensi konten risiko, integrasi data lintas kanal, dan evaluasi keterlibatan publik. Temuan ini memberikan kerangka praktis untuk menilai fungsi komunikasi pada organisasi layanan kedaruratan pemerintah daerah tanpa memisahkannya dari kinerja pelayanan dasar.

Kata Kunci: Kinerja Organisasi; Komunikasi Publik; Media Pemerintah; Pemadam Kebakaran; Keterlibatan Masyarakat

1. PENDAHULUAN

Dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan merupakan organisasi publik yang bekerja dalam karakter layanan berisiko tinggi, sensitif waktu, dan sangat bergantung pada arus informasi. Informasi

mengenai lokasi kejadian, jenis bahaya, akses menuju lokasi, jumlah korban, serta kondisi lingkungan harus diterima secara cepat agar sumber daya dapat digerakkan secara tepat. Pada saat yang sama, organisasi juga berkewajiban menyampaikan informasi pencegahan, edukasi keselamatan, perkembangan kejadian, dan layanan pengaduan kepada masyarakat. Karena itu, kinerja media komunikasi masyarakat tidak dapat dipandang sekadar sebagai aktivitas publikasi, melainkan sebagai bagian dari rantai pelayanan publik yang menghubungkan warga, petugas operasional, pimpinan organisasi, dan pemangku kepentingan lain.

Kerangka regulasi nasional menempatkan suburusan kebakaran sebagai bagian dari urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 mengatur Standar Pelayanan Minimal, sedangkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 menetapkan standar teknis pelayanan dasar suburusan kebakaran, termasuk layanan respons cepat, pemadaman, penyelamatan dan evakuasi, pemberdayaan masyarakat, serta pendataan dan investigasi. Dalam standar tersebut, waktu tanggap menjadi salah satu ukuran mutu dengan batas 15 menit sejak informasi atau laporan diterima sampai petugas tiba dan siap memberikan layanan. Ketentuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan komunikasi pada tahap penerimaan laporan memiliki hubungan langsung dengan capaian pelayanan dasar.

Secara kelembagaan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 memberikan pedoman nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan provinsi dan kabupaten/kota. Di Kota Palembang, struktur dan tugas organisasi diatur melalui Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 63 Tahun 2022 dan kemudian diubah melalui Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 33 Tahun 2023. Dokumen tersebut menunjukkan adanya fungsi komunikasi dalam bidang operasional serta fungsi pencegahan yang mencakup edukasi dan pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, istilah 'Bagian Media Komunikasi Masyarakat' dalam penelitian ini digunakan secara fungsional untuk menunjuk keseluruhan aktivitas pengelolaan media, komunikasi, informasi, dan edukasi kepada masyarakat, bukan sebagai penegasan bahwa terdapat satu nomenklatur struktural resmi dengan nama tersebut.

Kebutuhan penguatan komunikasi publik juga terlihat dari ekosistem digital organisasi. Laman resmi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang menampilkan informasi kelembagaan, berita dan kegiatan, alamat kantor, serta kanal layanan darurat 112/150122 yang disertai informasi layanan 24 jam. Salah satu publikasi kegiatan pada 2 Juni 2026, misalnya, mendokumentasikan kunjungan edukasi anak usia dini yang memuat pengenalan peralatan, edukasi keselamatan, dan penegasan kembali nomor layanan darurat. Konten tersebut memperlihatkan bahwa media organisasi menjalankan fungsi informatif, edukatif, dan penguatan kesiapsiagaan, bukan hanya dokumentasi seremonial.

Literatur komunikasi sektor publik menunjukkan bahwa media digital dapat meningkatkan transparansi, responsivitas, kepercayaan, dan keterlibatan warga apabila digunakan secara terencana dan dialogis. DePaula et al. (2018) menunjukkan bahwa komunikasi pemerintah di media sosial mencakup dimensi penyampaian informasi, partisipasi, dan presentasi kelembagaan. Jia et al. (2019) menemukan keterkaitan penggunaan media sosial pemerintah dengan persepsi publik terhadap transparansi, responsivitas, dan kinerja pemerintah. Dalam konteks Indonesia, Santoso et al. (2020) menunjukkan bahwa konten pemerintah daerah yang kaya foto dan video cenderung lebih menarik keterlibatan publik, sedangkan Yudarwati et al. (2022) menegaskan bahwa komunikasi risiko bencana pemerintah masih menghadapi masalah pola satu arah, kepercayaan, kredibilitas, dan kesenjangan digital.

Kajian terhadap media pemerintah juga menegaskan bahwa frekuensi publikasi tidak otomatis menghasilkan keterlibatan yang tinggi. Stone dan Can (2020) menunjukkan bahwa karakter linguistik dan gaya komunikasi memengaruhi keterlibatan warga, sementara Silva et al. (2019) menemukan bahwa

pemerintah daerah sering menggunakan media sosial terutama untuk menyampaikan informasi, bukan untuk memperluas e-participation. Arshad dan Khurram (2020) memperlihatkan bahwa kehadiran pemerintah di media sosial dapat meningkatkan partisipasi daring melalui transparansi, kepercayaan, dan persepsi responsivitas. Pada situasi kedaruratan, kekayaan media, dialogic loop, dan jenis konten juga berpengaruh terhadap keterlibatan publik (Amores et al., 2023; Zhang et al., 2022).

