

## **PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA BANDA ACEH**

**Taufik<sup>1</sup>, T. Syarifuddin<sup>2\*</sup>, Riantofani<sup>3</sup>**

Pembangunan Sosial, Universitas Iskandar Muda

[taufikaceh662@gmail.com](mailto:taufikaceh662@gmail.com), [poondin2020@gmail.com](mailto:poondin2020@gmail.com), [riantaufani@gmail.com](mailto:riantaufani@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*The Banda Aceh City Fire and Rescue Service as an institution that handles fires has established Standard Operating Procedures (SOP)/Permanent Procedures (PROTAP) related to fire management which includes prevention, handling, rescue, supervision and control, evaluation of follow-up and rehabilitation. The research was conducted at the Banda Aceh City Fire and Rescue Service with 5 informants. The purpose of this study was to determine the public's perception of the socialization and SOP of the Banda Aceh City Fire and Rescue Service. This research is included in the type of qualitative research with the main data collection tools in the form of interviews, observations, and documentation. The results of the study showed that the socialization carried out by firefighters regarding rescue was by approaching the community directly by conducting socialization through Rescue information approaches. With this socialization, it makes it easier for firefighters to improve the use of facilities. Socialization using a social interaction approach has been very effective in disseminating the concept of employee performance of the Fire and Rescue Service. From the whole community who participated in the socialization, they felt quite satisfied with the delivery of the existing message, and understood the Performance of the Fire and Rescue Service employees who recommended the use of rescue itself. Socialization is considered effective in inviting the community to use rescue and can interact directly so that community participation increases.*

**Keywords:** *Perception, Society, Performance*

### **ABSTRAK**

*Dinas Pemadam kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh sebagai lembaga yang menangani kebakaran telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP)/Prosedur tetap (PROTAP) terkait manajemen penanggulangan kebakaran yang meliputi tindakan pencegahan, penanggulangan, penyelamatan, pengawasan dan pengendalian evaluasi tindak lanjut serta rehabilitasi. Penelitian dilaksanakan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh dengan jumlah informan sebanyak 5 orang. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap sosialisasi dan SOP Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif dengan alat pengumpulan data utama berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran mengenai penyelamatan adalah dengan melakukan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat secara langsung dengan melakukan sosialisasi melalui pendekatan-pendekatan informasi Penyelamatan. Dengan sosialisasi ini mempermudah kinerja petugas pemadam kebakaran dalam meningkatkan penggunaan fasilitas. Sosialisai menggunakan pendekatan interaksi sosial sudah sangat efektif dalam penyebar luasan konsep kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Dari keseluruhan masyarakat yang mengikuti sosialisasi merasa cukup puas dengan penyampaian pesan yang ada, dan mengerti tentang Kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan yang menganjurkan penggunaan penyelamatan itu sendiri. Sosialisasi dianggap sudah efektif untuk mengajak masyarakat dalam menggunakan penyelamatan dan dapat berinteraksi secara langsung sehingga partisipasi masyarakat masyarakat menjadi meningkat.*

**Kata Kunci :** *persepsi, masyarakat, kinerja*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan Kota Banda Aceh sebagai pusat pemerintahan Provinsi Aceh memiliki risiko tinggi terjadinya ancaman bahaya kebakaran. Peningkatan Kota Banda Aceh sebagai Kota padatnya aktivitas dari berbagai sector pemerintahan dan swasta menjadikan wilayah Kota Banda Aceh menjadi wilayah yang perlu dijaga dan diantisipasi dari bahaya bahaya yang dapat menghambat perkembangan Kota, sehingga Pemerintah Kota Banda Aceh perlu menyusun Rencana Induk Sistim Pemadam Kebakaran (RISPK). Rencana Induk Sistim Pemadam Kebakaran (RISPK) untuk setiap Kota dalam wilayah Indonesia, Pemerintah wajib menyusun, dimana dalam Rencana Induk Sistim Pemadam Kabakaran termaktup atau memuat tentang perencanaan penempatan pos pos pemadam dan penempatan titik titik pilar hydrant, serta aturan lain yang menyangkut dengan pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran.

Dinas Pemadam kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh sebagai lembaga yang menangani kebakaran telah menetapkan Standar Operasiona Prosedur (SOP) Prosedur tetap (PROTAP) terkait manajemen penanggulangan kebakaran yang meliputi tindakan pencegahan, penanggulangan, penyelamatan, pengawasan dan pengendalian evaluasi tindak lanjut serta rehabilitasi. Alur prosedur penanggulangan kebakaran meliputi penerimaan berita, persiapan pemberangkatan, mobilisasi menuju lokasi kejadian, tiba dilokasi size up intensitas kebakaran ditempat kejadian perkara (TKP), strategi dan penyiapan operasi penyelamatan dan pemadaman, pemberangkatan unit mobil dan regu cadangan, proses penyelamatan pertolongan/perawatan korban rescue kebakaran, proses lokalisasi api dan pemadaman kebakaran, serta over houl mobil apabila terjadi kerusakan pasca kebakaran.

