

# PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI UPT KANTOR PENCARIAN DAN PERTOLONGAN KELAS A LAMPUNG BULAN JANUARI – JUNI TAHUN 2024

Andresyah Frandika<sup>1</sup>, Immawati Asniar<sup>2</sup>, Meylin Azizah<sup>3</sup>

[andresyahf07@gmail.com](mailto:andresyahf07@gmail.com), [immawatiasniar15@gmail.com](mailto:immawatiasniar15@gmail.com), [meylin.azizah@gmail.com](mailto:meylin.azizah@gmail.com)

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Lampung

---

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi Peran Humas di UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung dalam meningkatkan pelayanan publiknya. Guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap betapa pentingnya keselamatan diri di situasi darurat, maka Humas di UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung melakukan berbagai indikator peran humas untuk tercapainya peningkatan pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berperan penting dalam memperkuat kualitas pelayanan melalui empat peran utama humas: komunikator, hubungan, dukungan manajemen, dan menciptakan citra positif. Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berhasil menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses dan akurat, menjalankan berbagai program edukasi untuk meningkatkan responsivitas masyarakat, dukungan manajemen berupa pelatihan rutin, dan berhasil memperkuat citra positif UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung melalui publikasi kegiatan dan kolaborasi dengan media. Penelitian ini menunjukkan bahwa Humas memegang peran penting dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta menjaga reputasi instansi.

**Kata Kunci :** *Humas; Pelayanan Publik; Kantor Pencarian dan Pertolongan*

---

## I. PENDAHULUAN

Indonesia awalnya dikategorikan sebagai *black area* untuk penerbangan dan pelayaran sebab belum memiliki organisasi SAR (*Search And Rescue*). Status *black area* dapat berpengaruh negatif dalam hubungan ekonomi dan politik Indonesia secara internasional. Dengan berbekal kemerdekaan, tahun 1950 Indonesia resmi masuk menjadi anggota organisasi penerbangan internasional ICAO (*International Civil Aviation Organization*). Sejak saat itu Indonesia diharapkan mampu menangani musibah

penerbangan dan pelayaran yang terjadi di Indonesia. Sebagai negara yang merdeka, pada tahun 1959 Indonesia resmi menjadi anggota *International Maritime Organization* atau yang disingkat IMO. Dengan masuknya Indonesia sebagai anggota ICAO dan IMO tersebut tugas dan tanggung jawab mengenai Pencarian dan Pertolongan semakin mendapat perhatian. Sebagai negara yang besar dan dengan semangat gotong royong yang tinggi, bangsa Indonesia ingin mewujudkan harapan dunia internasional yaitu mampu menangani musibah penerbangan dan pelayaran. Dari

pengalaman-pengalaman tersebut maka timbul pemikiran bahwa perlu diadakan suatu organisasi SAR Nasional yang mengkoordinir segala kegiatan-kegiatan SAR di bawah satu komando.

Untuk mengantisipasi tugas-tugas SAR tersebut, maka pada tahun 1968 ditetapkan Keputusan Menteri Perhubungan No. T.20/1/2-4 mengenai ditetapkannya tim SAR lokal Jakarta yang pembentukannya diserahkan kepada direktorat perhubungan udara. Tim inilah yang akhirnya menjadi embrio organisasi SAR Nasional di Indonesia.

Kemudian, berdasarkan meningkatnya tuntutan masyarakat mengenai pelayanan jasa SAR (*Search and Rescue*) dan adanya perubahan situasi dan kondisi Indonesia serta untuk terus mengikuti perkembangan IPTEK, maka organisasi SAR (*Search and Rescue*) di Indonesia terus mengalami penyesuaian dari waktu ke waktu. Dalam rangka terus meningkatkan pelayanan SAR (*Search and Rescue*) kepada masyarakat, maka pemerintah telah menetapkan Peraturan Pemerintah No.36 Tahun 2006 tentang Pencarian dan Pertolongan yang mengatur bahwa pelaksanaan SAR (yang meliputi usaha dan kegiatan mencari, menolong, dan menyelamatkan jiwa manusia yang hilang atau menghadapi bahaya dalam musibah pelayaran, dan/atau penerbangan, atau bencana atau musibah lainnya) dikoordinasikan oleh Basarnas yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Presiden.