Dari sisi manajemen, kinerja dapat dipahami sebagai hasil pelaksanaan pekerjaan dibandingkan dengan standar, target, tanggung jawab, dan indikator yang telah ditetapkan. Armstrong dan Taylor (2020) menempatkan manajemen kinerja sebagai proses sistematis untuk meningkatkan performa organisasi melalui penyelarasan tujuan dan evaluasi kontribusi, sedangkan Robbins dan Judge (2017) menekankan hubungan antara kemampuan, motivasi, desain pekerjaan, dan konteks organisasi. Dalam organisasi publik, pengukuran kinerja komunikasi perlu menggabungkan indikator keluaran, kualitas proses, ketepatan waktu, responsivitas, dan dampak terhadap penerima layanan. Karena itu, jumlah berita atau unggahan saja belum cukup untuk menggambarkan efektivitas komunikasi masyarakat.

Penelitian terdahulu banyak menelaah pemanfaatan media sosial pemerintah, keterlibatan warga, komunikasi krisis, dan komunikasi risiko. Namun, kajian yang menghubungkan kinerja fungsi komunikasi dengan karakter pelayanan pemadam kebakaran daerah masih relatif terbatas, terutama pada konteks Kota Palembang. Kekosongan tersebut penting karena komunikasi pada organisasi pemadam kebakaran memiliki dua wajah sekaligus: komunikasi operasional yang memengaruhi waktu tanggap, dan komunikasi publik-preventif yang memengaruhi kesiapsiagaan masyarakat. Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan perspektif kinerja untuk mengintegrasikan kedua wajah tersebut melalui bukti regulasi, dokumen kinerja, dan jejak digital resmi.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian adalah: bagaimana kinerja fungsi media komunikasi masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang ditinjau dari mandat kelembagaan, proses penyediaan informasi, ketepatan waktu, edukasi publik, responsivitas, dan akuntabilitas digital? Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja fungsi tersebut dan menyusun rekomendasi indikator yang dapat digunakan untuk memperkuat komunikasi publik berbasis hasil.

2. TINJAUAN LITERATUR

2.1. Kinerja Organisasi dan Kinerja Komunikasi Publik

Kinerja organisasi merupakan kemampuan organisasi mengubah sumber daya dan proses kerja menjadi keluaran serta hasil yang sesuai dengan tujuan. Kasmir (2016) menjelaskan bahwa kinerja berkaitan dengan hasil kerja dan perilaku kerja dalam periode tertentu, sedangkan Wibowo (2016) menempatkan kinerja sebagai proses yang berhubungan dengan tujuan, standar, kompetensi, pengukuran, umpan balik, dan perbaikan berkelanjutan. Dalam perspektif kontemporer, Armstrong dan Taylor (2020) menekankan perlunya keselarasan antara tujuan organisasi, indikator, pengembangan kapasitas, dan evaluasi kontribusi. Bagi instansi pemerintah, prinsip tersebut menuntut indikator yang tidak hanya mudah dihitung, tetapi juga mewakili nilai publik yang dihasilkan.

Kinerja komunikasi publik dapat dibedakan menjadi input, proses, output, outcome, dan impact. Input mencakup sumber daya manusia, perangkat, anggaran, data, dan pedoman. Proses meliputi pengumpulan informasi, verifikasi, produksi pesan, persetujuan, publikasi, pemantauan, dan respons. Output berupa jumlah konten, informasi, edukasi, peringatan, atau respons yang dipublikasikan. Outco-

me terlihat dari jangkauan, keterlibatan, pemahaman, kepercayaan, serta perubahan perilaku masyarakat. Impact berkaitan dengan kontribusi komunikasi terhadap keselamatan, kesiapsiagaan, kecepatan laporan, dan efektivitas pelayanan. Kerangka bertingkat ini penting agar evaluasi tidak berhenti pada banyaknya publikasi.

Bagi organisasi pemadam kebakaran, dimensi waktu memiliki bobot khusus. Informasi yang akurat tetapi terlambat dapat kehilangan nilai operasional. Sebaliknya, informasi yang cepat namun belum diverifikasi berisiko menimbulkan kesalahan koordinasi atau kepanikan. Oleh sebab itu, kinerja komunikasi harus menyeimbangkan kecepatan, akurasi, konsistensi, kejelasan, keterjangkauan, dan kemampuan memberikan umpan balik. Perspektif ini sejalan dengan komunikasi kedaruratan yang menempatkan kesesuaian pesan, koordinasi antar-instansi, dan pemberdayaan masyarakat sebagai faktor penting dalam preparedness (Freberg et al., 2020).

2.2. Media Pemerintah, Komunikasi Digital, dan Keterlibatan Warga

Media digital memperluas kapasitas organisasi publik untuk menyediakan informasi secara langsung kepada warga, tetapi efektivitasnya bergantung pada desain komunikasi. Haro-de-Rosario et al. (2018) menunjukkan bahwa platform media sosial dapat memperkuat keterlibatan warga pada pemerintah lokal, dengan perbedaan tingkat partisipasi antar-platform. DePaula et al. (2018) mengingatkan bahwa penggunaan media pemerintah tidak selalu bersifat partisipatif karena banyak konten masih berada pada ranah simbolik dan presentasional. Temuan ini relevan untuk mengevaluasi apakah kanal organisasi hanya berfungsi sebagai papan pengumuman atau sebagai ruang interaksi.

