

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran humas pemerintah memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam pengelolaan komunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Humas pemerintah bertanggung jawab menyampaikan informasi publik secara akurat, transparan, dan mudah dipahami sebagai bagian dari pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah berupaya membangun kepercayaan serta memperkuat hubungan dengan masyarakat melalui komunikasi yang terencana dan responsif.

Keberadaan humas pemerintah sebagai penghubung antara lembaga dan publik menjadi elemen penting dalam memastikan informasi kebijakan dan program pemerintah dapat tersampaikan secara efektif kepada masyarakat, terutama pada konteks penanganan kebencanaan yang membutuhkan respons komunikasi yang profesional serta sistematis. Fenomena tersebut menjadikan pelaksanaan peran humas pemerintahan sangat krusial dalam menjaga citra dan legitimasi lembaga publik di mata masyarakat.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung merupakan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas utama dalam memberikan layanan publik terkait keselamatan kebakaran dan penanggulangan bencana. Kegiatan yang dilakukan instansi tersebut membutuhkan dukungan komunikasi publik yang

efektif karena masyarakat memerlukan informasi cepat dan akurat mengenai pencegahan maupun penanganan keadaan darurat.

Berdasarkan data pra observasi pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung (20/05/2025), menunjukkan bahwa instansi ini tidak memiliki struktur atau bidang kehumasan secara khusus pada organisasi resminya. Informasi dari Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian melalui wawancara pra observasi (20/05/2025), menjelaskan bahwa tugas kehumasan dibagi secara lintas divisi dan tidak terpusat pada satu bagian tertentu. Kondisi tersebut menimbulkan tantangan dalam menjalankan peran humas pemerintahan secara optimal, terutama dalam koordinasi antarbidang, konsistensi informasi yang disampaikan kepada publik, serta efektivitas penyebaran informasi melalui media komunikasi yang dimiliki oleh dinas.

Berdasarkan data pra penelitian dari website resmi *dkpb.bandung.go.id* (16/9/2025), menunjukkan adanya ketidaksesuaian informasi mengenai struktur organisasi dan pengelolaan komunikasi publik di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung dengan situs resmi lainnya dari *damkarkotabandung.com*. Situs resmi *dkpb.bandung.go.id* hanya menampilkan struktur organisasi yang berisi bidang teknis pemadam kebakaran dan penanggulangan bencana tanpa mencantumkan bagian yang menangani fungsi kehumasan, berbeda dengan situs *damkarkotabandung.com* memuat nama pejabat yang disebut bertugas pada bagian hubungan masyarakat.

Perbedaan penyajian informasi tersebut menunjukkan belum adanya kejelasan penempatan tugas kehumasan dalam struktur organisasi yang secara

formal teridentifikasi kepada publik. Kondisi ini dapat menimbulkan kebingungan mengenai siapa yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola komunikasi publik dan informasi kebencanaan yang harus diakses masyarakat.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung tidak memiliki unit kehumasan yang tertulis secara formal dalam struktur organisasi, namun pelaksanaan komunikasi publik tetap dilakukan melalui berbagai kegiatan lintas divisi. Tugas edukasi dan penyuluhan masyarakat menjadi salah satu bentuk implementasi fungsi kehumasan yang dijalankan dinas tersebut, seperti penyampaian informasi keselamatan kebakaran dan pelatihan penggunaan peralatan pemadaman.

Data pra penelitian dikutip dari situs resmi *dkpb.bandung.go.id* (16/9/2025), adanya kegiatan pelatihan bagi masyarakat sebagai upaya membangun kesadaran publik mengenai pencegahan kebakaran. Data lainnya menegaskan bahwa tim damkar turut dikerahkan untuk melakukan edukasi langsung di ruang publik sebagai bentuk penyebaran informasi kepada masyarakat. Aktivitas komunikasi ini juga ditunjukkan melalui pengelolaan media sosial instagram resmi yaitu *@bdg.siaga113* yang digunakan sebagai sarana publikasi informasi kebencanaan dan pesan keselamatan kepada masyarakat. Kegiatan tersebut memperlihatkan peran kehumasan tetap berjalan secara fungsional meskipun belum dilembagakan sebagai struktur khusus dalam organisasi.