Pemerintah Kota Banda Aceh mempunyai instansi yang khusus menangani masalah kebakaran yaitu Dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Geuceu Meunara Kecamatan Jaya Baru, dengan struktur yaitu kepala dinas, sekretaris, kepala bidang dan kepala seksi serta memiliki sarana dan prasarana berupa mobil tanki air untuk menyiram api pada saat kebakaran atau sering disebut dengan mobil pamadam kebakaran (Brandweer), juga memiliki beberapa peralatan rescue untuk membantu korban kecelakaan maupun kerusakan kendaraan.

Dalam hal penanggulangan kebakakaran, Dinas pemadam kebakaran mempunyai motto sebagai penyemangat petugas dalam melaksanakan tugas pemadaman yaitu “ Pantang pulang sebelum api padam walaupun nyawa sebagai taruhannya, namun pada pelaksanaan dilapangan kadang sering petugas pemadam kebakaran tidak melaksanakan tugasnya sebagaimana aturan yang telah ditetapkan atau Protap (Prosedur tetap), hal itu dapat kita lihat dari beberapa keluhan masyarakat dimana dalam penanganan penanggulangan kebakaran kadang-kadang dalam memberikan bantuan sering datang terlambat, penyemprotan air yang tidak tepat sasaran atau krew pada mobil pemadam tidak cukup, dan taktik dan teknik yang salah.

Menurut data pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh, kasus kebakaran yang terjadi di Kota Banda Aceh, tahun 2020 terdapat 495 kasus kebakaran. Kejadian kebakaran di Banda Aceh sekitar 60 persen disebabkan oleh arus pendek listrik di kawasan padat penduduk, 10 persen disebabkan oleh lilin dan 1 persen disebabkan oleh kompor dan lain lain. Semakin padatnya pemukiman penduduk menyebabkan semakin rawan terjadi kebakaran. Trend kebakaran permukiman

meningkat terkait dengan makin padatnya penduduk.

Peristiwa seperti yang penulis sebutkan diatas sering terjadi di Kota Banda Aceh pada saat terjadi bahaya kebakaran, sehingga setelah kejadian Kebakaran akan menjadi berita menarik bagi masyarakat keesokan harinya yang dimuat pada media surat kabar dan juga melalui media elektronik sehingga menyudutkan pemerintah kota banda aceh dalam hal ini Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh.

Berdasarkan peristiwa dan kejadian tersebut yang pernah penulis lihat sendiri atau berdasarkan laporan masyarakat kepada penulis, maka penulis tertarik untuk melakukan Penelitian yang penulis rangkum menjadi karya ilmiah dengan judul “Persepsi Masyarakat terhadap Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh”

Tujuan dilakukan Penelitian ini yaitu Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap sosialisasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap SOP Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh.

## **B. KAJIAN PUSTAKA**

### **1. Konsep dasar tentang Persepsi**

#### **a. Pengertian Persepsi**

Pada umumnya kata Persepsi sering digunakan dalam bidang sosial. Secara terminology pengertian persepsi adalah tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaan. Sedangkan dalam kamus besar bahasa Indonesia, Persepsi, diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indera indera yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya

Menurut Asrori (2014: 21) pengertian Persepsi adalah “Proses individu dalam menginterpretasikan, mengorganisasikan dan memberi makna terhadap stimulus yang berasal dari lingkungan dimana individu itu berada yang merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman.” Dalam pengertian Persepsi tersebut terdapat dua unsur penting yaitu interpretasi dan pengorganisasian. Interpretasi merupakan upaya pemahaman dari individu terhadap informasi yang diperolehnya. Sedangkan pengorganisasian adalah proses mengelola informasi tertentu agar memiliki makna

Persepsi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lainnya. Sejalan dengan hal itu, Rahmad Jalaluddin (2014:64) mendefinisikan pengertian persepsi sebagai berikut : “Pengalaman tentang objek peristiwa atau hubungan hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.” Kesamaan pendapat ini terlihat dari makna menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan yang memiliki keterkaitan dengan proses untuk memberi arti.

Menurut Irwanto (2012: 71), pengertian persepsi adalah proses diterimanya langsung (objek, kualitas, hubungan antar gejala, maupun peristiwa sampai rangsang itu disadari dan dimengerti. Reaksi seseorang terhadap suatu objek dapat diwujudkan dalam bentuk sikap atau tingkah laku seseorang tentang apa yang dipersepsikan. Demikian juga seseorang bisa saja memiliki persepsi yang berbeda, walaupun objeknya sama. Hal tersebut dimungkinkan karna adanya perbedaan dalam hal

sistim nilai dan kepribadian individu yang bersangkutan.