Dalam konteks pemerintah daerah Indonesia, Santoso et al. (2020) menemukan bahwa konten kegiatan pemerintah dapat memiliki engagement rendah jika tidak sesuai preferensi publik, sedangkan foto dan video cenderung lebih disukai. Nugraha et al. (2020) menunjukkan pentingnya komunikasi humas pemerintah melalui Instagram dalam membentuk penyebaran informasi tata kelola dan citra lembaga. Ernungtyas dan Boer (2023) kemudian menunjukkan bahwa perhatian terhadap media sosial dan situs web pemerintah berhubungan dengan persepsi transparansi, yang selanjutnya terkait dengan kepercayaan dan keterlibatan warga. Dengan kata lain, pengelolaan konten perlu diletakkan dalam kerangka pelayanan informasi, bukan semata publikasi institusional.

Pada konteks krisis dan kedaruratan, interaktivitas menjadi semakin penting. Zhang et al. (2022) menemukan bahwa keterlibatan warga terhadap akun media sosial pemerintah dipengaruhi oleh kekayaan informasi, karakter bahasa, dialogic loop, dan jenis konten. Amores et al. (2023) juga menunjukkan pengaruh positif media richness dan dialogic loop terhadap reaksi, komentar, serta pembagian konten. Górska et al. (2022) menunjukkan bahwa pemerintah lokal dapat melampaui penyampaian informasi dengan menggunakan strategi komunikasi edukatif dan kebersamaan yang lebih engaging. Temuan-temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa evaluasi kinerja media organisasi kedaruratan perlu mencakup indikator keterlibatan dan dua arah.

Namun, peningkatan penggunaan media sosial tidak selalu identik dengan transformasi organisasi. Todisco et al. (2021) menemukan bahwa nilai tambah media sosial sektor publik ditentukan oleh persepsi aparatur terhadap kegunaan teknologi dan kemampuan mengintegrasikannya ke dalam pengambilan keputusan serta layanan. Yudarwati et al. (2022) menekankan bahwa komunikasi risiko bencana pemerintah Indonesia dapat tetap satu arah, sementara kepercayaan, kredibilitas, budaya, dan kesenjangan digital harus dipertimbangkan. Oleh karena itu, kinerja komunikasi idealnya diukur melalui integrasi

antara tata kelola internal dan respons eksternal masyarakat.

2.3. Penelitian Terdahulu dan Research Gap

Tabel 1. Ringkasan penelitian terdahulu

Peneliti/Tahun	Fokus	Temuan Utama	Relevansi
DePaula et al. (2018)	Tipologi komunikasi media sosial pemerintah	Komunikasi pemerintah banyak berada pada fungsi informasi dan presentasi kelembagaan.	Dasar membedakan fungsi informasi, dialog, dan presentasi.
Jia et al. (2019)	Media sosial dan persepsi kinerja pemerintah	Penggunaan fungsional berkaitan dengan transparansi, responsivitas, dan kepuasan.	Menghubungkan komunikasi dengan persepsi kinerja.
Santoso et al. (2020)	Media sosial pemerintah lokal Indonesia	Foto/video dan jenis konten memengaruhi stakeholder engagement.	Relevan untuk evaluasi konten Damkar Palembang.
Stone & Can (2020)	Bahasa dan engagement akun kota	Gaya bahasa memengaruhi engagement; frekuensi tinggi tidak selalu meningkatkan engagement.	Menegaskan perlunya indikator kualitas, bukan jumlah saja.
Yudarwati et al. (2022)	Komunikasi risiko bencana pemerintah Indonesia	Pola top-down, kepercayaan, kredibilitas, budaya dan kesenjangan digital menjadi tantangan.	Konteks Indonesia dan komunikasi risiko.
Zhang et al. (2022)	Engagement media sosial saat krisis	Media richness, dialogic loop, bahasa dan tipe konten memengaruhi engagement.	Dasar indikator interaktivitas dan kekayaan media.
Amores et al. (2023)	Informasi krisis pemerintah lokal	Media richness dan dialogic loop berpengaruh positif pada engagement.	Memperkuat ukuran interaksi dua arah.
Ernungtyas & Boer (2023)	Website/media sosial pemerintah Indonesia	Transparansi berpengaruh pada kepercayaan dan keterlibatan warga.	Dasar menilai situs resmi sebagai kanal transparansi.

Research gap penelitian ini terletak pada belum banyaknya kajian yang menempatkan media komunikasi organisasi pemadam kebakaran daerah sebagai bagian dari sistem kinerja pelayanan dasar. Studi terdahulu lebih dominan membahas media sosial, engagement, atau komunikasi krisis secara terpisah. Penelitian ini mengintegrasikan mandat regulasi, kinerja organisasi, komunikasi risiko, dan jejak media resmi untuk menilai fungsi komunikasi masyarakat pada satu perangkat daerah.

2.4. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian menempatkan mandat regulasi dan kapasitas organisasi sebagai input; pengelolaan informasi, verifikasi, publikasi, edukasi, dan respons sebagai proses; ketersediaan kanal, konten, informasi darurat, serta dokumentasi sebagai output; dan transparansi, responsivitas, keterlibatan, kesiapsiagaan, serta dukungan terhadap layanan sebagai outcome. Kinerja dinilai melalui enam dimensi: (1) kejelasan mandat dan organisasi, (2) ketersediaan serta aksesibilitas informasi, (3) ketepatan

waktu dan relevansi, (4) kualitas edukasi dan komunikasi risiko, (5) responsivitas dan dialog publik, serta (6) dokumentasi, akuntabilitas, dan evaluasi berbasis data.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan strategi studi dokumen dan analisis konten digital. Pendekatan dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami bagaimana fungsi media komunikasi masyarakat dijalankan dan tercermin dalam regulasi, dokumen kinerja, serta kanal informasi resmi, bukan menguji hubungan kausal antarvariabel. Analisis dokumen memungkinkan peneliti menghubungkan norma organisasi dengan bukti pelaksanaan yang dapat diamati pada sumber resmi.

