

AKTIVITAS HUMAS PEMERINTAH DAERAH DALAM SOSIALISASI PROGRAM DI DINAS KEBAKARAN JAKARTA SELATAN

Evi Satispi, Harmonis & Urip

Prodi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta,
Indonesia

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

evi.satispi@umj.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui Aktivitas Humas Pemerintah Dalam Sosialisasi Program Di Dinas Kebakaran Jakarta Selatan. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini diketahui bahwa Aktivitas Humas Pemerintah Dalam Sosialisasi program dilakukan secara rutin melalui pertemuan-pertemuan yang melibatkan lurah, camat dan masyarakat. Adapun peliputan dan pendokumentasian kegiatan dilakukan oleh bagian divisi dokumentasi yang dicatat dalam bentuk laporan yang dibantu kepala pleton, kepala regu, dan anggota yang bertugas di lapangan. Selain itu Aktivitas yang dilakukan membuat buku laporan dan Periklanan melalui brosur, spanduk, poster, dan media koran online. Faktor penghambat dalam Aktivitas Humas Pemerintah yaitu kurangnya kesadaran dan perhatian masyarakat dalam mengikuti sosialisasi dengan alasan memiliki kesibukan masing-masing. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu kinerja sumber daya manusia (SDM) petugas pemadam yang profesional, handal dan terlatih.

Kata kunci: *Aktivitas, Humas Pemerintah, Sosialisasi*

LOCAL GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS ACTIVITIES IN THE PROGRAM SOCIALIZATION AT THE SOUTH JAKARTA FIRE SERVICE

Abstract

This study aims to determine the Government Public Relations Activities in the Program Socialization at the South Jakarta Fire Service. The method used is descriptive research with a qualitative approach. Data collection techniques with in-depth interviews. The results of this study note that Government Public Relations Activities in program socialization are carried out routinely through meetings involving village heads, sub-district heads and the community. As for the coverage and documentation of the activities carried out by the division of the documentation which is recorded in the form of reports assisted by the head of the platoon, the head of the team, and members who served in the field. Besides that, the activities carried out are making report books and advertising through brochures, banners, posters, and online newspaper media. Inhibiting factors in Government Public Relations Activities are the lack of awareness and attention of the public in participating in the socialization on the grounds of having their respective activities. While the supporting factors are the performance of human resources (HR) firefighters who are professional, reliable and trained.

Keywords: *Activities, Government Public Relations, Socialization*

PENDAHULUAN

Bencana adalah peristiwa atau serangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau non-alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis (UU N0 24 Tahun 2007).

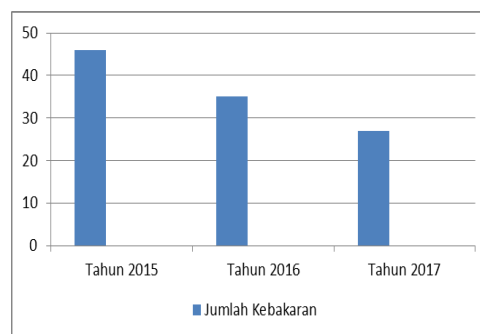
Kebakaran adalah suatu peristiwa oksidasi dengan ketiga unsur (bahan bakar, oksigen dan panas) yang berakibat menimbulkan kerugian harta benda atau cedera bahkan sampai kematian (Karla, 2007; NFPA, 1986).

Menurut Dewan Keselamatan dan Kesehatan Kerja Nasional (DK3N), kebakaran adalah suatu peristiwa bencana yang berasal dari api yang tidak dikehendaki yang dapat menimbulkan kerugian, baik kerugian materi (berupa harta benda, bangunan fisik,

deposit/asuransi, fasilitas sarana dan prasarana, dan lain-lain) maupun kerugian non materi (rasa takut, shock, ketakutan, dan lain-lain) hingga kehilangan nyawa atau cacat tubuh yang ditimbulkan akibat kebakaran tersebut. Namun sampai saat ini penanganan terhadap kebakaran di DKI Jakarta wilayah Tebet masih memiliki berbagai kendala yang mengakibatkan kejadian kebakaran sering berakibat fatal dan terulang.