Setiap orang mempunyai kecenderungan dalam melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda beda. Perbedaan itu bisa banyak dipengaruhi oleh banyak factor diantaranya adalah pengetahuan pengalaman dan sudut pandang. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda beda dengan menggunakan alat inder yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik suatu kesamaan pendapat bahwa persepsi merupakan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri individu sehingga individu sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui inder inder yang dimiliki.

#### **b. Syarat terjadinya Persepsi.**

Menurut Sunaryo (2013: 98) syarat syarat terjadinya persepsi adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya objek yang dipersepsi.
- 2) Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam mengadakan persepsi.
- 3) Adanya alat indera/reseptor yaitu alat untuk menerima stimulus.
- 4) Saraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus ke otak, yang kemudian sebagai alat untuk mengadakan respon.

#### **c. Faktor yang yang mempengaruhi Persepsi**

Menurut Miftah Toha (2013: 154) Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang adalah sebagai berikut :

Faktor Internal : perasaan, sikap, dan Kepribadian Individu, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik,

gangguan kejiwaan nilai dan kebutuhan juga minat dan motivasi.

## **2. Konsep Pelayanan Publik**

Menurut Monir (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktifitas seseorang dan kelompok adalah:

- a. Menyelaraskan peraturan perundang undangan yang sudah ada.
- b. Menjamin terselenggaranya penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, terkoordinasi dan menyeluruh.
- c. Menghargai budaya local.
- d. Membangun partisipasi dan kemitraan public serta swasta.
- e. Mendorong semangat gotong royong, kesetiakawanan, dan kedermawanan.
- f. Menciptakan perdamaian dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Penyelenggaraan penanggulangan bencana terddiri atas tiga tahap yang meliputi :

- a. Pra bencana.
- b. Saat tanggap darurat ; dan
- c. Pasca bencana.

## **3. Pengertian Kebakaran.**

Kebakaran adalah suatu nyala api baik kecil maupun besar pada tempat yang tidak dikehendaki, merugikan dan pada umumnya tidak bisa dikendalikan. Menurut NFPA (National Fire Protection Association) Kebakaran adalah suatu peristiwa oksidasi yang melibatkan tiga unsur yang harus ada yaitu bahan bakar, oksigen yang ada dalam udara dan sumber energy atau panas yang berakibat menimbulkan kerugian harta benda, cedera atau kematian. Menurut David A Cooling Kebakaran adalah sebuah reaksi kimia dimana bahan dioksidasi sangat cepat dan menghasilkan panas.

Berdasarkan definisi definisi tersebut diatas diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebakaran merupakan kejadian timbulnya api yang tidak diinginkan dimana unsur unsur yang membentuknya terdiri dari bahan

bakar, oksigen dan sumber panas yang membentuk suatu reaksi oksidasi dan menimbulkan kerugian materil dan moril.

#### 4. Teori Kinerja

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja (*job performance*) sumber daya manusia, untuk itu setiap kantor/lembaga akan berusaha untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara (2012: 87) menyatakan bahwa “kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/ Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. Lebih lanjut Mangkunegara (2012: 88) menyatakan bahwa “pada umumnya kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi”. Kinerja individu adalah hasil kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah gabungan dari kinerja individu dan kinerja kelompok.

Menurut Rivai (2011: 53) ”Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu kantor/lembaga sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan kantor/lembaga secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika”.

Definisi lain mengenai kinerja menurut Nawawi (2013: 114) adalah “Kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas

waktu yang disediakan”. Kinerja menjadi rendah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.

Menurut Hasibuan (2013: 201) menjelaskan bahwa “Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu”. Kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, serta peran dan tingkat motivasi seorang pekerja. Semakin tinggi ketiga faktor diatas, semakin besar pula kinerja karyawan.

Musanef (2014: 54) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya merupakan:

1. Kecakapan di bidang tugas,
2. Keterampilan melaksanakan tugas,
3. Pengalaman di bidang tugas,
4. Bersungguh-sungguh melaksanakan tugas,
5. Kesegaran, kesehatan jasmani, dan rohani,
6. Melaksanakan tugas serta berdaya guna dan berhasil guna,
7. Hasil kerja melebihi yang ditentukan.

Dan kinerja seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dipengaruhi oleh kecakapan, kemampuan dan pengalaman serta sikap kesungguhan Aparatur Sipil Negara (ASN).

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah hasil kerja baik kualitatif maupun kuantitatif yang dicapai oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) dan dipengaruhi oleh kecakapan, kemampuan, pengalaman, dan sikap kesungguhan Aparatur Sipil Negara (ASN) sesuai dengan tanggung jawabnya yang harus diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan dalam rangka mencapai tujuan organisasi/kantor/lembaga. Dengan demikian kinerja Aparatur Sipil Negara

(ASN) dapat memberikan kontribusi bagi kantor/lembaga tersebut.

Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran dan penilaian. Penentuan tujuan dari setiap unit organisasi merupakan strategi untuk meningkatkan kinerja. Tujuan ini akan memberi arah dan mempengaruhi bagaimana seharusnya perilaku kerja yang diharapkan organisasi terhadap setiap personel. Walaupun demikian, penentuan tujuan saja tidaklah cukup, sebab itu dibutuhkan ukuran, apakah seseorang telah mencapai kinerja yang diharapkan. Untuk ukuran kuantitatif dan kualitatif standar kinerja untuk setiap tugas dan jabatan juga memegang peranan yang penting. Penilaian kinerja secara reguler yang dikaitkan dengan proses pencapaian tujuan kinerja secara personel, tindakan ini akan membuat personel untuk senantiasa berorientasi terhadap tujuan dan berperilaku kerja sesuai dan searah dengan tujuan yang hendak dicapai. Dengan demikian, Ilyas, (2012: 172) menjelaskan bahwa “pengertian kinerja dengan deskripsi tujuan, ukuran operasional, dan penilaian reguler mempunyai peranan penting dalam merawat dan meningkatkan personel”.

Kinerja merupakan perwujudan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap Aparatur Sipil Negara (ASN) atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan langkah menuju tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu kinerja merupakan penentu dalam tercapainya tujuan organisasi. Sehingga perlu diupayakan peningkatan kinerja, walaupun hal itu tidaklah mudah karena banyak faktor yang menyebabkan tinggi rendahnya kinerja seseorang.

Menurut Hasibuan (2013: 82) mengungkapkan bahwa “Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, dan peran serta

tingkat motivasi pekerja”. Kemudian menurut Simamora dalam Ilyas (2012: 143), kinerja dapat dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- a. Faktor Individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi. Kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku dan kinerja individu, sedangkan variabel demografis mempunyai efek yang tidak langsung pada perilaku dan kinerja individu.
- b. Faktor Psikologis terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
- c. Faktor Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*

Kemudian, Nitisemito dalam Sudarmayanti (2012: 109) menyatakan bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja ASN, antara lain:

- 1) Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
- 2) Penempatan kerja yang tepat
- 3) Pelatihan dan promosi
- 4) Rasa aman di masa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
- 5) Hubungan dengan rekan kerja
- 6) Hubungan dengan pemimpin

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli tersebut, dapat dikatakan bahwa penempatan kerja yang tepat akan mempengaruhi kinerja seorang aparatur negara. Dengan adanya penempatan yang sesuai dan tepat, maka Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya dan Aparatur Sipil Negara (ASN) juga dapat memiliki motivasi yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan penempatan yang tepat, maka gairah kerja, mental kerja, dan prestasi kerja dapat mencapai hasil yang optimal bahkan kreativitas serta prakarsa Aparatur Sipil Negara (ASN) dapat berkembang.

Menurut Ivancevich dalam Trihayu (2013: 18), “penilaian kinerja merupakan

bagian dari aktivitas manajemen sumber daya manusia yang bertujuan menilai seberapa besar kontribusi Aparatur Sipil Negara (ASN) kepada kantor/lembaga agar kantor/lembaga dapat memberikan *reward* atau penghargaan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut”. Schuler dan Jackson dalam Trihayu (2013: 19) menyatakan bahwa “penilaian kinerja mengacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai, dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil, termasuk tingkat kehadiran”. Fokusnya adalah untuk mengetahui seberapa produktif seorang Aparatur Sipil Negara (ASN) dan apakah ia bisa berkinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga Aparatur Sipil Negara (ASN) organisasi dan masyarakat semuanya dapat memperoleh manfaat.

Handoko (2011: 104) menyatakan penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah “proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dimanadalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para Aparatur Sipil Negara (ASN) tentang pelaksanaan kerja mereka”.

Adapun menurut Hidayat dan Sucherly (2010: 16), bahwa “kinerja aparat pemerintah pada hakikatnya merupakan hasil kerja sektor pemerintah yang berupa jasa pelayanan terhadap masyarakat dan terdiri dari banyak ragam serta sulit untuk dikuantifikasikan serta dinilai dengan harga”. Untuk mengukur karya dan prestasi aparat pemerintah maka pendekatan yang sering dipakai adalah memperbandingkan realisasi kegiatan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan target tujuan yang ingin dicapai organisasi.

Menurut Mathis dan Jackson (2012: 210), “penilaian kinerja dapat dilaksanakan oleh siapa saja yang mengerti benar tentang penilaian kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) secara individual”.

Kemungkinannya antara lain adalah para atasan yang menilai bawahannya, bawahan yang menilai atasannya, anggota kelompok menilai satu sama sama lain, penilaian Aparatur Sipil Negara (ASN) sendiri, penilaian dengan multisumber, dan sumber-sumber dari luar.

Menurut Mathis dan Jackson, (2012: 211) “Penilaian kinerja dapat menjadi sumber informasi utama dan umpan balik untuk aparatur negara, yang merupakan kunci pengembangan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) di masa mendatang”. Di saat atasan mengidentifikasi kelemahan, potensi dan kebutuhan pelatihan melalui umpan balik penilaian kinerja, mereka dapat memberitahukan Aparatur Sipil Negara (ASN) mengenai kemajuan Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut, mendiskusikan keterampilan apa yang perlu mereka kembangkan dan melaksanakan perencanaan pengembangan.

