OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN UNTUK MITIGASI BENCANA KEBAKARAN PERMUKIMAN PADAT DI KOTA MANADO PROVINSI SULAWESI UTARA

Yuddy Wirapraja Dandel
NPP. 33.0869
Program Studi Manajemen Keamanan dan Keselamatan Publik
Email: yuddydandel01@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Erfan Wahyudi, M.Kom
Email: erfan.wahyudie@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): This research is motivated by the high risk of fire disasters in densely populated settlements in Manado City and the suboptimal use of social media by the Fire and Rescue Department as a disaster mitigation instrument. Instagram and TikTok have strategic potential for hazard information delivery, preventive education, outrage management, and crisis communication, yet their utilization remains unstructured and inconsistent. **Objective:** This study aims to analyze the actual condition of social media utilization by the Manado City Fire and Rescue Department, identify inhibiting factors, and formulate optimization strategies for fire mitigation in densely populated settlements. **Method:** This study employed a descriptive qualitative approach with an instrumental case study design. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation, and documentation. Nine informants were selected purposively, including Department officials, social media administrators, district heads, and affected community members. Data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing using Peter Sandman's risk communication theory encompassing *hazard*, *outrage management*, *precaution advocacy*, and *crisis communication.* **Results/Findings:** Social media has been utilized as a public communication medium but has not been fully optimized as a fire mitigation instrument. Main obstacles include unstructured content governance, limited digital responsiveness, unsustained preventive education, and absence of standardized digital crisis communication procedures. **Conclusion:** Social media optimization requires strengthening through contextual hazard content, empathetic public response, a preventive content calendar, and the establishment of digital crisis communication SOPs.

Keywords: *densely populated settlements, fire mitigation, risk communication, social media optimization, Peter Sandman*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya risiko kebakaran pada kawasan permukiman padat di Kota Manado dan belum optimalnya pemanfaatan media sosial oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan sebagai sarana mitigasi bencana. Instagram dan TikTok memiliki potensi strategis untuk penyampaian informasi bahaya, edukasi pencegahan, pengelolaan keresahan publik, dan komunikasi krisis, namun pemanfaatannya masih bersifat tidak terstruktur dan tidak konsisten. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis kondisi aktual pemanfaatan media sosial Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado, mengidentifikasi faktor penghambat, serta merumuskan strategi optimalisasi untuk mitigasi kebakaran permukiman padat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus

instrumental. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan studi dokumentasi terhadap 9 informan yang dipilih secara *purposive*, terdiri dari pejabat dinas, pengelola media sosial, camat, dan warga terdampak. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan teori komunikasi risiko Peter Sandman yang meliputi dimensi *hazard*, *outrage management, precaution advocacy, crisis communication.* **Hasil/Temuan:** Media sosial telah dimanfaatkan sebagai media komunikasi publik, namun belum sepenuhnya optimal sebagai instrumen mitigasi kebakaran permukiman padat. Hambatan utama meliputi belum terstrukturnya tata kelola konten, keterbatasan respons digital, belum berkelanjutannya edukasi preventif, dan belum bakunya prosedur komunikasi krisis digital. **Kesimpulan:** Optimalisasi media sosial memerlukan penguatan konten bahaya yang kontekstual, peningkatan respons empatik, penyusunan kalender konten preventif, dan pembentukan SOP komunikasi krisis digital.

Kata Kunci: *komunikasi risiko, mitigasi kebakaran, optimalisasi media sosial, permukiman padat, Peter Sandman*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kawasan permukiman padat merupakan salah satu tipologi wilayah perkotaan yang paling rentan terhadap bencana kebakaran akibat kombinasi kepadatan bangunan, material konstruksi yang mudah terbakar, instalasi listrik yang tidak memenuhi standar, serta keterbatasan akses bagi kendaraan pemadam (Soehatman Ramli, 2010). Di Kota Manado, kondisi tersebut diperparah oleh kepadatan penduduk yang mencapai 2.800 jiwa/km² dengan total populasi 464,81 ribu jiwa berdasarkan data BPS tahun 2024. Data Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado mencatat eskalasi frekuensi kejadian dari 99 operasi pemadaman pada tahun 2021 menjadi 273 operasi pada tahun 2023, dengan kebakaran bangunan gedung meningkat dari 86 kejadian pada tahun 2022 menjadi 109 kejadian pada tahun 2023. Rush et al. (2020) membuktikan bahwa karakteristik fisik kawasan perkotaan padat secara signifikan meningkatkan kerentanan komunitas terhadap kebakaran dan memperlambat upaya penanganan, sehingga informasi bahaya yang dikomunikasikan melalui media sosial harus mengacu pada pemetaan risiko berbasis karakteristik lokal agar dapat ditindaklanjuti warga.