Pada tahun 2015, 2016, dan 2017 penyebab kebakaran di DKI Jakarta khususnya wilayah Tebet yaitu akibat listrik, kompor, dan kelengahan-kelengahan lainnya. Pengetahuan tentang pencegahan kebakaran sejak dini sangat penting karena untuk mengetahui adanya potensi bahaya kebakaran di semua tempat. Dengan demikian usaha pencegahan harus dilakukan di lingkungan masyarakat. Berikut data kebakaran di Kecamatan Tebet:

Gambar 1. Grafik Kasus Kebakaran di Wilayah Tebet Jakarta Selatan Tahun 2015-2017



Sumber: Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Selatan, 2018

Berdasarkan grafik di atas terjadi 46 kasus kebakaran di wilayah Tebet, Jakarta Selatan pada tahun 2015, 35 kasus kebakaran (2016), dan 27 kasus kebakaran (2017). Instansi yang terkait dalam sosialisasi pencegahan kebakaran maupun pencegahan kebakaran yaitu Dishub, Polisi, Satpol PP, dan ormas dalam pengamanan bila terjadi kebakaran maupun mengikuti kegiatan sosialisasi.

Semua kegiatan sosialisasi dimaksudkan sebagai bentuk pelayanan untuk meningkatkan kesadaran dan peran serta masyarakat dalam

menanggulangi bahaya kebakaran. Kesadaran dalam pencegahan kebakaran sejak dini sangat penting karena untuk mengetahui adanya potensi bahaya kebakaran di semua tempat. Oleh karena itu, untuk mengurangi kasus kebakaran perlu adanya strategi Humas dinas pemadam kebakaran dalam sosialisasi pencegahan kebakaran di lingkungan masyarakat.

Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta hanya sekedar dikenal sebagai pemadam saat ada kebakaran di

wilayah Jakarta. Pengetahuan masyarakat terhadap dinas tersebut masih sebatas sebagai pemadam kebakaran. Padahal jika dilihat dari peran dan fungsi dinas pemadam kebakaran memiliki banyak kegiatan di masyarakat, khususnya Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Selatan. Selain berfungsi memberikan pelayanan dan kegiatan terhadap masyarakat, juga membangun kesadaran atas bahaya kebakaran. Pada struktur Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Selatan, Humas berada di Kepala Seksi Pencegahan dan Partisipasi Masyarakat.

Lembaga-lembaga pemerintah dari tingkat pusat sampai tingkat daerah dilengkapi bagian Humas untuk mengelola informasi dan opini publik. Informasi mengenai pemerintah disebarluaskan seluas-luasnya, dan opini publik dikaji dan diteliti seefektif-efektifnya untuk keperluan pengambilan keputusan dan penentuan kebijakan berikutnya.

Humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik itu yang bersifat komersial atau bertujuan mencari keuntungan (profit) maupun perusahaan nonkomersial yang tidak mencari keuntungan. istilah hubungan dengan masyarakat mencakup hubungan dengan masyarakat luas, baik melalui publisitas khususnya fungsi-fungsi organisasi dan sebagainya berkaitan dengan usaha menciptakan opini publik dan citra yang menyenangkan untuk dirinya sendiri. Salah satu bentuk komunikasi yang dilakukan Humas Pemerintah dalam membentuk dan menciptakan opini publik dan citra yang positif melalui aktivitas Humas.

Kegiatan Humas di instansi Pemerintah hampir seluruhnya sama yaitu peliputan dan pendokumentasian kegiatan pimpinan, penyebarluasan informasi melalui jumpa pers, sosialisasi, penyusunan pidato, penerbitan majalah, menulis press release, periklanan di media massa, membuat kliping berita dan melayani pers. Humas juga melakukan kegiatan siaran keliling dalam ruang lingkup pemerintahan daerah (Sari, 2012:85).