Hal tersebut didukung pula oleh Dessler (2014: 45), bahwa “penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi yang efektif dan efisien”. Aparatur Sipil Negara (ASN) menginginkan dan memerlukan umpan balik berkenaan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) tersebut dan penilaian menyediakan kesempatan untuk meninjau kemajuan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan untuk menyusun rencana peningkatan kinerja.

Dipandang dari segi manfaatnya bagi kantor/lembaga, penilaian kinerja di suatu kantor/lembaga atau instansi pemerintah merupakan program yang sangat penting untuk dilaksanakan dalam rangka untuk mengetahui pencapaian target dan sasaran kerja setiap individu karyawan, selain itu juga membantu bagian personalia dalam mengambil keputusan yang berkenaan dengan promosi, pelatihan, kompensasi, serta perencanaan karir karyawan. Program ini juga sangat dibutuhkan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk menciptakan kepuasan kerja, karena Aparatur Sipil

Negara (ASN) dapat mengetahui apa yang telah dicapainya, serta dapat yakin adanya perbedaan kompensasi, sehingga dapat meningkatkan memotivasi untuk meningkatkan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja kantor/lembaga pada tingkat yang lebih tinggi.

## 5. Teori Sumber Daya Manusia

Manusia merupakan sumber daya penting dalam usaha organisasi untuk mencapai keberhasilan yang dapat menunjang organisasi melalui karya-karya, bakat, kreatifitas dan dorongan. Betapapun sempurnan aspek teknologi dan ekonomi tanpa aspek manusia sulit kiranya tujuan-tujuan organisasi dapat dicapai. Menurut Wulandari “ Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur masukan (input) bersama unsur lainnya seperti mesin dan teknologi diubah melalui proses manajemen menjadi keluaran (output) berupa barang atau jasa dalam usaha mencapai tujuan perusahaan atau organisasi”.

Menurut Wibowo (2014: 01) Sumber daya manusia merupakan asset yang paling penting bagi organisasi, dimana pada hakekatnya berfungsi sebagai faktor penggerak bagi setiap kegiatan di dalam perusahaan. Suatu organisasi dalam melakukan aktifitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan factor factor yang ada dalam suatu organisasi. Berdasarkan hakekat kesetaraan dan keadilan gender terdapat kesamaan kondisi bagi pria maupun wanita untuk memperoleh kesempatan serta hak-haknya sebagai manusia, agar mampu berperan dan berpartisipasi dalam segala kegiatan pembangunan.

Menurut Hasibuan (2013: 10) “ Sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga

kerja agar efektif efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia mempunyai definisi sebagai suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu.

## C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan oleh penulis Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif dengan sistem pemaparan dan penggambaran permasalahan dan untuk ketegasan serta kejelasan tentang berbagai informasi di berikan seperlunya dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang Strategi pelayanan masyarakat dalam penanggulangan kebakaran di Kota Banda Aceh.

Menurut Sugiyono (2017: 9), “Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang mendasarkan pada filsafat positifme, di gunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sample sumber dan data secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generaliasasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis isi. Analisis isi (content analysis) adalah analisis aktifitas atau analisis informasi dengan kegiatannya adalah meneliti Dokumen, menganalisis peraturan dan keputusan-keputusan analisis ini juga dapat dilakukan

untuk analisis isi buku, konsep, diagram, table, gambar dan sebagainya.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Partisipasi Masyarakat**

Dalam aktivitasnya sehari-hari, Penyelamatan memberikan pelayanan yang baik bagi pasiennya sesuai dengan hasil wawancara yang diungkapkan semua informan. Khusus petugas melaksanakan kegiatan sosialisasi untuk menarik perhatian masyarakat untuk berperan serta dalam program yang telah dibuat oleh pemerintah. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Oleh karena itu, setiap tahap sosialisasi ini selalu berawal dari tahap pengetahuan, bahwa tahap pengetahuan adalah tahap dimana seseorang sadar dan tahu adanya inovasi. Pada tahap ini, seseorang belum memiliki informasi mengenai inovasi baru. Dengan demikian, sosialisai selalu dimulai dengan membentuk pengetahuan masyarakat yang sadar akan adanya inovasi dengan keinginan sendiri bukan memaksa masyarakat untu mendengarkan inovasi yang ada.

Sosialisasi mengandung arti penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif yang menyebabkan sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif dalam masyarakat.

Proses sosialisasi adalah tahapan-tahapan atau model-model kegiatan berkomunikasi dalam hal pembentukan sikap atau perilaku seseorang sesuai dengan norma-norma sosial untuk memungkinkan berpartisipasi yang efektif dalam kehidupan sosial.