Dalam konteks kebencanaan, pendekatan mitigasi tidak dapat hanya bertumpu pada tindakan teknis pemadaman, tetapi juga harus mempertimbangkan dimensi komunikasi risiko yang efektif. Media sosial didefinisikan oleh Boyd dan Ellison (2007) sebagai layanan berbasis web yang memungkinkan individu membangun profil publik, menjalin relasi, dan mengakses jaringan koneksi dalam sistem yang sama; definisi ini menegaskan bahwa media sosial adalah infrastruktur komunikasi dua arah yang memiliki potensi besar untuk penyebaran informasi risiko secara masif oleh instansi pemerintah. Dalam perspektif komunikasi, Watie dan Satya (2011) menegaskan bahwa kehadiran media sosial telah menggeser pola komunikasi dari yang bersifat satu arah menjadi komunikasi dua arah yang partisipatif dan *real-time*, sehingga membuka peluang instansi pemerintah untuk tidak sekadar menyiarkan informasi, tetapi juga merespons kebutuhan masyarakat secara langsung. Seiring dengan meningkatnya penetrasi internet Indonesia yang mencapai 79,5% pada tahun 2024 serta tercatatnya 143 juta akun pengguna media sosial (APJII, 2024), media sosial kini telah berkembang menjadi kanal komunikasi publik yang strategis untuk komunikasi risiko kebencanaan.

Survei Profil Internet Indonesia 2025 oleh APJII menunjukkan bahwa TikTok menempati posisi pertama sebagai media sosial paling banyak diakses (35,17%), diikuti YouTube (23,76%), Facebook (21,58%), dan Instagram (15,94%) (APJII, 2025). Instagram dan TikTok menjadi dua kanal utama yang dimanfaatkan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado dalam komunikasi publik, namun pengaduan masyarakat menunjukkan bahwa aktivitas pada kanal tersebut belum dimaksimalkan pada masa tanggap darurat maupun prabencana, sehingga terdapat kesenjangan antara potensi pemanfaatan media sosial dan praktik aktual di lapangan (Wahyudi, 2024).

1.2 Kesenjangan Masalah (Research Gap)

Berbagai penelitian terdahulu mengenai komunikasi risiko bencana berbasis media sosial umumnya masih berfokus pada konteks bencana geologis dan hidrometeorologis, sementara kajian spesifik mengenai optimalisasi media sosial untuk mitigasi kebakaran permukiman padat di tingkat pemerintah daerah masih sangat terbatas (Lubis et al., 2025). Dufty (2014) dalam tinjauan komprehensifnya menyimpulkan bahwa efektivitas media sosial sebagai instrumen komunikasi risiko sangat bervariasi tergantung kapasitas kelembagaan pengelola, menunjukkan bahwa potensi media sosial tidak otomatis terwujud tanpa tata kelola yang terencana di tingkat instansi pelaksana. Tamitiadini (2019) juga menegaskan bahwa komunikasi risiko dalam manajemen bencana di Indonesia masih menghadapi tantangan mendasar berupa ketidaksesuaian antara pesan yang disampaikan pemerintah dengan kebutuhan informasi masyarakat terdampak, yang relevan dengan permasalahan

yang ditemukan pada kanal media sosial Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado. Kajian yang mengintegrasikan teori komunikasi risiko dengan praktik pengelolaan kanal digital instansi pemadam kebakaran dalam satu kerangka analisis komprehensif belum banyak ditemukan, khususnya pada konteks kota-kota di Indonesia timur.

1.3 Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini bersumber dari tiga dimensi yang saling berkaitan. Pertama, meningkatnya frekuensi kebakaran di Kota Manado secara konsisten menunjukkan bahwa strategi mitigasi yang ada belum mampu menekan risiko secara signifikan. Kedua, ekosistem digital yang terus berkembang memberikan peluang nyata untuk memperluas jangkauan edukasi dan peringatan dini. Ketiga, ketiadaan kajian berbasis teori komunikasi risiko yang operasional untuk konteks Kota Manado menyebabkan pengambilan kebijakan berisiko tidak menjawab kebutuhan komunikasi publik yang sebenarnya, sehingga potensi media sosial sebagai instrumen mitigasi tidak dapat dimaksimalkan (Sandman, 1993). Secara keilmuan, penelitian ini diharapkan memperkaya literatur komunikasi kebencanaan dengan menyusun kerangka strategi berbasis teori Sandman yang dapat dioperasionalisasikan dalam tata kelola media sosial instansi pemerintah daerah. Pentingnya penelitian ini antara lain untuk memberikan dasar akademik dan praktis dalam memahami bagaimana media sosial dapat dioptimalkan sebagai instrumen mitigasi kebakaran di kawasan permukiman padat, memperkuat strategi komunikasi risiko yang lebih efektif bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, serta menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam menyusun tata kelola komunikasi publik yang lebih responsif, partisipatif, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