Sosialisasi adalah sebuah proses penanaman atau transfer kebiasaan atau nilai dan aturan dari

satu generasi ke generasi lainnya dalam sebuah kelompok atau masyarakat. Sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan sebuah sistem pada seseorang dan bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Jadi di setiap instansi baik pemerintah ataupun non pemerintah memiliki bagian Hubungan Masyarakat (Humas). Secara umum tugas dan fungsi Humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) sama tetapi perbedaan mendasar yang membedakan keduanya adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas Pemerintahan juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dipahami kebakaran adalah reaksi dari oksigen yang terpapar oleh energi panas yang berlebihan, sehingga dapat menimbulkan nyala api dan menyebar dengan cepat karena adanya bahan atau benda-benda yang mudah terbakar di sekitar sumber api tersebut. Terjadinya sumber nyala api baik kecil maupun besar yang tidak dikehendaki dan tidak dapat dikendalikan, dapat menjadi suatu ancaman bagi keselamatan jiwa, aset perusahaan bahkan lingkungan sekitar kejadian. Kebakaran terjadi karena kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pencegahan kebakaran dan cara menanggulangi kebakaran. Oleh sebab itu, penting dilakukan penelitian berkaitan dengan Peran Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi dalam pencegahan kebakaran.

Kurangnya sumber daya manusia pemadam kebakaran, menjadi kendala dalam pencegahan kebakaran maupun pemadaman bila terjadi kebakaran. Oleh karena itu, untuk mengurangi kasus kebakaran perlu adanya Peran Humas Pemerintah Dalam Sosialisasi Program Pencegahan Kebakaran (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui aktivitas Humas dalam program

pengecahan kebakaran, sebagai berikut: 1. Peliputan dan pendokumentasian kegiatan pimpinan, penerbitan majalah, periklanan di media massa dalam program pencegahan kebakaran pada Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet. 2. Sosialisasi program pencegahan kebakaran pada Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet. 3. Faktor pendukung dan penghambat dalam sosialisasi program pencegahan kebakaran pada Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet.

METODOLOGI

Metode penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sebab penelitian ini berusaha menggambarkan dan mengungkap aktivitas Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintah dalam mensosialisasikan Program Pencegahan Kebakaran pada masyarakat Sektor Tebet. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara mendalam (*in depth interview*), Dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan temuan di lapangan diketahui Hubungan Masyarakat Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet telah menjalankan fungsinya sesuai dengan Cutlip, Center dan Broom, 2009:6, sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kegagalan atau kesuksesan organisasi tersebut. Hubungan masyarakat (Humas) merupakan bagian penting yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik dengan publik karena mempengaruhi kelangsungan hidup suatu organisasi. Aktivitas hubungan masyarakat pemerintah dalam program pencegahan kebakaran pada Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet, telah sesuai dengan teori Bety Wahyu Nilla Sari (2012:85)

yaitu meliputi kegiatan: Pembahasan Peliputan dan Pendokumentasian, Kegiatan Pimpinan, Pembahasan Penerbitan Majalah, Pembahasan Periklanan di Media Massa, Pembahasan Sosialisasi, dan Pembahasan Faktor Penghambat dan Pendukung.

1. Pembahasan Peliputan dan Pendokumentasian Kegiatan Pimpinan

Peranan hubungan masyarakat (Humas) dalam suatu organisasi atau lembaga adalah memasarkan, menginformasikan terkait kegiatan, program-program kerja yang terdapat dalam organisasi atau lembaga agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Hubungan masyarakat (Humas) juga berperan menerima serta menganalisis kritik dan saran dari masyarakat luas terkait dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan organisasi atau lembaga tersebut. Kritik dan saran yang diterima oleh praktisi Humas kemudian dianalisis dan didiskusikan dengan pimpinan. Diskusi dengan pimpinan penting dilakukan agar terdapat solusi yang tepat dari kritik dan saran dari masyarakat tersebut.

Hasil penelitian diketahui kegiatan peliputan dan pendokumentasian kegiatan pimpinan Hubungan Masyarakat Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dilakukan oleh bagian divisi dokumentasi dan dicatat dalam bentuk laporan. Yang terlibat dalam pendokumentasian bukan hanya bagian atau divisi pencegahan saja tetapi dibantu kepala pleton, kepala regu, dan anggota yang bertugas di lapangan.

Berdasarkan temuan di lapangan dan hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan peliputan dan pendokumentasian pimpinan yang dilakukan Hubungan Masyarakat Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet telah sesuai dengan teori Ruslan, 2014, eberapa kegiatan yang dilakukan secara rutin oleh praktisi hubungan masyarakat (Humas) pemerintah dalam rangka untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi Humas pemerintah, salah satunya yaitu: menyelenggarakan pendokumentasian setiap ada

publikasi dan peristiwa dari suatu kegiatan atau acara penting di lingkungan instansi/lembaga.