Peran humas di instansi pemerintahan memiliki posisi strategis sebagai penghubung antara lembaga publik dengan masyarakat. Fungsi ini mencakup penyampaian informasi, pembentukan citra positif, serta pengelolaan isu yang

berkaitan dengan pelayanan publik. Keberadaan humas tidak hanya berperan dalam penyebaran informasi, tetapi juga dalam menjaga kepercayaan publik dan transparansi lembaga. Peran humas dikelola secara optimal, maka instansi pemerintah akan lebih mampu membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat serta memperkuat legitimasi kelembagaan.

Pelaksanaan komunikasi publik pada instansi pemerintah idealnya memiliki struktur dan penanggung jawab yang jelas agar pengelolaan informasi serta hubungan dengan masyarakat dapat dilakukan secara terarah dan terkoordinasi. Kegiatan penyampaian informasi publik memerlukan alur komunikasi yang terstruktur untuk memastikan pesan yang disampaikan tepat sasaran dan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terkait layanan yang diberikan pemerintah.

Kondisi pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung menunjukkan adanya tantangan karena peran kehumasan dilaksanakan oleh berbagai bidang secara lintas divisi tanpa lembaga khusus yang secara formal mengelola komunikasi publik. Situasi tersebut dapat menimbulkan ketidakterpaduan informasi yang dipublikasikan, hambatan koordinasi internal, serta potensi keterlambatan dalam penyampaian informasi penting terkait keadaan darurat kepada masyarakat.

Perkembangan lingkungan komunikasi publik yang semakin kompleks menuntut lembaga pemerintah untuk beradaptasi dalam pengelolaan informasi dan hubungan dengan masyarakat. Tuntutan transparansi, akuntabilitas, serta percepatan arus informasi digital, fungsi kehumasan tidak lagi dapat dipandang sebagai aktivitas administratif semata, melainkan sebagai bagian strategis dalam

tata kelola pemerintahan. Penelitian yang dilakukan oleh Budhirianto dan Sunarsi (2017:34), menjelaskan bahwa revitalisasi fungsi humas di lembaga pemerintah menjadi kebutuhan mendesak dalam mewujudkan tata kelola informasi yang transparan dan terintegrasi. Penelitian tersebut menjelaskan pentingnya peran humas dalam meningkatkan koordinasi antarinstansi, terutama dalam menghadapi dinamika komunikasi publik di era digital. Keberadaan struktur humas yang jelas membantu lembaga dalam merumuskan strategi komunikasi yang terarah dan konsisten. Temuan ini menunjukkan bahwa humas bukan sekadar pelengkap birokrasi, melainkan komponen penting dalam menjaga legitimasi lembaga di mata publik.

Pelaksanaan komunikasi publik yang belum terstruktur pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung dapat memengaruhi kualitas informasi kebencanaan yang diterima masyarakat. Informasi terkait pencegahan, penanganan, serta prosedur keselamatan perlu disampaikan secara cepat dan tepat untuk mengurangi risiko dan dampak kedaruratan. Keterlibatan banyak bidang dalam mengelola komunikasi publik berpotensi menimbulkan perbedaan gaya komunikasi, keragaman sumber informasi, serta kurangnya kejelasan alur pelaporan ketika terjadi situasi kritis.

Keadaan tersebut dapat mempengaruhi bagaimana masyarakat memahami peran dinas dalam memberikan layanan penyelamatan, sehingga kepercayaan dan partisipasi publik dalam upaya mitigasi kebakaran bisa terhambat jika tidak dikelola dengan baik. Penyampaian informasi yang tidak merata atau belum terkoordinasi

juga dapat menimbulkan persepsi yang berbeda terhadap kinerja pemerintah di bidang keselamatan kebakaran dan penanggulangan bencana.