1.4 Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu menjadi pijakan penting dalam pengembangan kerangka konseptual penelitian ini. Wahyudi (2024) mengkaji pemanfaatan Instagram oleh BNPB dan menemukan bahwa akun resmi pemerintah pusat efektif dalam meningkatkan kesadaran publik dan mempercepat pembaruan informasi bencana, namun efektivitasnya sangat ditentukan oleh konsistensi pengelolaan konten dan kapasitas admin. Siburian dan Wahyudi (2025) dalam penelitiannya terhadap Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banjarmasin menemukan bahwa Instagram efektif menyampaikan informasi dan edukasi mitigasi kebakaran permukiman, namun partisipasi masyarakat yang rendah dan keterbatasan anggaran pelatihan menjadi penghambat yang memiliki paralelisme kuat dengan kondisi di Kota Manado. Layliyah (2024) menyimpulkan bahwa efektivitas media sosial instansi kebencanaan dalam meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat sangat bergantung pada konsistensi dan keberlanjutan produksi konten edukatif. Mulyadi (2022) dalam analisis isi pesan Instagram BPBD DKI Jakarta menggunakan model CERC menemukan bahwa instansi tersebut belum sepenuhnya memaksimalkan semua fitur Instagram, khususnya dalam menjangkau masyarakat secara empatik dan dialogis. Secara komparatif, penelitian-penelitian tersebut mengkaji konteks bencana yang berbeda atau skala kelembagaan yang lebih besar, sehingga kajian pada level kota dengan fokus spesifik pada kebakaran permukiman padat ini mengisi celah penelitian yang signifikan.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari Wahyudi (2024) karena penelitian tersebut berfokus pada pemanfaatan Instagram BNPB di level nasional untuk mitigasi bencana secara umum, sedangkan penelitian ini mengkaji instansi pemadam kebakaran di level kota dengan fokus spesifik pada kebakaran permukiman padat dan menggunakan dua platform sekaligus, yaitu Instagram dan TikTok, serta menelaah hambatan kelembagaan, koordinasi lintas-aktor, dan ketiadaan SOP sebagai bagian dari sistem komunikasi risiko yang lebih utuh. Penelitian ini juga berbeda dari Siburian dan Wahyudi (2025)

yang sama-sama mengkaji media sosial instansi pemadam kebakaran, karena penelitian tersebut lebih menekankan efektivitas Instagram sebagai sarana informasi dan edukasi mitigasi kebakaran di Kota Banjarmasin tanpa mengintegrasikan kerangka teori komunikasi risiko Peter Sandman secara komprehensif, sementara penelitian ini menganalisis empat dimensi Sandman secara utuh, yakni *hazard*, *outrage management*, *precaution advocacy*, dan *crisis communication*, untuk merumuskan strategi optimalisasi yang lebih operasional.

Dibandingkan dengan penelitian Mulyadi (2022), yang menggunakan analisis isi pesan Instagram BPBD DKI Jakarta dalam mitigasi banjir dengan model CERC dan berfokus pada dimensi konten visual, penelitian ini tidak hanya menilai isi pesan, tetapi juga menelusuri sebab-sebab ketidakoptimalan melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap struktur kelembagaan, kapasitas SDM, serta mekanisme koordinasi, sehingga pendekatannya lebih menyeluruh dan kontekstual terhadap kebakaran permukiman padat. Berbeda pula dengan Layliyah (2024), yang mengkaji transformasi media sosial BPBD NTB secara fenomenologis dan menekankan konsistensi konten serta kapasitas SDM secara umum, penelitian ini menggunakan teori komunikasi risiko Peter Sandman sebagai alat analisis operasional untuk mengidentifikasi secara spesifik bagian mana dari tata kelola media sosial yang perlu diperkuat dan bagaimana strategi perbaikannya dapat disusun secara terstruktur. Selain itu, penelitian ini juga berbeda dari Kankanamge et al. (2020), yang merupakan tinjauan sistematis internasional tentang media sosial dan *volunteer crowdsourcing* dalam manajemen bencana, karena penelitian tersebut bersifat sintesis literatur lintas konteks tanpa data primer dan tanpa fokus pada satu instansi tertentu, sedangkan penelitian ini menggunakan studi kasus instrumental berbasis data lapangan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado sehingga menghasilkan temuan yang lebih spesifik, aplikatif, dan relevan bagi konteks pemerintah daerah di Indonesia Timur.