2. Pembahasan Penerbitan Majalah

Hasil penelitian diketahui aktivitas Hubungan Masyarakat Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dalam membuat Majalah yaitu dengan membuat buku laporan tahunan dan membuat bookleaf, leaflet, dan dibagikan kepada masyarakat guna menambah pengetahuan masyarakat dan menilai kinerja petugas pemadam terhadap kegiatan sosialisasi pencegahan kebakaran yang telah dilakukan. Dengan demikian, maka hasil penelitian ini telah sesuai dengan teori Ruslan, 2011, beberapa kegiatan yang dilakukan secara rutin oleh praktisi hubungan masyarakat (Humas) pemerintah dalam rangka untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi Humas pemerintah, salah satunya adalah membuat produk publikasi Hubungan masyarakat (Humas) misalnya klipng, *press release*, *news letter*, majalah PR internal, buletin, brosur, poster dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini Hubungan Masyarakat Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet berupa aktivitas kegiatan rutin pelaksanaan program pencegahan kebakaran, kasus-kasus kebakaran, fungsi dan manfaat alat pemadam kebakaran, dan alat-alat yang dapat digunakan dalam pencegahan kebakaran seperti karung basah, pasir dan sebagainya.

3. Pembahasan Periklanan di Media Massa

Hasil penelitian diketahui aktivitas Hubungan Masyarakat Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dalam program pencegahan kebakaran memanfaatkan media massa sebagai saluran informasi kepada masyarakat terutama brosur, spanduk, poster, media koran online seperti www.tribunnews.com, www.kompas.com, dan www.jakartafire.net.

Dengan demikian, maka dapat dikatakan periklanan di media massa yang dilakukan

Hubungan Masyarakat Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet telah sesuai dengan teori Ruslan, 2011, beberapa kegiatan yang dilakukan secara rutin oleh praktisi hubungan masyarakat (Humas) pemerintah dalam rangka untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi Humas pemerintah salah satunya adalah sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi, baik bersumber dari instansi lembaga maupun berasal dari pihak publiknya.

Hubungan Masyarakat Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet telah menjalankan perannya sesuai pendapat Dozier & Broom, dikutip Rosady Ruslan 2010:20, yaitu : (1) Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*). Peranan hubungan masyarakat (Humas) sebagai fasilitator komunikasi antara perusahaan/organisasi dengan publik. Baik dengan publik eksternal maupun internal, (2) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*). Petugas Hubungan Masyarakat (Humas) dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi. Tugasnya menyediakan layanan di bidang teknis, sementara kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan petugas Hubungan Masyarakat (Humas).

4. Pembahasan Sosialisasi

Gibson memandang sosialisasi sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh organisasi untuk menginteraksikan tujuan-tujuan organisasional dan individual. Hasil penelitian diketahui aktivitas Hubungan Masyarakat Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dalam sosialisasi program pencegahan kebakaran dilakukan secara rutin. Informasi pentingnya mencegah kebakaran diberikan kepada masyarakat melalui pertemuan, dan simulasi pencegahan kebakaran. Hubungan masyarakat berkoordinasi dengan aparatur setempat, rt, rw, tokoh agama, urah dan camat dalam melakukan kegiatan sosialisasi. Selain itu, sosialisasi didukung oleh petugas yang profesional karena dibekali pendidikan dan pelatihan. Hal ini mencerminkan bahwa aktivitas sosialisasi yang

telah dilakukan Hubungan Masyarakat Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dalam program pencegahan kebakaran telah sesuai dengan teori Greenberg, 2003, yang mengartikan sosialisasi sebagai proses di mana individu ditransformasikan dari pihak luar untuk berpartisipasi sebagai anggota organisasi yang efektif. Jadi dalam proses sosialisasi ini terjadi transformasi atau perubahan diri individu yang semula di luar organisasi agar mampu berpartisipasi secara aktif dalam menjalankan tujuan dan proses operasional organisasi/lembaga.

Dimana dalam penelitian ini Hubungan Masyarakat Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet mentransformasikan pengetahuan dan mengenalkan alat pemadam kebakaran untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat agar memahami fungsi dan manfaat alat pemadam kebakaran sehingga masyarakat berpartisipasi aktif membantu petugas dalam pencegahan kebakaran.