Oleh karena itu, kantor pencarian dan pertolongan sekarang berada di banyak wilayah Indonesia untuk mengabdikan dan melayani masyarakat apabila terjadi musibah baik di pelayaran dan penerbangan, bencana, atau musibah lainnya.

Sebagai instansi yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan, kantor pencarian dan pertolongan terutama UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berupaya untuk memaksimalkan kinerja mereka terhadap pelayanan publik melalui *public relations* atau yang biasa disebut humas, karena sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum terlalu mengetahui keberadaan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan ada di Indonesia, khususnya mengapa UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan juga ada didirikan di Lampung. Walaupun mengalami penurunan dan kenaikan, masih ada saja masyarakat yang belum mengetahui UPT Kantor SAR Lampung termasuk nomor daruratnya. Singkatnya, Provinsi Lampung memiliki jumlah perairan yang sangat luas sehingga tingkat resiko kecelakaan di perairan seperti orang tenggelam, terseret arus, perahu nelayan yang bocor dan lain-lain sangatlah tinggi. Bila dihubungkan dengan pengertian *black area*, Lampung menjadi salah satu wilayah yang disoroti.

G. Radita (2019:84) mengatakan, humas merupakan komponen manajemen yang membantu organisasi dan masyarakat dalam

membangun dan memelihara hubungan yang positif dan saling menguntungkan yang berdampak pada keberhasilan atau kegagalan organisasi. Humas dalam pemerintahan harus dimanfaatkan dan dikembangkan secara profesional karena pemerintah mempunyai tugas yang sulit, misalnya memutuskan program-program yang berorientasi pada masyarakat, dan di saat yang bersamaan pula berhadapan dengan masyarakat yang memiliki kepentingan kompleks terikat erat oleh karakteristik masing-masing program atau tindakan administratif.

Pada survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan setiap triwulannya, menunjukkan bahwa hasil yang dilakukan UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung diperoleh Nilai Indeks 90,477 (sumber : <https://lampung.basarnas.go.id/>)

Berdasarkan data tersebut jika dimasukkan ke dalam interval penilaian maka dapat disimpulkan bahwa nilai konvensi Survei Kepuasan Masyarakat pada UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berada pada rentang nilai antara 88.31-100. Hal tersebut berarti Mutu Pelayanan berada pada kategori A sehingga Kinerja Unit Pelayanan di UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung dapat dikatakan Sangat Baik.

Meskipun sudah dapat dikatakan Sangat Baik, UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung memiliki target untuk terus mengoptimalkan kualitas kinerja unit

pelayanan. Sebab masih banyak masyarakat yang belum mengetahui Kantor Basarnas Lampung, juga masih banyak masyarakat yang belum memiliki kesadaran untuk menyimpan nomor darurat Basarnas ketika ada hal *urgent*, contohnya seperti saat kondisi membahayakan manusia (tenggelam/kecelakaan lalu lintas). Untuk mencapai target ini, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung melakukan beberapa pendekatan strategis yang berfokus pada pemanfaatan media sosial seperti Instagram dan *WhatsApp* untuk berinteraksi dengan masyarakat, memberikan informasi terkini mengenai bencana, program-program yang sedang berjalan, mengunggah konten menarik seperti foto ataupun video mengenai fasilitas dan momen-momen saat misi pencarian dan pertolongan di berbagai wilayah Lampung, merespons pertanyaan atau umpan balik, membina komunitas yang bergerak dalam bidang kemanusiaan disebut Potensi SAR untuk memperkuat dan memperluas ikatan agar masyarakat lebih mengenal keberadaan UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung. Walaupun pekerjaan dan jabatan Humas di UPT Kantor SAR Kelas A Lampung masih dirangkap oleh bidang lain yang bukan dikhususkan dan hanya ada koordinatornya, UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung tentu memiliki banyak kendala dalam meningkatkan pelayanan publiknya. Berdasarkan latar belakang yang telah

diuraikan dan dengan mempertimbangkan peran penting humas sebagai sarana peningkatan pelayanan publik, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung Bulan Januari – Juni Tahun 2024.”**