Proses sosialisasi sendiri menciptakan pengetahuan kesadaran akan adanya inovasi, informasi yang

diperlukan mengenai cara pemakaian atau penggunaan suatu informasi kemudian berkenaan dengan prinsip-prinsip berfungsinya suatu informasi sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh informan.

Pengertian menyadari dalam hal ini bukan sekedar memahami tetapi membuka diri terhadap suatu inovasi dilakukan secara aktif bukan bukan pasif. Seseorang menyadari perlunya mengetahui inovasi biasanya tentu berdasarkan pengamatannya tentang inovasi sesuai dengan kebutuhan maupun minat tetapi sangat jarang akseptor yang melakukan ini. Setelah komunikasi menyadari dan membuka diri untuk mengetahui inovasi, maka keaktifan untuk memenuhi kebutuhan ingin tahu bukan hanya berlangsung pada tahap pengetahuan saja tetapi juga pada tahap yang lain bahkan pada tahap konfirmasi.

Pelaksanaan sosialisasi penyelamatan yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran kepada petugas dengan membujuk atau disebut dengan mempersuasi. Petugas pemadam kebakaran merupakan orang yang dianggap paling mengerti dalam hal ini informan dan paling tahu tentang penyelamatan serta mampu menyampaikan pesan dan informasi dengan baik dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan mampu menarik perhatian calon akseptor atau akseptor untuk berpartisipasi dalam konsultasi.

Dalam sosialisasi tahap bujukan, petugas pemadam kebakaran selaku informan bukan hanya menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam proses penyampaian pesan atau informasi tetapi mampu mengajarkan nilai-nilai yang membangun sebagai proses pembelajaran dimana dapat berguna didalam kehidupan bermasyarakat.

Sosialisasi terjadi berdasarkan kontak sosial antara komunikator dengan komunikan dalam hal ini petugas pemadam kebakaran dan masyarakat di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh. Peran interaksi yang paling efektif dan efisien dalam membujuk dengan media bahasa antara petugas pemadam kebakaran selaku komunikator dan masyarakat selaku komunikan dalam membahas kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan merupakan unsur penting untuk mencapai tujuan dari sosialisasi yang dilakukan. Komunikasi bersifat aktif dan bukan pasif, artinya komunikasi interpersonal atau *face to face* yang dijalankan oleh komunikator kepada komunikan bukan hanya komunikasi dari pengirim kepada penerima pesan dan sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan.

Keputusan akseptor pada saat sosialisasi bisa mengadopsi atau menolak inovasi yang ada. Menjadi tugas komunikator untuk mengetahui siapa yang menjadi komunikan sebelum proses sosialisasi berlangsung agar proses sosialisasi berlangsung baik dan pesan pada saat sosialisasi dapat tersampaikan. Sehingga dalam proses sosialisasi mendapatkan hasil yang diinginkan.

Implementasi merupakan tahapan di mana seseorang melaksanakan atau menerapkan keputusan yang telah dibuatnya. Pada tahap ini seseorang mulai menggunakan inovasi sambil mempelajari lebih jauh tentang inovasi tersebut. Implementasi ini berlangsung keaktifan baik mental maupun perbuatan. Keputusan akseptor sebagai penerima gagasan atau ide baru dibuktikan dalam praktek.

Dalam tahap ini seseorang akan mencari penguatan terhadap keputusan yang telah diambilnya, dan ia dapat

menarik keputusannya jika memang memperoleh informasi yang tidak selaras atau sepemahaman dengan informasi sebelumnya. Pada tahap ini sosialisasi mengarah pada tahap berkelanjutan sejak terjadinya keputusan menerima atau menolak inovasi, yang berlangsung dalam waktu yang tidak terbatas.

Ketika komunikator memastikan kepada petugas pemadam kebakaran penyelamatan yang merupakan tempat ia mendapatkan sosialisasi. Disinilah peran petugas pemadam kebakaran penyelamatan untuk mencatat mengenai perkembangan akseptor. Jadi berdasarkan hasil wawancara dan penelitian dari para informan bahwa selama mendapatkan sosialisasi, mereka cenderung berpikir untuk sesuai anjuran petugas pemadam kebakaran setelah mengikuti serangkaian sosialisasi.

Pembahasan dari kelima tahap dari proses sosialisasi ini terutama terjadi dalam difusi inovasi dalam pengertian peneliti yang terbatas proses sosialisasi melalui tahap-tahap yang telah diuraikan serangkaian usaha mengkomunikasikan program-program pembangunan kepada masyarakat agar mereka ikut serta dan memperoleh manfaat dari kegiatan dalam hal pembangunan tersebut karena pada dasarnya yang menjadi sasaran utamanya difusi inovasi adalah anggota sistem sosial secara pribadi karena calon akseptor atau akseptor dapat membuat keputusan menerima atau menolak inovasi.