Berdasarkan data pra penelitian melalui media online yang diterbitkan oleh *wartakini.co* (26/07/2025), sepanjang tahun 2024 hingga 2025 tercatat 160 - 210 kejadian kebakaran di Kota Bandung, dengan penyebab dominan berupa korsleting listrik dan kelalaian penggunaan peralatan rumah tangga, khususnya di kawasan permukiman padat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa risiko kebakaran di wilayah perkotaan masih tergolong tinggi dan memerlukan perhatian serius. Tingginya potensi insiden kebakaran tersebut, kebutuhan masyarakat terhadap informasi keselamatan kebakaran semakin meningkat.

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi keselamatan kebakaran semakin meningkat seiring tingginya risiko insiden kebakaran di wilayah perkotaan. Masyarakat membutuhkan panduan yang jelas terkait tindakan pencegahan, prosedur evakuasi, serta mekanisme pelaporan keadaan darurat agar dapat meminimalisasi potensi kerugian jiwa dan materi. Informasi yang tidak tersampaikan dengan baik dapat menyebabkan masyarakat tidak siap menghadapi situasi darurat atau melakukan penanganan awal yang keliru.

Aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi tersebut tersedia, mudah diakses, dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Peran komunikasi publik dalam konteks ini menjadi bagian integral dalam mendukung keselamatan umum dan kesiapsiagaan masyarakat menghadapi ancaman kebakaran maupun bencana lain.

Perkembangan teknologi informasi menuntut instansi pemerintah untuk mampu menyampaikan informasi publik secara cepat, akurat, dan mudah diakses melalui platform digital. Masyarakat memerlukan informasi *real time* terutama ketika terjadi keadaan darurat, sehingga kehadiran media sosial menjadi sarana penting dalam mendukung penyebaran imbauan dan informasi keselamatan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung telah memanfaatkan media sosial yaitu melalui akun instagram *@bdg.siaga113* untuk memberikan pembaruan terkait kebakaran maupun peringatan keselamatan kepada publik.

Pemanfaatan media digital tersebut menunjukkan bahwa aktivitas komunikasi publik tetap berjalan. Ketiadaan pembagian tugas yang terpusat dan terstruktur dalam pelaksanaannya menimbulkan tantangan tersendiri, seperti potensi ketidakkonsistenan informasi yang dipublikasikan, koordinasi yang belum optimal antar bidang, serta kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola komunikasi publik yang belum sepenuhnya merata. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pelaksanaan komunikasi publik masih membutuhkan pengelolaan yang lebih terarah meskipun telah diupayakan melalui berbagai platform.

Ekspektasi publik terhadap transparansi dan kecepatan informasi pemerintah semakin tinggi, terlebih dalam konteks kebencanaan yang berkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat. Implementasi komunikasi publik yang belum terstruktur pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung dapat menimbulkan kesenjangan antara kebutuhan informasi masyarakat dengan kemampuan organisasi dalam menyampaikannya secara seragam dan tepat

waktu. Masyarakat membutuhkan sumber informasi yang jelas dan kredibel mengenai langkah kesiapsiagaan serta penanganan darurat, sehingga ketidakterpaduan komunikasi publik berisiko mengurangi efektivitas pelayanan sekaligus tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan peran kehumasan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung perlu dikaji lebih mendalam untuk melihat bagaimana peran humas dijalankan secara lintas divisi, serta sejauh mana koordinasi internal mampu mendukung efektivitas penyampaian informasi kebencanaan kepada masyarakat. Penelitian ini penting dilakukan sebagai upaya untuk menggambarkan kondisi faktual pelaksanaan komunikasi publik di instansi pemerintah yang tidak memiliki struktur humas secara formal. Hasil penelitian dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan strategi kehumasan pemerintahan yang lebih terarah bagi instansi yang memiliki karakteristik serupa.