Lokasi penelitian adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang. Unit analisis bukan individu, melainkan dokumen dan konten resmi yang berkaitan dengan fungsi komunikasi, pencegahan, pelayanan, serta kinerja organisasi. Sumber data utama mencakup Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020, Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 63 Tahun 2022 beserta Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 33 Tahun 2023, dokumen LKIP Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang Tahun 2024, RPJMD Kota Palembang Tahun 2025-2029, serta laman resmi damkarmat.palembang.go.id. Literatur jurnal dan buku periode 2015-2025 digunakan untuk membangun konsep dan membandingkan temuan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, penelusuran laman resmi, dan pencatatan sistematis terhadap informasi kelembagaan, kanal layanan, publikasi kegiatan, pesan edukasi, indikator kinerja, serta ketentuan tugas dan fungsi. Data sekunder tersebut kemudian diklasifikasikan ke dalam enam dimensi kinerja komunikasi. Penelitian tidak menggunakan wawancara atau survei, sehingga tidak menyajikan klaim mengenai persepsi pegawai maupun masyarakat yang tidak tersedia dalam dokumen.

Analisis data mengikuti alur kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pertama, data yang relevan dipilih berdasarkan keterkaitannya dengan fungsi komunikasi. Kedua, bukti dibandingkan antar-sumber untuk melihat konsistensi antara mandat dan praktik. Ketiga, temuan ditafsirkan menggunakan literatur komunikasi sektor publik dan komunikasi kedaruratan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan regulasi, dokumen kinerja, dokumen perencanaan, dan publikasi website. Keterbatasan utama metode ini adalah tidak adanya data analitik internal media sosial, waktu respons admin, survei pemahaman masyarakat, dan wawancara pelaksana. Karena itu, hasil penelitian harus dibaca sebagai evaluasi berbasis bukti dokumenter dan digital yang tersedia untuk publik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kondisi Kelembagaan dan Posisi Fungsi Komunikasi

Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 63 Tahun 2022 menunjukkan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang memiliki struktur yang mencakup bidang pencegahan, pemadaman, penyelamatan, dan sarana prasarana. Pada struktur tersebut terdapat Seksi Pengendalian Operasi dan Komunikasi Pemadaman serta Seksi Pengendalian Operasi dan Komunikasi Penyelamatan.

Perubahan melalui Peraturan Wali Kota Nomor 33 Tahun 2023 memperkuat kedudukan dinas sebagai unsur pelaksana urusan ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat pada suburusan kebakaran dan suburusan bencana. Struktur ini mengindikasikan bahwa komunikasi bukan fungsi tambahan, melainkan bagian dari mekanisme operasi dan pelayanan.

Pada sisi preventif, fungsi pencegahan mencakup kegiatan pemberdayaan masyarakat, sosialisasi, dan edukasi. Mandat ini sejalan dengan Permendagri Nomor 16 Tahun 2020 yang menempatkan komunikasi, informasi, edukasi, pemberdayaan masyarakat, dan penyajian data sebagai fungsi penting dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan. Karena itu, evaluasi media komunikasi masyarakat perlu mencakup dua domain: komunikasi operasional yang berorientasi pada kecepatan dan akurasi, serta komunikasi publik yang berorientasi pada pemahaman, kesiapsiagaan, dan keterlibatan.

Temuan tersebut sekaligus mengharuskan kehati-hatian terminologis. Nomenklatur 'Bagian Media Komunikasi Masyarakat' tidak tampak sebagai unit struktural tersendiri pada regulasi organisasi yang dianalisis. Oleh sebab itu, objek penelitian lebih tepat dipahami sebagai fungsi media dan komunikasi masyarakat yang tersebar pada tugas pengendalian operasi, komunikasi pemadaman/penyelamatan, pencegahan, sosialisasi, dan edukasi. Penjelasan ini penting agar analisis akademik selaras dengan struktur hukum organisasi.

4.2. Ketersediaan Kanal Informasi dan Akses Layanan

Laman resmi damkarmat.palembang.go.id menyediakan identitas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang, alamat kantor di Jalan Merdeka Nomor 8, 19 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, serta nomor layanan darurat 112/150122. Situs juga menegaskan layanan darurat 24 jam dan menyediakan kategori profil, berita, serta informasi. Ketersediaan kanal ini merupakan indikator dasar aksesibilitas komunikasi karena masyarakat dapat memperoleh informasi kelembagaan dan kontak darurat melalui satu pintu digital.

Keberadaan nomor darurat yang ditampilkan secara konsisten memiliki nilai penting dalam perspektif pelayanan dasar. Permendagri Nomor 114 Tahun 2018 menetapkan bahwa waktu tanggap dihitung sejak informasi atau laporan diterima sampai petugas tiba dan siap memberikan layanan. Dengan demikian, media komunikasi yang menampilkan nomor layanan secara jelas berkontribusi pada pengurangan friksi pada tahap pelaporan. Masyarakat tidak perlu mencari nomor melalui sumber tidak resmi yang berpotensi tidak akurat.

Namun, ketersediaan kanal belum sama dengan efektivitas kanal. Literatur menunjukkan bahwa nilai media pemerintah meningkat apabila informasi mudah ditemukan, mutakhir, relevan, serta mendukung interaksi (Ernungtyas & Boer, 2023; Todisco et al., 2021). Dari bukti publik yang dianalisis, indikator analitik seperti jumlah kunjungan, rasio klik pada kontak darurat, waktu respons kanal digital, jumlah pertanyaan yang diselesaikan, dan pola kebutuhan informasi masyarakat belum tersedia secara terbuka. Ketiadaan data ini membatasi kemampuan publik untuk menilai outcome komunikasi secara lebih presisi.