Menurut Natawidjaja (Purwandari, 2011: 8) Penyuluhan adalah hubungan timbal balik antara dua orang individu, dimana yang seseorang (yaitu penyuluh) berusaha membantu orang lain (yaitu klien) untuk mencapai pengertian tentang dirinya sendiri dalam hubungan dengan masalah-masalah yang dihadapinya saat ini dan

mungkin dihadapinya pada waktu yang akan datang.

Menurut Sukardi mengutip pendapat Prayitno yang mengatakan bahwa penyuluhan adalah pertemuan antara klien dan penyuluhan yang berisi usaha yang laras, unik dan human yang dilakukan dalam suasana keahlian dan yang didasarkan norma-norma yang berlaku. Adapun serangkaian kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan penyuluhan kesehatan menurut Sukardi (Yuliana, 2012: 9), yaitu:

- a. Peningkatan komunikasi dan penyebaran informasi kesehatan
  - b. Peningkatan peran serta dan swadaya masyarakat
  - c. Pembinaan dan pengembangan kemampuan edukatif petugas-petugas kesehatan dan kemampuan penyuluhan kesehatan bagi petugas-petugas non kesehatan
  - d. Pengelolaan program
  - e. Dari batasan terlihat adanya unsur informasi dan motivasi. Unsur informasi berupa komunikasi, unsur motivasi berupa cara hidup sehat.
2. Faktor Penyebab Persepsi Masyarakat

Kebakaran termasuk ke dalam salah satu bencana, kebakaran yaitu suatu bencana malapetaka atau musibah yang ditimbulkan oleh api yang tidak diharapkan/tidak dibutuhkan, sukar dikuasai dan merugikan. Kebakaran disebabkan oleh berbagai faktor yang bisa disebabkan oleh manusia secara langsung maupun tidak langsung atau dapat disebabkan oleh alam. Api yang dapat memicu kebakaran juga memiliki berbagai sumber penyalan, tidak hanya berasal dari sumber api secara langsung tetapi sumber api dapat disebabkan dari berbagai kegiatan manusia yang secara tidak langsung dapat menimbulkan api. Kebakaran yang disebabkan oleh faktor alam yaitu petir, gempa bumi, letusan gunung berapi dan kekeringan, sedangkan kebakaran yang disebabkan

oleh faktor manusia biasanya disebabkan akibat kelalaian diantaranya adalah pemasangan instalasi listrik yang tidak sempurna, penggunaan peralatan memasak, perilaku manusia seperti menyalakan api untuk penerangan ditempat penyimpanan bahan bakar (bensin) yang mudah terbakar, menempatkan obat nyamuk, lilin, lampu teplok yang sedang menyala ditempat yang mudah terbakar, serta penggunaan peralatan listrik yang berlebihan

Masalah kebakaran di lingkungan permukiman dan perumahan sangat kompleks. Penyebabnya sangat beragam karena menyangkut masyarakat umum yang berjumlah jutaan di berbagai wilayah di Indonesia. Penyebab kebakaran permukiman diantaranya adalah :

- a. Instalasi listrik

Kebakaran yang sering terjadi di pemukiman disebabkan oleh instalasi listrik karena pemasangan instalasi yang tidak sempurna, penggunaan alat atau instalasi yang tidak standar atau kurang aman, penggunaan listrik dengan cara tidak aman, serta penggunaan peralatan yang tidak baik atau rusak.

- b. Peralatan memasak

Penyebab kebakaran yang potensial di lingkungan rumah adalah dari alat masak, baik gas, kompor minyak tanah maupun listrik. Banyak pengguna gas LPG yang kurang paham cara penggunaan gas yang aman,

- c. Perilaku Penghuni

Kebakaran di permukiman juga sering terjadi karena perilaku penghuni, misalnya menyalakan api untuk penerangan ditempat penyimpanan bahan bakar (bensin) yang mudah terbakar, menempatkan obat nyamuk, lilin, lampu teplok yang sedang menyala

ditempat yang mudah terbakar, atau menggunakan peralatan listrik berlebihan melampaui beban yang aman.

Penelitian yang menggambarkan tentang persepsi masyarakat di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banda Aceh, seperti yang dijelaskan dan paparkan sebelumnya. Teori yang menjelaskan tentang penyaluran pesan atau informasi dengan inovasi-inovasi komunikasi yang sebelumnya tidak pernah didapatkan oleh komunikan. Dalam hal ini sosialisasi yang secara langsung, antara petugas yaitu petugas pemadam kebakaran. Inovasi yang dimaksudkan ialah cara sosialisasi yang secara intensif dengan pendekatan komunikasi interpersonal atau face to face, yang sesuai dengan pelayanan terhadap masyarakat. Dulu kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dilakukan secara paksa tanpa menjelaskan dan mensosialisasikan informasi itu sendiri.