1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini untuk memahami bagaimana pelaksanaan peran kehumasan pemerintah yang dijalankan secara lintas divisi di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung, khususnya dalam menjalankan fungsi komunikasi publik dan pelayanan informasi kepada masyarakat meskipun tidak memiliki struktur kehumasan yang resmi. Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditentukan, pertanyaan penelitian yang diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran fungsi kehumasan lintas divisi sebagai komunikator (*communicator*) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung?
2. Bagaimana peran fungsi kehumasan lintas divisi dalam membangun hubungan (*relationship*) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung?
3. Bagaimana peran fungsi kehumasan lintas divisi dalam melaksanakan dukungan manajemen (*back up management*) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung?
4. Bagaimana peran fungsi kehumasan lintas divisi dalam menciptakan citra positif (*good image maker*) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan, berikut tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui peran fungsi kehumasan lintas divisi sebagai komunikator (*communicator*) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung?
2. Untuk mengetahui peran fungsi kehumasan lintas divisi dalam membangun hubungan (*relationship*) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung?

3. Untuk mengetahui peran fungsi kehumasan lintas divisi dalam melaksanakan dukungan manajemen (*back up management*) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung?
4. Untuk mengetahui peran fungsi kehumasan lintas divisi dalam menciptakan citra positif (*good image maker*) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung?

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Kajian yang dilakukan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu humas pemerintahan, khususnya dalam memahami pelaksanaan komunikasi publik pada instansi yang tidak memiliki struktur kehumasan secara formal. Hasil kajian memperluas pemahaman akademis mengenai bentuk implementasi peran kehumasan secara lintas divisi serta pengaruh koordinasi internal terhadap efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Kajian ini juga menambah referensi ilmiah terkait dinamika pengelolaan komunikasi publik di sektor pemerintahan yang memiliki keterbatasan sumber daya struktural, sehingga dapat menjadi rujukan dalam pengembangan studi dan penelitian lanjutan terkait kehumasan pemerintahan pada organisasi sejenis.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil kajian memberikan manfaat dalam memahami bagaimana fungsi komunikasi publik dijalankan oleh instansi pemerintah yang menangani

penanggulangan kebakaran dan bencana, meskipun tidak memiliki struktur kehumasan secara formal. Informasi yang diperoleh mampu memperjelas alur penyampaian informasi keselamatan kepada publik, sehingga masyarakat mengetahui pihak yang berperan dalam memberikan edukasi dan layanan informasi terkait kebakaran. Hasil kajian juga dapat digunakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas koordinasi komunikasi publik yang selama ini dilaksanakan secara lintas divisi, termasuk sebagai dasar penguatan pengelolaan media informasi, pembagian tugas yang lebih terstruktur, serta optimalisasi kualitas pelayanan informasi kebencanaan kepada masyarakat. Pemahaman yang lebih baik mengenai peran dan mekanisme komunikasi publik juga dapat mendukung peningkatan citra serta kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah dalam menjalankan tugas keselamatan umum.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan landasan teoritis berupa konsep peran humas menurut Rosady Ruslan (2020:26), yang menjelaskan bahwa peran *public relations* dalam organisasi, termasuk lembaga pemerintahan, mencakup empat elemen utama, yaitu *communicator*, *relationship*, *back up management*, dan *good image maker*. Pemilihan konsep ini didasarkan pada kesesuaiannya dengan fokus permasalahan penelitian yang berkaitan dengan peran humas pemerintah dalam mengelola komunikasi publik dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Menurut Rosady Ruslan (2020:26) dalam bukunya *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* menjelaskan bahwa peran humas dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori utama, sebagai berikut:

a. *Communicator*

Kemampuan sebagai komunikator mencakup keterampilan dalam menyampaikan pesan baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui berbagai saluran komunikasi seperti media cetak, media elektronik, komunikasi lisan, maupun interaksi tatap muka.