Alasan peneliti mengambil judul tersebut adalah untuk memastikan fokus penelitian pada periode waktu tertentu sehingga analisis dapat dilakukan secara mendalam dan terarah. Kemudian, pemilihan bulan Januari hingga Juni Tahun 2024 didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu, peneliti membatasi periode penelitian untuk memungkinkan peneliti mengelola waktu penelitian dengan lebih efektif. Mengingat pengumpulan data juga menganalisis membutuhkan waktu yang cukup. Selain itu, data operasional dan kegiatan yang dilakukan selama enam bulan ini cenderung lebih mudah diakses dan terdokumentasi dengan baik oleh UPT, sehingga mempermudah proses analisis.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam kaitan dengan penelitian, peneliti mengambil 4 teori penting yang berkaitan dengan peran utama humas, yaitu *communicator* (komunikator), *relationship* (hubungan), *back up management* (dukungan manajemen) dan *good image maker* (menciptakan citra positif) (Ruslan, 2018). Selain itu peneliti juga menggunakan

indikator-indikator mengenai pelayanan publik dari teori Hardiyansyah (2018) yaitu *berwujud, kehandalan, respon/ketanggapan, jaminan, dan empati*.

### **A. Pengertian Peran**

Menurut Lopa (2019:3) peran adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dimana tindakan tersebut dapat memberikan sesuatu yang diharapkan masyarakat sesuai dengan status yang dimiliki oleh orang tersebut sehingga peran tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat dan memiliki pengaruh yang besar dalam kehidupan. Huri. B (2021) berpendapat bahwa peran dapat diterjemahkan sebagai peran yang diharapkan dilakukan oleh pemegang peranan tersebut. Misalnya dinas perhubungan sebagai suatu organisasi formal tertentu diharapkan berfungsi dalam penegakan hukum dapat bertindak sebagai pengayom bagi masyarakat dalam rangka mewujudkan ketertiban, keamanan yang mempunyai tujuan kesejahteraan masyarakat artinya peranan yang nyata.

### **B. Humas**

Menurut pendapat Armayanti (2021:1) Humas adalah salah satu cabang ilmu komunikasi yang sangat penting sebab setiap orang pasti melakukan fungsi humas baik untuk kepentingan dirinya sendiri, orang lain, kelompok, organisasi dan masyarakat. Sedangkan menurut Akbar, Evadianti, dan Asniar (2021:49-50) Humas adalah praktik mengelola penyebaran informasi antara

individu atau organisasi dan masyarakat. Humas dapat mencakup sebuah organisasi atau individu yang mendapatkan eksposur ke khalayak mereka menggunakan topik kepentingan publik dan berita yang tidak memerlukan pembayaran langsung. Sebagai sebuah profesi, humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.

### **C. Peran Humas**

Asniar, I, Anggraini MG (2023) beprpendapat dalam jurnalnya, untuk dapat menjalankan perannya sebagai petugas Humas yang baik, sangat penting bagi seorang Humas untuk memahami konsep Humas itu sendiri. Dapat dipahami bahwa untuk menjadi seorang Humas, seseorang harus memiliki hubungan yang luas, baik secara internal maupun eksternal, serta mampu menjalin komunikasi. Kemampuan komunikasi bagi seorang Humas sangatlah penting. Komunikasi ini dapat dilakukan dalam bentuk lisan maupun tulisan. Dalam bentuk lisan, seorang Humas harus mampu berbicara di depan umum, melakukan presentasi, mewawancarai untuk mengumpulkan fakta dan data, serta diwawancarai oleh pers atau jurnalis sebagai narasumber berita, dan memiliki keterampilan komunikasi lisan lainnya. Menurut Ruslan (2018) empat peran utama humas adalah