1.6 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kondisi aktual pemanfaatan media sosial Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado serta merumuskan strategi optimalisasi media sosial untuk mitigasi kebakaran permukiman padat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus instrumental sebagaimana dikemukakan oleh Creswell dan Poth (2018), yang dipilih karena mampu menghasilkan pemahaman mendalam mengenai praktik komunikasi risiko pada kanal digital instansi pemadam kebakaran dalam kondisi alami tanpa intervensi peneliti. Pendekatan ini dipilih mengacu pada kerangka metodologis yang menunjukkan bahwa kajian pemanfaatan media sosial dalam komunikasi bencana membutuhkan metode yang mampu menangkap konteks kelembagaan, dinamika konten, dan pola interaksi publik secara mendalam (Ayu & Widyastuti, 2021). Lokasi penelitian adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado beserta kawasan permukiman padat berisiko tinggi di Kecamatan Mapanget, Malalayang, dan Paal Dua sebagai wilayah dengan frekuensi kejadian tertinggi berdasarkan data operasional Oktober 2025.

Penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* yang diperluas dengan *snowball sampling*. Sebanyak 9 informan dipilih berdasarkan peran dan keterkaitannya dengan pengelolaan media sosial serta mitigasi kebakaran, terdiri dari Kepala Dinas (I1), Kepala Bidang Pencegahan (I2), pengelola media sosial/admin (I3), Kepala Seksi Pencegahan dan Inspeksi (I4), Komandan Regu (I5), Camat Malalayang dan Camat Paal Dua (I6), serta warga terdampak dan mitra kelembagaan (I7–I9). Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan

triangulasi waktu. Analisis data dilakukan melalui model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis optimalisasi media sosial Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado menggunakan empat dimensi teori komunikasi risiko Peter Sandman (1993), yaitu *hazard*, *outrage management*, *precaution advocacy*, dan *crisis communication*.

3.1 Hazard: Akurasi dan Kontekstualisasi Informasi Bahaya

Hasil observasi kanal Instagram dan TikTok resmi menunjukkan bahwa konten informasi bahaya kebakaran telah diproduksi secara reguler, namun belum memenuhi standar akurasi, ketepatan waktu, dan kontekstualisasi lokal yang dipersyaratkan dalam komunikasi risiko yang efektif. Maharani et al. (2022) mengidentifikasi bahwa kawasan permukiman padat memiliki kerentanan berlapis terhadap kebakaran dari dimensi fisik bangunan, kondisi sosial-ekonomi penghuni, dan keterbatasan akses layanan darurat; oleh karena itu, konten informasi bahaya yang efektif harus mampu menjawab kerentanan multidimensional tersebut, bukan hanya menyampaikan peringatan generik. Konten yang diunggah cenderung bersifat umum dan tidak menyertakan informasi spesifik mengenai kawasan berisiko tinggi, jalur evakuasi setempat, atau lokasi hidran terdekat, sehingga relevansinya bagi warga di zona rawan masih terbatas. Belum tersedianya template pesan yang terstandarisasi menyebabkan variasi gaya penyajian yang berpotensi mengurangi konsistensi dan kepercayaan publik terhadap konten (Sandman, 1993; Wahyudi, 2024).

Hambatan utama pada dimensi *hazard* teridentifikasi pada tiga aspek: ketiadaan SOP standar konten bahaya, keterbatasan SDM yang kompeten dalam produksi konten digital berkualitas, serta belum adanya mekanisme verifikasi internal sebelum pengunggahan. Siburian dan Wahyudi (2025) dalam penelitiannya menemukan bahwa performansi kanal media sosial instansi pemadam kebakaran sangat ditentukan oleh kapasitas admin, perencanaan konten, dan keajegan SOP unggahan. Strategi optimalisasi pada dimensi ini mencakup penyusunan panduan konten berbasis standar teknis kebakaran yang memasukkan informasi kontekstual spesifik kawasan padat, pembentukan tim konten dengan pembagian peran yang jelas, serta penerapan *checklist* verifikasi sebelum pengunggahan.

3.2 Outrage Management: Transparansi, Empati, dan Kepercayaan Publik

Temuan wawancara dengan informan kunci menunjukkan bahwa respons admin terhadap komentar dan pesan masuk dari warga masih belum konsisten dan cenderung lambat, terutama saat kejadian kebakaran berlangsung. Ketidakhadiran respons yang empatik dan transparan dapat memperparah *outrage* publik, sebagaimana dijelaskan Sandman (1993) bahwa persepsi risiko publik sangat dipengaruhi oleh kepercayaan, keadilan, dan kemampuan kontrol yang dirasakan masyarakat. Yudarwati dan Putranto (2022) dalam kajian mereka terhadap strategi pesan pemerintah Indonesia di media sosial selama bencana menemukan bahwa pola komunikasi *top-down* yang tidak menyertakan ruang dialog dua arah justru memperlemah kepercayaan publik; temuan ini menegaskan bahwa strategi *outrage management* yang efektif harus bergeser dari pola siaran satu arah menuju komunikasi yang responsif, empatik, dan dialogis.