Meskipun demikian komunikasi yang intensif antara petugas pemadam kebakaran dengan masyarakat sedikit banyak menciptakan hubungan interpersonal yang baik dan bersinergi. Dengan berinteraksi, petugas pemadam kebakaran memberikan masukan kepada masyarakat tentang penyelamatan yang sebaiknya digunakan. Bahkan dengan konsultasi juga dapat membuat masyarakat memastikan keuntungan atau mamfaat penggunaan penyelamatan dikemudaian harinya. Meskipun demikian, dalam kenyataannya hal ini menjadi belum maksimal karena masih banyak masyarakat kurang yakin akan alat penyelamatan yang di promosikan tidak berdampak buruk pada masyarakat.

## E. KESIMPULAN

### 1. Partisipasi Masyarakat

Sosialisasi yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran mengenai penyelamatan adalah dengan melakukan pendekatan-pendekatan kepada masyarakat secara langsung dengan melakukan sosialisasi melalui pendekatan-pendekatan informasi Penyelamatan. Dengan sosialisasi ini mempermudah kinerja petugas pemadam kebakaran dalam meningkatkan penggunaan fasilitas. Sosialisai menggunakan pendekatan interaksi social sudah sangat efektif untuk saran penyebar luasan konsep kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Dari keseluruhan masyarakat yang mengikuti sosialisasi merasa cukup puas dengan penyampaian pesan yang ada, dan mengerti tentang Kinerja pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan yang menganjurkan penggunaan penyelamatan itu sendiri. Sosialisasi dianggap sudah efektif untuk mengajak masyarakat untuk menggunakan penyelamatan karena petugas pemadam kebakaran mendifusikan pesan dengan baik, dengan jelas dan secara langsung antara petugas dengan masyarakat dapat berinteraksi secara langsung. sehingga partisipasi masyarakat terhadap persepsi masyarakat menjadi meningkat.

### 2. Faktor Penyebab Persepsi Masyarakat

Sosialisasi Penyelamatan membangun kesadaran masyarakat dalam mendukung program pemerintah sehingga tujuan dari Penyelamatan membudayakan norma dapat terwujud dengan baik. Secara umum sosialisasi penyelamatan di Indonesia cenderung sudah bisa menekan laju pertumbuhan penduduk, namun kendati demikian pertumbuhan jumlah penduduk relatif cepat tinggi. Hal yang demikian karena kurangnya informasi penyelamatan, dari situ awal tidak efektifnya suatu kebijakan. Peran petugas dan masyarakat

masih sangat diperlukan. Karena disadari bahwa berbicara penyelamatan tidak bisa hanya dengan menggunakan fasilitas harus melalui tatap muka yang sifatnya pribadi.

### DaftarPustaka

- Ali,Asrori.( 2014). *Psikologi Remaja Perkembangan Peserta Didik*. PT Bumi Aksara: Jakarta
- Asrori, Mohammad. (2011). *Psikologi Pembelajaran*. CV Wacana Prima: Bandung
- Dharma, Surya (2012). *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Dessler, Gary. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Indeks: Jakarta Barat
- Handoko (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gramedia: Jakarta
- Harbani, Pasolong.2013.*Kepemimpinan Birokrasi*. CV.Alfabeta: Bandung
- Hasibuan (2013). *Manajemen Sumber Daya*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Irwanto. (2012). *Psikologi Umum*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Mangkunegara (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat: Jakarta
- Mathis, Jackson (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba: Jakarta
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya Offset: Bandung, cetakan ke-36
- Musanef (2014). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Gunung Agung: Jakarta
- Naliebrata, Anita.(2012). *Analisis Pengaruh Penempatan Pegawai Berbasis Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai dalam Studi Kasus Dinas Perhubungan Pemkab Bogor*. Skripsi Institut Pertanian: Bogor.
- Narbuko Cholid, Abu Achmadi (2015). *Metodelogi Peneilitian*. Bumi Aksara: 2015
- Nawawi (2013). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press: Yokyakarta
- Rakhmat, Jalaluddin. (2014). *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Rianto Adi (2016). *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*. Yayasan Obor Indonesia: Jakarta
- Rivai (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. TP. Raja Grafindo: Jakarta
- .....(2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. TP. Raja Grafindo: Jakarta
- Sastrohadiwiryono (2015). *Pengantar Manajemen*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Sinamor, Ilyas, (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Terbuka: Jakarta
- Sitorus, Masganti (2011) *Metodologi Penelitian Pendidikan Islam*. IAIN Press: Medan
- Sudarmayanti (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama: Bandung
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta: Bandung
- Sunaryo, A. S. (2013). *Hubungan antara Persepsi tentang Kondisi Fisik Lingkungan Kerja dengan Sikap Kerja dalam Meningkatkan Etos Kerja Karyawan* UD. ES WE: Surakarta
- Thoha, Miftah. 2013. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasi*. Rajawali: Jakarta
- Trihayu, Ivancevich (2013). *Prilaku dan Manajemen Organisasi*. Erlangga: Jakarta
- Wibowo (2014). *Manajemen Kerja*. Rajawali Press. Jakarta