4.3. Edukasi, Pencegahan, dan Komunikasi Risiko

Konten kegiatan pada website memperlihatkan penggunaan media untuk mendokumentasikan aktivitas edukasi. Publikasi kunjungan edukasi TK Az Zahra pada 2 Juni 2026, misalnya, menjelaskan

pengenalan profesi pemadam kebakaran, fasilitas, peralatan, dan edukasi keselamatan kepada anak-anak, serta kembali menyampaikan nomor layanan darurat. Praktik tersebut menggambarkan integrasi antara kegiatan tatap muka dan komunikasi digital: kegiatan lapangan menghasilkan pengalaman langsung, sedangkan publikasi digital memperluas jejak informasi kepada audiens yang tidak hadir.

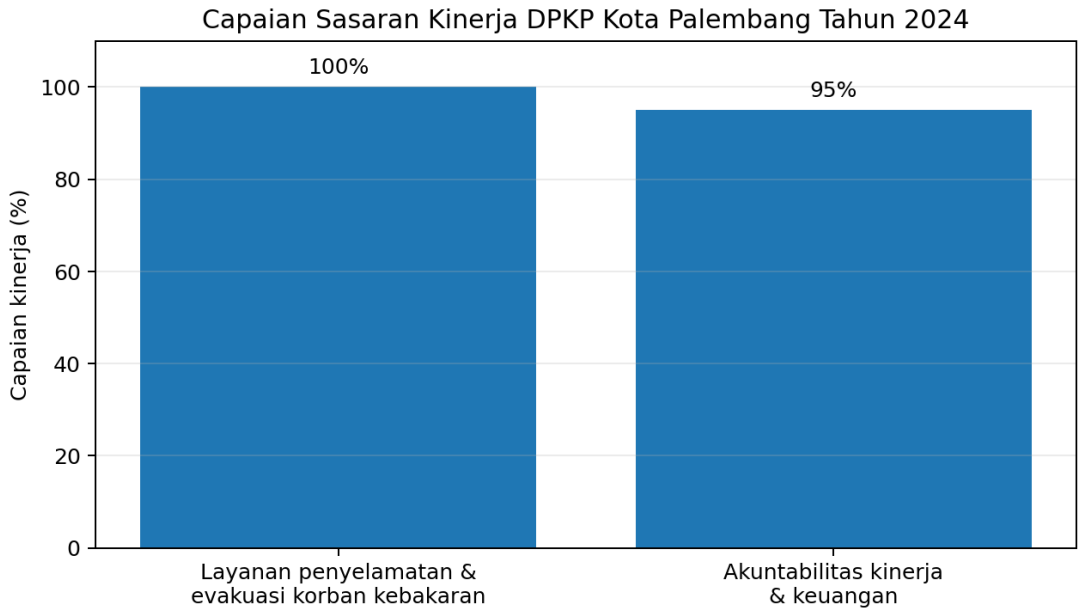
Secara konseptual, pendekatan ini sesuai dengan temuan Górska et al. (2022) bahwa komunikasi pemerintah lokal yang edukatif dan berorientasi kebersamaan dapat menghasilkan resonansi publik lebih tinggi dibanding komunikasi yang sekadar menyampaikan informasi. Yudarwati et al. (2022) juga menekankan bahwa komunikasi risiko di Indonesia perlu memperhatikan konteks budaya, kepercayaan, dan peran jejaring sosial. Dalam konteks kebakaran perkotaan, pesan pencegahan idealnya tidak hanya menyebut larangan atau imbauan, tetapi juga memberikan tindakan praktis: penggunaan alat pemadam api ringan, penanganan kebocoran gas, keselamatan instalasi listrik, akses mobil pemadam, prosedur evakuasi, dan kapan harus menghubungi layanan darurat.

Dari perspektif kinerja, jumlah sosialisasi dan publikasi merupakan indikator output. Outcome yang lebih kuat adalah persentase sasaran yang memahami materi, jumlah warga atau komunitas yang mampu mempraktikkan langkah keselamatan, peningkatan jumlah relawan yang aktif, atau penurunan pola kejadian yang dapat dicegah. RPJMD Kota Palembang 2025-2029 memasukkan sasaran peningkatan pemberdayaan masyarakat untuk pencegahan dini bahaya kebakaran dengan target persentase 100 persen pada periode perencanaan. Hal ini memberikan landasan agar fungsi media komunikasi dikaitkan dengan capaian pemberdayaan masyarakat, bukan berdiri sebagai kegiatan publikasi yang terpisah.

4.4. Kinerja Organisasi sebagai Konteks Fungsi Komunikasi

LKIP Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang Tahun 2024 menunjukkan bahwa organisasi menetapkan dua sasaran utama, dengan capaian sasaran pertama sebesar 100 persen dan sasaran kedua sebesar 95 persen. Dokumen tersebut juga menegaskan bahwa layanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran wajib dilakukan secara cepat dan bahwa waktu tanggap merupakan bagian dari indikator penting pelayanan. Capaian organisasi yang tinggi memberikan konteks positif bagi fungsi komunikasi, karena informasi dan koordinasi merupakan prasyarat operasional bagi penanganan kejadian. Meskipun demikian, capaian kinerja organisasi tidak dapat secara otomatis dianggap sebagai capaian khusus unit/fungsi media komunikasi karena indikator terpisah untuk komunikasi publik belum disajikan secara eksplisit.