Di sisi lain, Supriyanto et al. (2024) menunjukkan bahwa media sosial dalam komunikasi pelayanan publik pemerintah daerah akan membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat apabila dikelola secara aktif, interaktif, dan berbasis transparansi dan akuntabilitas, prinsip yang menjadi landasan penting dalam perumusan strategi *outrage management* bagi instansi pemadam kebakaran. Strategi optimalisasi yang dirumuskan meliputi penetapan *Service Level Agreement* (SLA)

respons admin, penyusunan panduan bahasa yang empatik, serta pembentukan jejaring akun resmi lintas instansi untuk memperluas jangkauan dan memperkuat legitimasi informasi.

3.3 Precaution Advocacy: Edukasi Preventif yang Berkelanjutan

Observasi pola unggahan dalam periode penelitian menunjukkan bahwa konten edukasi pencegahan kebakaran diproduksi secara tidak teratur dan tidak mengikuti kalender editorial yang terstruktur. Materi mengenai keselamatan instalasi listrik, penggunaan APAR, serta prosedur evakuasi mandiri masih bersifat sporadis dan tidak memiliki narasi kampanye yang berkesinambungan. Kondisi ini bertolak belakang dengan prinsip *precaution advocacy* Sandman yang menekankan perlunya edukasi preventif yang intensif dan berulang pada situasi risiko tinggi namun kepedulian masyarakat masih rendah.

Rofiyanti et al. (2024) menegaskan bahwa peran media sosial dalam penanggulangan bencana mencakup tiga fungsi utama: menyediakan informasi yang cepat dan mutakhir, memfasilitasi komunikasi publik saat krisis, serta menjadi wahana sosialisasi prosedur mitigasi secara berkelanjutan. Lestari (2020) juga membuktikan bahwa komunikasi risiko bencana yang melibatkan komunitas lokal sebagai partisipan aktif terbukti lebih efektif dibandingkan pendekatan *top-down*, sehingga perancangan konten edukasi preventif harus mengintegrasikan suara dan kebutuhan warga permukiman padat. Strategi optimalisasi mencakup penyusunan kalender konten bulanan (*content calendar*), penetapan KPI berbasis jangkauan dan interaksi, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas konten. Kalimpung et al. (2023) dalam kajian permukiman padat Kota Manado mengidentifikasi bahwa kompleksitas risiko bencana di kawasan tersebut tidak dapat ditangani hanya melalui pendekatan fisik dan teknis, melainkan membutuhkan strategi komunikasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat di kawasan berisiko, memberikan legitimasi kontekstual bagi urgensi optimalisasi media sosial ini.

Nuriman et al. (2023) menegaskan bahwa komunikasi risiko bencana yang efektif di Indonesia membutuhkan setidaknya tiga prasyarat: kejelasan pesan, konsistensi penyampaian lintas kanal, dan kepercayaan publik terhadap sumber informasi. Zugner (2022) dalam tinjauan sistematis internasional tentang social media governance dalam komunikasi bencana menyimpulkan bahwa keberhasilan instansi pemerintah sangat bergantung pada ketersediaan kebijakan konten, mekanisme pengawasan, dan prosedur respons yang terdokumentasi. Sementara itu, Imran et al. (2020) menunjukkan bahwa integrasi kecerdasan buatan dan analisis konten multimodal pada media sosial membuka peluang bagi instansi kebencanaan untuk merespons situasi darurat secara lebih akurat, memberikan arah pengembangan transformasi digital instansi ke depan. Zubaidi (2018) juga membuktikan bahwa strategi komunikasi risiko yang dirancang secara sistematis berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kesiapsiagaan masyarakat menghadapi bencana, menegaskan bahwa optimalisasi media sosial ini merupakan investasi strategis yang berdampak langsung pada keselamatan warga di kawasan permukiman padat.

3.4 Crisis Communication: Koordinasi dan Respons Saat Kejadian

Dimensi *crisis communication* yang dianalisis mencakup kecepatan unggah informasi pertama, konsistensi pesan lintas kanal, tersedianya template pesan darurat, serta mekanisme verifikasi hoaks. Hasil wawancara dengan pengelola media sosial (I3) dan Komandan Regu (I5) mengungkapkan bahwa belum terdapat SOP yang mengatur prosedur komunikasi digital pada saat kejadian, sehingga unggahan pertama sering terlambat dan tidak memuat informasi lokasi spesifik, nomor darurat, atau instruksi keselamatan yang dapat ditindaklanjuti warga. Madjid et al. (2025) dalam kajian Program Roti 7 Lapis di Kota Surabaya menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pemadaman kebakaran tidak semata bergantung pada kecepatan respons fisik, tetapi juga pada kualitas komunikasi publik sebelum dan

sesaat setelah kejadian, menegaskan bahwa optimalisasi komunikasi digital merupakan komponen integral dari strategi layanan pemadam kebakaran yang modern.