b. *Relationship*

Peran humas mencakup kemampuan dalam membangun dan memelihara hubungan yang harmonis antara lembaga dengan publik internal maupun eksternal, serta upaya menumbuhkan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama, dan toleransi di antara kedua pihak tersebut.

c. *Back Up Management*

Peran humas juga mencakup fungsi pendukung manajemen dengan menunjang berbagai kegiatan organisasi, seperti promosi, operasional, dan pengelolaan sumber daya manusia, guna membantu pencapaian tujuan bersama sesuai dengan arah dan sasaran utama organisasi.

d. *Good Image Maker*

Pembentukan citra dan publikasi yang positif merupakan capaian sekaligus tujuan utama dalam aktivitas *public relations*, karena melalui pengelolaan kehumasan yang baik, humas berperan dalam membangun reputasi serta

menjaga nama baik lembaga atau organisasi beserta produk atau layanan yang diwakilinya.

Konsep peran humas menurut Ruslan dinilai relevan untuk konteks pemerintahan karena mampu menjelaskan fungsi humas sebagai penyampai informasi kebijakan dan program pemerintah kepada publik, pembina hubungan antara pemerintah dengan masyarakat serta pemangku kepentingan, pendukung fungsi manajemen pemerintahan dalam pelaksanaan kebijakan, serta pembentuk dan penjaga citra positif institusi pemerintah. Konsep ini memberikan kerangka yang komprehensif dalam memahami peran dan fungsi humas pemerintah sebagai bagian strategis dari tata kelola komunikasi publik yang transparan, terarah, dan akuntabel.

1.5.2 Landasan Konseptual

1) Humas Pemerintah

Humas pemerintah merupakan bagian dari sistem komunikasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Rosady Ruslan (2020:19) menjelaskan bahwa humas pemerintah adalah fungsi manajemen yang bertugas membangun dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara lembaga pemerintah dan publiknya melalui proses komunikasi yang terencana dan berkesinambungan. Humas pemerintah memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah kepada masyarakat secara terbuka dan akurat.

Humas pemerintah memiliki posisi strategis sebagai pengelola komunikasi antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Menurut Rosady Ruslan (2020:343), keberadaan unit kehumasan dalam lembaga atau instansi pemerintah merupakan suatu keharusan yang bersifat fungsional dan operasional, khususnya dalam upaya menyebarluaskan serta mempublikasikan berbagai kegiatan dan aktivitas instansi kepada publik. Fungsi kehumasan tidak hanya diarahkan pada pembinaan hubungan dengan publik internal, tetapi juga ditujukan untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat eksternal secara luas.

Humas berperan sebagai alat atau saluran komunikasi pemerintah (*public relations as tools or channels of government publication*) yang mendukung kelancaran interaksi serta penyebaran informasi mengenai program dan pembangunan nasional. Pelaksanaan peran tersebut dilakukan melalui kerja sama dengan media massa, baik media cetak maupun elektronik, serta pemanfaatan media tradisional sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat.

2) Peran Humas Pemerintah

Peran humas pemerintah memiliki posisi strategis dalam pengelolaan komunikasi publik antara lembaga pemerintah dan masyarakat, sehingga dapat dipahami melalui konsep peran humas menurut Rosady Ruslan (2020:26), menjelaskan bahwa peran humas mencakup empat elemen utama, yaitu *communicator*, *relationship*, *back up management*, dan *good image maker*. Konsep ini memberikan kerangka yang komprehensif untuk menjelaskan fungsi humas pemerintah dalam pengelolaan komunikasi publik.

Peran humas pemerintah sebagai *communicator* menempatkan humas sebagai penyampai informasi antara pemerintah dan masyarakat. Humas bertugas menyampaikan kebijakan, program, serta kegiatan pemerintah secara jelas dan sistematis agar dapat dipahami oleh publik. Peran ini bertujuan mengurangi kesenjangan informasi dan mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi publik.