Universitas Panca Marga
E-ISSN: 2656-0305



Gambar 1. Capaian Sasaran Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang Tahun 2024

Sumber: diolah dari LKIP Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang Tahun 2024.

Grafik tersebut menunjukkan kinerja organisasi secara umum, bukan skor khusus komunikasi. Pembedaan ini penting agar evaluasi tidak melakukan atribusi berlebihan. Jika fungsi komunikasi ingin diukur secara manajerial, organisasi memerlukan indikator turunan yang menjelaskan kontribusinya terhadap outcome layanan, misalnya persentase laporan darurat yang diterima dengan informasi lokasi lengkap, waktu rata-rata verifikasi laporan, persentase informasi kejadian yang dipublikasikan sesuai standar waktu, dan tingkat pemahaman masyarakat setelah edukasi.

4.5. Penilaian Dimensi Kinerja Media Komunikasi Masyarakat

Tabel 2. Matriks evaluasi kinerja fungsi media komunikasi masyarakat

Dimensi	Bukti Dokumenter/Digital	Interpretasi Kinerja	Kebutuhan Penguatan
Mandat dan organisasi	Regulasi menetapkan fungsi komunikasi operasi, sosialisasi, edukasi, pemberdayaan dan informasi.	Kuat secara normatif; komunikasi melekat pada tugas layanan dan pencegahan.	Tetapkan penanggung jawab, SOP lintas bidang, dan indikator komunikasi yang konsisten.
Akses informasi	Website resmi menyediakan profil, berita/informasi, alamat dan nomor darurat 112/150122; layanan 24 jam.	Akses dasar tersedia dan mendukung kebutuhan informasi serta pelaporan.	Uji kemudahan akses, keterbacaan seluler, SEO, dan konsistensi informasi lintas kanal.
Ketepatan waktu dan relevansi	Informasi kedaruratan terkait langsung dengan standar response time; website memuat berita/kegiatan.	Relevansi tinggi, tetapi data publik tentang SLA publikasi/respons admin belum tampak.	Tetapkan standar waktu pembaruan dan dashboard respons kanal digital.

Edukasi dan komunikasi risiko	Publikasi kegiatan edukasi dan mandat sosialisasi/pemberdayaan masyarakat.	Fungsi edukatif telah berjalan dan dapat mendukung pencegahan.	Gunakan kalender konten risiko, segmentasi audiens, infografis/video, dan evaluasi pemahaman.
Dialog dan responsivitas	Kanal digital tersedia, tetapi bukti publik terkait rasio balasan, komentar terjawab, atau waktu respons belum tersedia.	Aspek dua arah belum dapat dinilai kuat dari data terbuka.	Ukur response rate, response time, unresolved inquiry, dan sentiment/issue tracking.
Akuntabilitas dan evaluasi	LKIP dan dokumen perencanaan tersedia; indikator utama organisasi terukur.	Budaya akuntabilitas organisasi ada, namun indikator komunikasi spesifik belum menonjol.	Integrasikan KPI komunikasi ke SAKIP/IKU bidang serta laporan evaluasi berkala.

Sumber: analisis penulis berdasarkan regulasi, dokumen kinerja, RPJMD Kota Palembang, dan laman resmi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang.

Matriks tersebut menunjukkan pola utama: fondasi kelembagaan dan akses informasi relatif kuat, sedangkan aspek evaluasi outcome dan komunikasi dua arah masih memerlukan penguatan. Pola ini sejalan dengan literatur pemerintah digital. DePaula et al. (2018) dan Silva et al. (2019) menunjukkan kecenderungan kanal pemerintah digunakan untuk informasi dan presentasi, sedangkan Santoso et al. (2020) menunjukkan bahwa keterlibatan publik bergantung pada karakter konten. Oleh karena itu, keberhasilan media komunikasi Damkar Palembang tidak seharusnya hanya dihitung dari jumlah berita atau banyaknya kegiatan yang didokumentasikan.

Dari perspektif responsiveness, Jia et al. (2019) dan Arshad dan Khurram (2020) menegaskan bahwa komunikasi digital berhubungan dengan persepsi responsivitas dan transparansi. Bagi organisasi pemadam kebakaran, indikator responsivitas perlu dibedakan antara kanal kedaruratan dan kanal informasi umum. Panggilan darurat harus masuk ke alur operasi dengan target respons yang ketat, sedangkan pertanyaan pada website atau media sosial dapat menggunakan service level agreement yang berbeda. Tanpa pembedaan tersebut, organisasi berisiko menggunakan satu ukuran untuk kebutuhan komunikasi yang memiliki tingkat urgensi berbeda.

Aspek media richness juga penting. Konten berbentuk foto dan video yang menjelaskan tindakan keselamatan, simulasi, cara menggunakan alat, atau prosedur evakuasi berpotensi lebih mudah dipahami daripada teks panjang. Temuan Santoso et al. (2020), Zhang et al. (2022), dan Amores et al. (2023) mendukung penggunaan konten kaya media dan fitur dialog untuk meningkatkan engagement. Akan tetapi, kualitas komunikasi keselamatan harus tetap menempatkan akurasi sebagai prioritas, karena konten yang menarik tetapi tidak konsisten dengan prosedur operasional dapat menimbulkan risiko.