Kankanamge et al. (2020) menekankan bahwa integrasi lintas platform dan peran pemangku kepentingan yang terdistribusi sangat penting dalam mengoptimalkan media sosial untuk manajemen bencana. Strategi optimalisasi mencakup penyusunan SOP komunikasi krisis digital dari pendeteksian kejadian, publikasi pertama, pembaruan berkala, hingga penutupan insiden, disertai template pesan yang terstandarisasi dan mekanisme verifikasi hoaks berbasis *real-time fact-checking*.

3.5 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Secara keseluruhan, optimalisasi media sosial Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado masih menghadapi hambatan struktural multidimensional pada tataran tata kelola konten, kapasitas SDM, prosedur komunikasi krisis, dan koordinasi lintas-aktor. Sama halnya dengan temuan penelitian Siburian dan Wahyudi (2025) bahwa instansi pemadam kebakaran di level kota menghadapi tantangan serupa berupa keterbatasan kapasitas admin, rendahnya partisipasi masyarakat, dan belum terstrukturnya pengelolaan konten digital, kondisi yang ditemukan di Kota Manado menunjukkan bahwa persoalan ini bersifat sistemik dan tidak hanya terjadi pada satu wilayah saja, melainkan merupakan tantangan umum yang dihadapi oleh instansi pemadam kebakaran daerah di Indonesia. Temuan ini juga memperkuat temuan penelitian Wahyudi (2024) karena pemanfaatan media sosial oleh instansi kebencanaan pemerintah, baik di level nasional maupun daerah, sama-sama menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi risiko tidak ditentukan semata oleh ketersediaan kanal digital, melainkan sangat bergantung pada konsistensi pengelolaan konten, kecepatan respons, dan komitmen kelembagaan yang terstruktur.

Berbeda dengan temuan penelitian Mulyadi (2022) bahwa kelemahan media sosial BPBD DKI Jakarta lebih dominan terletak pada ketidaksesuaian konten visual dengan prinsip model CERC, penelitian ini menemukan bahwa kelemahan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado bersifat lebih mendasar, yaitu pada ketiadaan SOP komunikasi digital, absennya mekanisme verifikasi internal, dan belum terbentuknya ekosistem komunikasi yang melibatkan masyarakat sebagai mitra aktif, bukan sekadar penerima informasi. Berbeda pula dengan temuan Layliyah (2024) yang menemukan bahwa instansi BPBD NTB telah memiliki kesadaran terhadap pentingnya konsistensi konten meski masih terkendala kapasitas SDM, penelitian ini menemukan bahwa hambatan di Kota Manado lebih kompleks karena menyentuh dimensi *crisis communication* yang belum terlembagakan sama sekali, sebuah celah yang tidak ditemukan secara eksplisit dalam penelitian Layliyah. Temuan ini memperkuat temuan penelitian Kankanamge et al. (2020) karena penelitian internasional tersebut menegaskan bahwa integrasi lintas platform dan distribusi peran pemangku kepentingan merupakan faktor penentu keberhasilan media sosial dalam manajemen bencana, dan kondisi di Kota Manado justru menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut belum terwujud, sehingga potensi media sosial sebagai instrumen mitigasi kebakaran belum dapat dimaksimalkan.

3.6 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik pertama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah bahwa hambatan terbesar dalam optimalisasi media sosial Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado bukan semata bersumber dari keterbatasan teknologi atau anggaran, melainkan dari belum adanya budaya tata kelola konten digital yang terlembagakan secara formal di internal organisasi. Kondisi ini tercermin dari belum tersedianya SOP pengelolaan konten, tidak adanya pembagian peran yang jelas antara pejabat teknis dan pengelola media sosial, serta tidak adanya mekanisme evaluasi berkala terhadap kinerja kanal digital. Ketiadaan fondasi kelembagaan ini menjadi akar dari seluruh hambatan yang ditemukan pada keempat dimensi teori Sandman, sehingga upaya optimalisasi yang hanya bersifat

teknis seperti menambah frekuensi unggahan tanpa memperkuat tata kelola akan cenderung tidak berkelanjutan.

Temuan menarik kedua adalah adanya kesenjangan antara persepsi internal dinas dan realitas yang dirasakan warga terdampak. Informan dari kalangan pejabat dinas cenderung menilai bahwa kanal media sosial yang dimiliki sudah cukup aktif dan informatif, sementara informan dari kelompok warga permukiman padat justru menyatakan bahwa konten yang tersedia belum menjawab kebutuhan informasi spesifik mereka, terutama informasi jalur evakuasi, lokasi hidran terdekat, dan prosedur pelaporan kejadian secara cepat. Kesenjangan persepsi ini menunjukkan bahwa evaluasi efektivitas media sosial instansi pemerintah tidak dapat hanya didasarkan pada sudut pandang pengelola, melainkan harus secara aktif melibatkan perspektif masyarakat sebagai pengguna akhir informasi.