5. Pembahasan Faktor Penghambat dan Pendukung

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa faktor pendukung dari kegiatan yang dilakukan Hubungan Masyarakat Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet, antara lain sumber daya manusia (petugas pemadam kebakaran) yang mampu bekerja dengan profesional karena dibekali pendidikan dan pelatihan yang secara rutin diberikan oleh Dinas. Selain itu, faktor pendukung lainnya yaitu peralatan pemadam yang canggih dan pengalaman petugas dalam menangani kasus kebakaran.

Sementara itu, faktor penghambatnya antara lain: Pertama, kurangnya kesadaran masyarakat mengikuti sosialisasi yang dilakukan oleh Hubungan Masyarakat Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet. Kedua, kesibukan masyarakat yang menyebabkan jarang hadir mengikuti sosialisasi program pencegahan kebakaran. Dan yang ketiga, kurangnya perhatian yang serius dari masyarakat

dalam mengikuti kegiatan sosialisasi sehingga masih banyak masyarakat yang kurang memahami benar arti penting pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan guna menjawab tujuan penelitian untuk mengetahui aktivitas hubungan masyarakat pemerintah yang berhubungan dengan:

1. Aktivitas peliputan dan pendokumentasian kegiatan pimpinan Humas Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dilakukan oleh bagian divisi dokumentasi dan dicatat dalam bentuk laporan. Yang terlibat dalam pendokumentasian bukan hanya bagian atau divisi pencegahan saja tetapi dibantu kepala pleton, kepala regu, dan anggota yang bertugas di lapangan. Aktivitas Penerbitan Majalah Humas Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dengan membuat buku laporan tahunan dan membuat bookleaf, leaflet, dan dibagikan kepada masyarakat guna menambah pengetahuan masyarakat dan menilai kinerja petugas pemadam terhadap kegiatan sosialisasi pencegahan kebakaran yang telah dilakukan Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet. Aktivitas Periklanan di Media Massa Humas Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dalam program pencegahan kebakaran memanfaatkan media massa sebagai saluran informasi kepada masyarakat terutama brosur, spanduk, poster, media koran online seperti www.tribunews.com, www.kompas.com dan www.jakarta-fire.net,

2. Aktivitas sosialisasi Humas Pemerintah Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet dalam program pencegahan kebakaran dilakukan secara rutin, melalui pertemuan, dan simulasi pencegahan kebakaran. Humas berkoordinasi dengan aparaturnya setempat, rt, rw, tokoh agama, lurah dan camat dalam melakukan kegiatan sosialisasi. Selain itu, sosialisasi didukung oleh petugas yang profesional karena dibekali pendidikan dan pelatihan.
3. Faktor penghambat dalam sosialisasi program pencegahan kebakaran pada Suku Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan Sektor Kecamatan Tebet, pertama, kurangnya kesadaran masyarakat mengikuti sosialisasi. Kedua, kesibukan masyarakat yang menyebabkan jarang hadir mengikuti sosialisasi program pencegahan kebakaran. Ketiga, kurangnya perhatian yang serius dari masyarakat dalam mengikuti kegiatan sosialisasi sehingga masih banyak masyarakat yang kurang memahami benar arti penting pencegahan dan penanggulangan kebakaran. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu kinerja sumber daya manusia (SDM) petugas pemadam yang profesional dan handal karena diberikan pendidikan dan pelatihan secara rutin, alat pemadam kebakaran yang canggih dan pengalaman petugas dalam menangani kasus kebakaran.

- Morissan, 2014, *Manajemen Public Relations*, Jakarta: PrenadaMedia Group.
- Sari, Bety Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Humas dan Media Komunikasi (Konsepsi dan aplikasi)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, Rosady. 2011. *Etika Kehumasan, Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Scott, John. 2012. *Teori Sosial: Masalah-masalah Pokok dalam Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Greenberg, J. And Robert A. Baron. 2003. *Behavior in Organization International Edition*, New Jersey: Prentice Hall.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian : Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers
- Suhandang, Kustadi. 2012. *Studi dan Penerapan Public Relation*. Bandung : Nuansa Cendekia.

DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, Scoot M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2011. *Effective Public Relations, Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana.
- Frazier, Moore. 2014. *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Lexi. J. Moleong, 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.