Dari sisi akuntabilitas, dokumentasi kinerja organisasi menunjukkan adanya budaya pengukuran melalui LKIP dan indikator sasaran. Tantangannya adalah menerjemahkan budaya tersebut ke tingkat komunikasi. KPI yang disarankan antara lain: persentase konten edukasi dibanding konten seremonial; persentase publikasi risiko dengan call-to-action; waktu rata-rata publikasi informasi terverifikasi; engagement rate per jenis konten; response rate pertanyaan masyarakat; median waktu respons; jumlah isu berulang; jangkauan edukasi per kecamatan; tingkat pemahaman peserta; serta kontribusi kanal digital

terhadap pembentukan relawan dan kegiatan pencegahan. Penggunaan KPI semacam ini akan menggeser evaluasi dari output menuju outcome.

Kinerja komunikasi juga perlu memperhatikan kelompok yang tidak selalu memiliki akses digital. Yudarwati et al. (2022) menunjukkan pentingnya faktor budaya dan kesenjangan digital dalam komunikasi risiko Indonesia. Oleh sebab itu, strategi media tidak boleh menggantikan komunikasi tatap muka, jaringan RT/RW, kelurahan, sekolah, pengelola gedung, komunitas, dan relawan. Kanal digital sebaiknya menjadi penguat jaringan komunikasi yang lebih luas. Konsep ini relevan dengan misi pemberdayaan masyarakat pada pelayanan kebakaran dan target pencegahan dini yang termuat dalam perencanaan Kota Palembang.

Secara keseluruhan, fungsi media komunikasi masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang dapat dinilai memiliki fondasi kinerja yang memadai dari sisi mandat, kanal, dan integrasi dengan layanan. Ruang peningkatan terbesar terletak pada pengukuran hasil komunikasi, tata kelola respons dua arah, standardisasi konten risiko, pemanfaatan analitik, dan publikasi data kinerja komunikasi. Perbaikan pada area tersebut akan membuat media organisasi lebih berfungsi sebagai instrumen pelayanan dan keselamatan publik daripada sekadar media dokumentasi.

5. KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa fungsi media komunikasi masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang memiliki landasan kelembagaan yang jelas dan berhubungan langsung dengan tugas operasional, pencegahan, sosialisasi, edukasi, pemberdayaan masyarakat, serta penyampaian informasi. Website resmi telah menyediakan informasi organisasi, publikasi kegiatan, dan nomor layanan darurat 112/150122 dengan layanan 24 jam. Secara organisasi, capaian kinerja tahun 2024 juga berada pada kategori tinggi, yang menjadi konteks pendukung bagi pelaksanaan fungsi komunikasi.

Kekuatan utama fungsi komunikasi terletak pada akses kanal resmi, hubungan dengan pelayanan kedaruratan, dan aktivitas edukasi publik. Namun, data terbuka belum cukup untuk menilai outcome komunikasi secara komprehensif, terutama terkait jangkauan, engagement, waktu respons kanal digital, rasio pertanyaan yang diselesaikan, pemahaman masyarakat, serta perubahan perilaku pencegahan. Dengan demikian, kinerja komunikasi saat ini lebih mudah dibuktikan pada tingkat mandat dan output dibandingkan outcome.

Kontribusi penelitian adalah menawarkan cara pandang bahwa media komunikasi pada organisasi pemadam kebakaran harus dinilai sebagai bagian dari sistem pelayanan dasar. Kecepatan, akurasi, aksesibilitas, edukasi, responsivitas, dan akuntabilitas perlu diukur secara terintegrasi. Keterbatasan penelitian adalah penggunaan data sekunder tanpa wawancara, survei, maupun analitik internal media sosial. Penelitian lanjutan dapat menguji kerangka indikator melalui survei masyarakat, wawancara petugas, audit media sosial, dan analisis data panggilan darurat.

6. REKOMENDASI

Pertama, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang perlu menetapkan KPI komunikasi publik yang masuk ke dalam perencanaan dan evaluasi kinerja, meliputi indikator output dan outcome. KPI minimal dapat mencakup frekuensi konten edukasi, jangkauan, engagement rate, response

rate, waktu respons, tingkat penyelesaian pertanyaan, dan hasil evaluasi pemahaman masyarakat.

Kedua, perlu disusun SOP pengelolaan informasi dan media yang membedakan komunikasi darurat, komunikasi kejadian, komunikasi edukasi, dan komunikasi kelembagaan. SOP perlu menetapkan alur verifikasi, otorisasi, batas waktu publikasi, perlindungan data korban, penanganan informasi keliru, serta koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika dan perangkat daerah terkait.

Ketiga, strategi konten perlu diarahkan pada komunikasi risiko berbasis kebutuhan warga melalui infografis, video pendek, simulasi, tanya-jawab, dan materi lokal yang mudah dipahami. Konten seremonial tetap dapat dipublikasikan, tetapi proporsinya perlu diseimbangkan dengan konten pencegahan dan keselamatan yang memiliki call-to-action jelas.

Keempat, organisasi perlu membangun mekanisme komunikasi dua arah dengan pencatatan pertanyaan, keluhan, isu berulang, dan tindak lanjut. Dashboard sederhana dapat digunakan untuk memantau waktu respons, kanal asal, jenis isu, status penyelesaian, serta tren kebutuhan informasi per wilayah.

Kelima, evaluasi media digital harus dipadukan dengan strategi komunikasi non-digital melalui kecamatan, kelurahan, sekolah, pengelola gedung, komunitas, dan relawan pemadam kebakaran. Integrasi tersebut penting untuk menjangkau kelompok yang memiliki akses digital terbatas dan memastikan pesan pencegahan diterjemahkan menjadi kesiapsiagaan nyata.

7. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tamansiswa Palembang serta pihak-pihak yang menyediakan dokumen publik dan informasi resmi yang digunakan dalam penelitian ini.

8. PERNYATAAN KONTRIBUSI PENULIS

Agustiawan Pratama berkontribusi pada konseptualisasi dan penelusuran data; Rita Junita berkontribusi pada metodologi, analisis, dan penyusunan naskah; Supardi berkontribusi pada supervisi akademik, validasi konseptual, dan penyempurnaan naskah. Seluruh penulis membaca dan menyetujui naskah akhir.

9. PERNYATAAN KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan tidak terdapat konflik kepentingan dalam penelitian dan publikasi artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Amores, C. M. L., Bael, M. G. L., Escabarte, R. J. D., & Batara, E. B. (2023). Are citizens engaging with government social media COVID-19 pandemic information? Why media richness and dialogic loop features matter. The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries, 89, e12251. https://doi.org/10.1002/isd2.12251

Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.). Kogan Page.

Arshad, S., & Khurram, S. (2020). Can government's presence on social media stimulate citizens' online political participation? Investigating the influence of transparency, trust, and responsiveness. Government Information Quarterly, 37(3), 101486. https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101486

DePaula, N., Dincelli, E., & Harrison, T. M. (2018). Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation. Government Information Quarterly, 35(1), 98-108. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.10.003

Ernungtyas, N. F., & Boer, R. F. (2023). The information of government's social media and websites to citizen engagement in Indonesia. Mediator: Jurnal Komunikasi, 16(1). https://doi.org/10.29313/mediator.v16i1.2159

Freberg, K., et al. (2020). Emergency management communication: The paradox of the positive in public communication for preparedness. Public Relations Review, 46(2), 101903. https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2020.1019

Górska, A., Dobija, D., Grossi, G., & Staniszewska, Z. (2022). Getting through COVID-19 together: Understanding local governments' social media communication. Cities, 121, 103453. https://doi.org/10.1016/j.cities.202

Haro-de-Rosario, A., Sáez-Martín, A., & Caba-Pérez, M. C. (2018). Using social media to enhance citizen engagement with local government: Twitter or Facebook? New Media & Society, 20(1), 29-49. https://doi.org/10.1177/1461444816645652

Jia, Z., Liu, M., & Shao, G. (2019). Linking government social media usage to public perceptions of government performance: An empirical study from China. Chinese Journal of Communication, 12(1), 84-101. https://doi.org/10.1080/17544750.2018.1523802

Kasmir. (2016). Manajemen sumber daya manusia (teori dan praktik). Rajawali Pers.

Lee, M. J. (2018). Uses of social media in government agencies: Content analyses of public relations strategies and message tactics comparison between South Korea and the United States of America in 2011 and 2014. Journal of Public Affairs, 18(2), e1687. https://doi.org/10.1002/pa.1687

Lovari, A., & Valentini, C. (2020). Public sector communication and social media: Opportunities and limits of current policies, activities, and practices. In V. Luoma-aho & M.-J. Canel (Eds.), The handbook of public sector communication. Wiley-Blackwell. https://doi.org/10.1002/9781119263203.ch21

Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., Erdinaya, L. K., & Komariah, K. (2020). Komunikasi humas pemerintahan kabupaten/kota di Jawa Barat melalui media digital Instagram. Jurnal Kajian Komunikasi, 8(2).

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational behavior (17th ed.). Pearson.

Santoso, A. D., Rinjany, D., & Bafadhal, O. M. (2020). Social media and local government in Indonesia: Adoption, use and stakeholder engagement. Romanian Journal of Communication and Public Relations, 22(3), 21-35. https://doi.org/10.21018/rjcpr.2020.3.307

Silva, P., Tavares, A. F., Silva, T., & Lameiras, M. (2019). The good, the bad and the ugly: Three faces of social media usage by local governments. Government Information Quarterly. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.05.00

Stone, J. A., & Can, S. H. (2020). Linguistic analysis of municipal Twitter feeds: Factors influencing frequency and engagement. Government Information Quarterly, 37(4), 101468. https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.10146

Todisco, L., Tomo, A., Canonico, P., Mangia, G., & Sarnacchiaro, P. (2021). Exploring social media usage in the public sector: Public employees' perceptions of ICT's usefulness in delivering value added. Socio-Economic Planning Sciences, 73, 100858. https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100858

Wibowo. (2016). Manajemen kinerja (5th ed.). Rajawali Pers.

Yudarwati, G. A., Putranto, I. A., & Delmo, K. M. (2022). Examining the Indonesian government's social media use for disaster risk communication. Asian Journal of Communication, 32(1), 1-20. https://doi.org/10.1080/01292986.2021.2007274

Zhang, W., Yuan, H., Zhu, C., Chen, Q., & Evans, R. (2022). Does citizen engagement with government social media accounts differ during the different stages of public health crises? An empirical examination of the COVID-19 pandemic. Frontiers in Public Health, 10, 807459. https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.807459

Pemerintah Republik Indonesia. (2018). Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota.

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2020). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Pemerintah Kota Palembang. (2022). Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 63 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang.

Pemerintah Kota Palembang. (2023). Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 33 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 63 Tahun 2022.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang. (2025). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2024.

Pemerintah Kota Palembang. (2025). Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Palembang Tahun 2025-2029.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang. (2026). Website resmi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Palembang. https://damkarmat.palembang.go.id/ (diakses 2 September 2026).