Temuan menarik ketiga adalah bahwa potensi jaringan komunitas lokal sebagai penguat komunikasi risiko belum dimanfaatkan secara optimal oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado. Padahal, warga, aparat kelurahan, karang taruna, dan relawan setempat sesungguhnya memiliki jangkauan komunikasi yang lebih dalam dan lebih dipercaya di lingkungan permukiman padat dibandingkan akun resmi dinas yang bersifat institusional dan formal. Potensi ini dapat diaktifkan melalui pembentukan jejaring akun kolaboratif, program *citizen reporter* kebencanaan, atau kampanye konten bersama yang melibatkan tokoh komunitas lokal, sehingga pesan mitigasi dapat menjangkau lapisan masyarakat yang selama ini tidak terhubung langsung dengan kanal resmi dinas.

Temuan menarik keempat adalah bahwa dimensi *crisis communication* menjadi dimensi yang paling lemah di antara keempat dimensi teori Sandman yang dianalisis, sekaligus yang paling berisiko apabila tidak segera diperbaiki. Ketiadaan SOP komunikasi krisis digital berarti bahwa pada saat kebakaran sesungguhnya terjadi, tidak ada panduan baku mengenai siapa yang bertanggung jawab mengunggah informasi pertama, apa yang boleh dan tidak boleh dikomunikasikan, serta bagaimana merespons kepanikan publik yang muncul di kolom komentar. Kondisi ini berpotensi memperparah situasi krisis bukan hanya secara komunikatif, tetapi juga secara operasional, karena warga yang tidak mendapatkan informasi yang cepat dan akurat akan cenderung mengambil tindakan mandiri yang tidak terkoordinasi dan berpotensi menghambat upaya pemadaman.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa media sosial Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado telah dimanfaatkan sebagai media komunikasi publik, namun belum sepenuhnya optimal sebagai instrumen mitigasi kebakaran permukiman padat. Berdasarkan empat dimensi teori komunikasi risiko Sandman, optimalisasi diperlukan pada seluruh dimensi: penguatan akurasi dan kontekstualisasi konten bahaya (*hazard*), peningkatan transparansi dan respons empatik (*outrage management*), penyusunan kalender edukasi preventif yang berkelanjutan (*precaution advocacy*), serta pembentukan SOP komunikasi krisis digital yang terstandarisasi (*crisis communication*).

Keberhasilan optimalisasi tidak dapat dicapai hanya melalui peningkatan frekuensi unggahan semata, melainkan memerlukan transformasi tata kelola yang sistemik mencakup penguatan kapasitas SDM, formalisasi prosedur, koordinasi lintas-aktor, dan pengukuran kinerja berkala. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi strategi operasional yang aplikatif bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado, sekaligus memperkaya kajian manajemen keamanan dan keselamatan publik mengenai pemanfaatan komunikasi risiko digital dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Manado beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan izin, dukungan, dan akses penelitian. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh informan, warga permukiman padat Kota Manado, serta pihak-pihak terkait yang telah berkontribusi. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing Bapak Erfan Wahyudi, M.Kom, serta seluruh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah memberikan bimbingan dan dukungan.

VI. DAFTAR PUSTAKA

APJII. (2024). *Survei penetrasi internet Indonesia 2024*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. https://survei.apjii.or.id/

APJII. (2025). *Survei profil internet Indonesia 2025*. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. https://survei.apjii.or.id/

Ayu, A., & Widyastuti, U. (2021). Using new media and social media in disaster communication. *Jurnal Komunikasi*, *13*(2), 109–124. https://doi.org/10.24912/jk.v13i2.12074

Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007). Social network sites: Definition, history, and scholarship. *Journal of Computer-Mediated Communication*, *13*(1), 210–230. https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications. https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-inquiry-and-research-design/book246896

Dufty, N. (2014). *A review of the value of social media in countrywide disaster risk reduction*. PreventionWeb/UNDRR. https://www.preventionweb.net/publication/review-value-social-media-countrywide-disaster-risk-reduction

Imran, M., Ofli, F., Caragea, D., & Torralba, A. (2020). Using AI and social media multimodal content for disaster response and management. *Information Processing & Management*, *57*(5), 102261. https://doi.org/10.1016/j.ipm.2020.102261

Kalimpung, A., Budiono, P., & Sari, W. (2023). Penataan permukiman padat perkotaan dan manajemen risiko bencana: Studi kasus Manado. *Jurnal Tata Kota dan Daerah*, *15*(1), 22–38.