Peran *relationship* menekankan fungsi humas pemerintah dalam membangun dan memelihara hubungan yang harmonis dengan berbagai pemangku kepentingan. Hubungan tersebut mencakup publik internal dan eksternal, termasuk masyarakat, media massa, serta instansi pemerintah lainnya. Hubungan yang baik menjadi dasar terciptanya kepercayaan dan dukungan publik terhadap pemerintah.

Peran *back up management* menunjukkan bahwa humas pemerintah berfungsi sebagai pendukung aktivitas manajemen. Humas menyediakan informasi, data, serta analisis opini publik yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan. Peran ini menempatkan humas sebagai bagian strategis dalam struktur organisasi pemerintahan.

Peran humas pemerintah sebagai *good image maker* berkaitan dengan upaya membentuk dan menjaga citra positif lembaga pemerintah di mata publik. Citra positif diperoleh melalui pengelolaan komunikasi yang konsisten, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Peran ini penting dalam menjaga legitimasi pemerintah serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan secara langsung di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung yang berada di Jl. Sukabumi No.17, Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271. Lokasi penelitian ini yang akan dilakukan proses pengumpulan data terkait peran humas pemerintah lintas divisi yang terjadi di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

1) Paradigma Penelitian

Paradigma dapat dipahami sebagai suatu kerangka pemikiran atau perspektif yang digunakan oleh individu maupun kelompok untuk menafsirkan realitas serta memahami berbagai kompleksitas yang ada di dalamnya. Menurut Mulyana (2003:9), paradigma memiliki sifat normatif karena berfungsi memberikan arahan mengenai tindakan atau langkah yang seharusnya dilakukan, tanpa menuntut adanya penelaahan yang mendalam terhadap dasar-dasar filosofis maupun landasan pengetahuan yang melatarbelakanginya.

Penelitian ini menggunakan paradigma Konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme memahami bahwa realita sosial merupakan hasil konstruksi sosial dan kebenaran suatu fenomena bersifat relatif, tergantung pada bagaimana individu atau kelompok memaknainya. Peneliti menggunakan paradigma ini karena ingin memahami secara mendalam bagaimana peran fungsi kehumasan lintas divisi di

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung, dalam membangun komunikasi dan kepercayaan publik. Hal ini mencakup strategi komunikasi yang digunakan, cara penyampaian informasi terkait kebijakan dan penanganan bencana melalui berbagai kanal (seperti media sosial, portal resmi, dan interaksi langsung), serta bagaimana Humas menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan persepsi dan respons masyarakat terhadap program dan kegiatan dinas.

2) Pendekatan Penelitian

Berdasarkan paradigma dan permasalahan yang diangkat, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena dinilai mampu menjelaskan secara mendalam fenomena komunikasi yang terjadi dalam praktik kehumasan pemerintah. Menurut Fiantika (2022:2), penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang menitikberatkan pada sudut pandang subjek, proses, serta makna yang muncul dalam penelitian dengan memanfaatkan landasan teori sebagai kerangka pendukung yang disesuaikan dengan realitas dan temuan di lapangan. Pendekatan ini relevan digunakan dalam penelitian yang berlokasi di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung, karena penelitian berfokus pada peran humas pemerintah dalam menjalankan fungsi komunikasi publik di lingkungan instansi pemerintahan.