Kankanamge, N., Yigitcanlar, T., Goonetilleke, A., & Kamruzzaman, M. (2020). Can volunteer crowdsourcing reduce disaster impacts? A systematic literature review of the usefulness of social media in disaster management. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, *49*, 101655. https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2020.101655

Layliyah, Z. (2024). Transformasi media sosial sebagai sarana komunikasi, informasi dan edukasi dalam mitigasi bencana di Lombok Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Literasi Ilmu Sosial*, *1*(2), 125–140. https://doi.org/10.63577/lis.v1i2.125

Lestari, P. (2020). Komunikasi risiko bencana berbasis komunitas di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, *9*(1), 1–15. https://doi.org/10.7454/jki.v9i1.11405

Lubis, R., Pratiwi, D., & Handayani, S. (2025). Analisis penggunaan akun sosial media dalam komunikasi mitigasi bencana di pemerintahan daerah. *Journals of Social, Science and Engineering*, *4*(1), 23–39.

Madjid, U., Iksan, M. G., & Situmorang, A. (2025). Efektivitas program *response time* 7 menit layanan pemadaman gratis (Roti 7 Lapis) di Kota Surabaya. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik (JP dan KP)*, *7*(2), 148–166. https://doi.org/10.33701/jpkp.v7i2.5733

Maharani, S., Puspita, D., & Nugraha, F. (2022). Karakteristik permukiman padat dan kerentanan terhadap kebakaran. *Jurnal Perumahan dan Permukiman Indonesia*, *8*(2), 55–68.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Mulyadi, A. (2022). Analisis isi pesan Instagram BPBD DKI Jakarta dalam mitigasi bencana banjir memakai model CERC. *Jurnal Signal*, *10*(2), 180–193. https://doi.org/10.33603/signal.v10i2.7658

Nuriman, A., Irwanti, S., & Lestari, P. (2023). Komunikasi risiko bencana di Indonesia: Tinjauan konseptual dan empiris. *Jurnal Komunikasi Risiko*, *5*(1), 1–18.

Rofiyanti, R., Hidayah, N., & Syafrizal, M. (2024). Peran media sosial dalam penanganan dan penanggulangan bencana. *Jurnal Manajemen Bencana Indonesia*, *6*(1), 12–28.

Rush, H., Watson, J., & Miller, P. (2020). Urban and wildland-urban interface fire risk: Community vulnerability and infrastructure constraints. *Fire Safety Journal*, *118*, 103234. https://doi.org/10.1016/j.firesaf.2020.103234

Sandman, P. M. (1993). *Responding to community outrage: Strategies for effective risk communication*. American Industrial Hygiene Association. https://www.psandman.com/col/part1.htm

Siburian, M. J., & Wahyudi, E. (2025). *Mitigasi bencana kebakaran permukiman berbasis aplikasi Instagram pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan di Kota Banjarmasin* [Skripsi, Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. IPDN eprints Repository. http://eprints.ipdn.ac.id/23060/

Soehatman Ramli. (2010). *Petunjuk praktis manajemen kebakaran*. Dian Rakyat.

Supriyanto, D., Nuryanti, & Noegroho, A. (2024). Media sosial dalam efektivitas komunikasi pelayanan publik instansi pemerintah daerah. *Jurnal Innovative*, *4*(4), 1–12. https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.14048

Tamitiadini, D. (2019). Inovasi model mitigasi bencana non struktural berbasis komunikasi, informasi, koordinasi dan kerjasama. *Jurnal Komunikasi*, *13*(1), 45–58. https://doi.org/10.24912/jk.v13i1.2965

Wahyudi, E. (2024). Pemanfaatan media sosial Instagram oleh BNPB dalam upaya mitigasi bencana. *Jurnal Perlindungan Masyarakat: Bestuur Praesidium*, *1*(1), 14–24. https://ejournal.ipdn.ac.id/index.php/jpa/article/view/4115

Watie, E. D. S., & Satya, A. (2011). Komunikasi dan media sosial. *The Messenger*, *3*(1), 69–74. https://doi.org/10.26623/themessenger.v3i1.146

Yudarwati, G. A., & Putranto, A. (2022). Examining the Indonesian government's social media use for disaster risk communication. *Asian Journal of Communication*, *32*(1), 19–36. https://doi.org/10.1080/01292986.2021.2007274

Zubaidi, A. (2018). Perencanaan komunikasi BPBD Kota Medan dalam mengurangi risiko bencana. *Jurnal Al-Balagh*, *2*(2), 28–48. https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/balagh/article/view/2965

Zugner, R. (2022). Social media governance in disaster communication: A systematic review. *International Journal of Disaster Risk Science*, *13*(4), 555–568. https://doi.org/10.1007/s13753-022-00422- 1