Penelitian kualitatif memiliki karakteristik khusus yang memengaruhi proses dan hasil penelitian. Menurut Lexy J. Moleong (2014), penelitian kualitatif memiliki lima unsur utama, yaitu pandangan dasar mengenai sifat realitas, hubungan antara peneliti dan objek yang diteliti, peluang dalam melakukan generalisasi, kemungkinan membangun hubungan kausal, serta peran nilai dalam

proses penelitian. Karakteristik tersebut memengaruhi cara peneliti memahami realitas yang terjadi di lokasi penelitian, khususnya dalam mengkaji aktivitas humas di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung. Proses pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lapangan memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai praktik kehumasan, pola komunikasi, serta makna yang dibangun oleh humas pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu pendekatan penelitian kualitatif yang berfokus pada penggambaran fenomena secara deskriptif. Jenis penelitian ini umumnya digunakan untuk mengkaji fenomena sosial. Komariah (2011) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menguraikan suatu fenomena secara sistematis dan mendalam berdasarkan kondisi yang diteliti. Menurut Kriyantono (2014:25), metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual dengan memaparkan fenomena yang sedang berlangsung, serta memahami tindakan yang dilakukan oleh pihak lain dalam menangani permasalahan serupa sebagai bahan pembelajaran dalam pengambilan keputusan dan perencanaan pada masa yang akan datang.

Metode ini dipilih karena sejalan dengan tujuan penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena secara deskriptif tanpa menelaah hubungan sebab-akibat, pengaruh, maupun perbandingan antarvariabel. Penelitian ini menggunakan

data kualitatif, sehingga temuan penelitian disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk menjelaskan tahapan peran fungsi kehumasan lintas divisi di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung.

1.6.4 Jenis dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini menggunakan data kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Bungin (2011:103) data kualitatif disajikan dalam bentuk uraian atau narasi, bukan berupa angka yang umumnya bersifat subjektif. Jenis data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan informan, serta berbentuk deskriptif. Data yang digunakan mencakup informasi umum mengenai objek penelitian, sehingga data tersebut difokuskan untuk menjawab rumusan pertanyaan penelitian terkait peran fungsi kehumasan lintas divisi di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung.

1) Sumber Data

Informasi yang dideskripsikan dalam penelitian ini mempunyai beberapa sumber, sebagai berikut:

(1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari individu atau pihak yang menjadi objek penelitian. Menurut Sugiyono (2013:308), sumber data primer merupakan sumber informasi yang didapat secara langsung dari informan atau pihak yang memberikan data kepada peneliti tanpa melalui perantara. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan

pegawai di beberapa divisi yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung.

(2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder berfungsi sebagai data pendukung yang melengkapi sumber data primer, sehingga dapat membantu kelancaran dan memperkuat proses penelitian. Menurut Hasan (2002:58), data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, seperti arsip, buku, majalah, jurnal, artikel, atau publikasi lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder didapat langsung dari pihak Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung serta *website* dan lain sebagainya yang telah disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

1.6.5 Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan dilakukan dengan pertimbangan khusus karena memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2016), teknik pemilihan informan merupakan cara yang digunakan untuk menetapkan sumber data berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Informan yang dilibatkan merupakan pihak-pihak yang terlibat dalam melaksanakan peran humas di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung. Informan yang terlibat dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kepala Seksi Pengelolaan Data dan Informasi Bidang Sarana Prasarana dan Data Informasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung

- b. Kepala Seksi Penyelamatan dan Evakuasi Bidang Penyelamatan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung
- c. Analisis Kebakaran Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Dunia Usaha Bidang Pencegahan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung
- d. Kepala Seksi Investigasi Kebakaran Bidang Pemadaman Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung
- e. Komandan Pleton dan Pasukan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Menurut Moleong (2014), wawancara mendalam adalah proses komunikasi yang berlangsung secara intensif antara peneliti dan informan dengan tujuan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pandangan, pengalaman, serta makna yang disampaikan oleh informan melalui bahasanya sendiri.

Wawancara mendalam digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini karena memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara langsung, rinci, dan mendalam dari informan terkait peran humas pemerintah dalam menjalankan fungsi komunikasi publik. Teknik ini memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali secara komprehensif praktik dan proses kehumasan yang dijalankan, khususnya dalam mengkaji pengimplementasian peran humas menurut

konsep empat peran *public relations* di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung.

2) Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang sedang dikaji. Menurut Widoyoko (2014:46), observasi adalah kegiatan mengamati serta mencatat secara sistematis berbagai aspek yang tampak dalam suatu peristiwa atau gejala yang menjadi objek penelitian.

Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif pasif, yaitu peneliti hadir di lokasi penelitian sebagai pengamat tanpa ikut serta atau terlibat langsung dalam aktivitas yang dilakukan oleh subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2016:227), observasi partisipatori pasif dilakukan dengan cara peneliti mengamati objek penelitian secara langsung di lapangan tanpa berperan aktif dalam kegiatan tersebut.

Penerapan teknik observasi ini pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung bertujuan untuk memperoleh data yang lebih konkret dan faktual mengenai praktik kehumasan yang dijalankan, sehingga dapat mendukung serta memperkuat informasi yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan cara lain untuk memperoleh data yang kemudian akan dianalisis. Menurut Sugiyono (2016:329), dokumentasi merupakan

teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun berbagai bentuk dokumen atau arsip, seperti tulisan, data angka, buku, maupun gambar, yang memuat laporan serta informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pendukung dalam penelitian. Dokumen yang akan dianalisis merupakan data mengenai seseorang, sekelompok orang, maupun fenomena sosial yang digunakan dalam penelitian yang bersifat kualitatif.

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung serta berbagai situs resmi yang dimiliki oleh instansi tersebut. Data yang dikumpulkan berasal dari sumber yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga memiliki tingkat validitas yang baik. Dokumen yang digunakan dibatasi pada data yang relevan dan berkaitan dengan fokus penelitian.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Tahap analisis data merupakan bagian akhir dari rangkaian pengumpulan data, setelah seluruh data empiris atau kualitatif terkumpul. Menurut Creswell (2009:276–283), analisis data kualitatif merupakan proses analisis yang dilakukan secara bertahap dengan alur berpikir dari data yang bersifat khusus menuju pemahaman yang lebih umum. Proses analisis data dalam penelitian ini disesuaikan dengan konteks penelitian di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung, Creswell (2009:276–283) menjelaskan tahapan-tahapan analisis sebagai berikut:

1. Mengolah dan menyiapkan data

Tahap ini diawali dengan proses mentranskripsikan hasil wawancara yang diperoleh dari informan penelitian. Data yang telah ditranskripsikan kemudian diseleksi dan disusun berdasarkan jenis serta sumber informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Sumber data pada tahap ini berasal dari informan humas dan pihak terkait di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung.

2. Membaca dan menelaah keseluruhan data

Tahap ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai data yang telah dikumpulkan di lapangan. Peneliti membaca seluruh data secara menyeluruh untuk memahami konteks penelitian serta merefleksikan makna umum dari praktik kehumasan yang berlangsung di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung.

3. Melakukan analisis mendalam melalui koding data

Peneliti melakukan pengodean dengan cara mengelompokkan data berdasarkan kesamaan makna atau pola tertentu. Data yang memiliki keterkaitan kemudian diberi kode dan dikategorikan untuk menganalisis bagaimana humas di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung menjalankan perannya, khususnya dalam pelaksanaan komunikasi lintas divisi.

4. Mendeskripsikan latar penelitian, informan, serta kategori atau tema

Tahap ini dilakukan dengan menyajikan deskripsi secara rinci mengenai latar penelitian, karakteristik informan, serta kategori atau tema yang muncul dari

Sidang usulan penelitian							
Revisi usulan penelitian							
Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi							
Pelaksanaan penelitian							
Analisis dan pengolahan data							
Penulisan dan penyusunan laporan							
Bimbingan skripsi							
Tahap Keempat : Sidang Skripsi							
Bimbingan akhir skripsi							
Revisi skripsi							