*komunikator, hubungan, dukungan manajemen, dan menciptakan citra positif.*

### **D. Pelayanan Publik**

Ngorang. P (2020:12) mengatakan bahwa pelayanan publik berarti perihal atau cara melayani masyarakat, usaha melayani kebutuhan masyarakat dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa kepada masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2018:46) kualitas pelayanan publik dapat diukur dari 5 dimensi. Pertama *berwujud, kehandalan, respon/ketanggapan, jaminan, dan empati.*

### **E. Kantor Pencarian dan Pertolongan**

Kantor Pencarian dan Pertolongan merupakan Unit Pelaksana Teknis di bidang Pencarian dan Pertolongan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan. Di Indonesia, Kantor Pencarian dan Pertolongan telah berdiri di berbagai provinsi dan kabupaten. Salah satunya adalah Lampung. Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung terletak di Jl. Branti Raya, Bumisari, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan Provinsi Lampung dan telah didirikan sejak tahun 2012.

## **III. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut pendapat Isa. N.K & Wijaya. L.S (2021) penelitian kualitatif yaitu sebuah jenis

penelitian untuk mengumpulkan data deskriptif, berupa tulisan, kata-kata yang diucapkan dan tingkah laku untuk menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang menyeluruh. Disisi lain Menurut Moleong (2018) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa pada suatu konteks khusus yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian ini mengkaji relasi yang spesifik antara dua elemen dalam peran humas, yaitu Instansi dan Masyarakat. Pada kajian ini, peneliti lebih berfokus pada peran humas akan tetapi tidak mengenyampingkan unsur masyarakat sebagai pihak yang disertakan dalam pelaksanaan pelayanan.

Menurut pendapat Kriyantono (2020) dengan menggunakan studi kasus, peneliti bisa mendapatkan data yang lebih dalam dan spesifik. Sumber data yang dipakai pada penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Diperoleh melalui wawancara dengan mengumpulkan data dari hasil wawancara informan. Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui

teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Peneliti melakukan wawancara dengan ketujuh informan yaitu Kepala UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung, Kepala Sub Bagian Umum, Kepala Seksi Operasi dan Siaga, Kepala Seksi Sumberdaya, Analis BMN (Barang Milik Negara) & Koordinator Humas serta dua orang masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung untuk mendapatkan sudut pandang dan informasi yang beragam mengenai Peran Humas dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung.

#### **IV. PEMBAHASAN**

##### **Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik**

Peran Humas dalam meningkatkan pelayanan publik sangat penting karena humas menjadi penghubung antara instansi atau organisasi penyedia layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Peran humas yang dilaksanakan oleh UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung dalam meningkatkan pelayanan publiknya dimulai dari komunikator (*communicator*), hubungan (*relationship*), dukungan manajemen (*back up management*), dan penciptakan citra positif (*good image maker*) dengan menggunakan lima dimensi terkait pelayanan publik yaitu berwujud (*tangibel*),

kehandalan (*reliability*), respon/ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) serta empati (*empathy*).

**a. Komunikator (*communicator*)**

Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung dalam melaksanakan perannya sebagai komunikator kepada masyarakat adalah dengan memberikan informasi atau memastikan ketersediaan informasi yang akurat dan dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Kepala UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung, peneliti mengambil kesimpulan bahwa komunikator humas di UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung telah melaksanakan langkah-langkah strategi yang efektif dan berwujud (dimensi pertama pada pelayanan publik) untuk memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat. Contohnya seperti menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti telepon aktif, email aktif, media sosial, bahkan situs web resmi untuk diakses masyarakat dengan mudah. Kemudian untuk dimensi kedua pelayanan publik yaitu kehandalan, berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Sub Bagian Umum UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung terkait standar pelayanan di UPT tersebut, peneliti menarik kesimpulan bahwa UPT tersebut memiliki standar pelayanan yang waktu pelayanannya setiap hari selama 24 jam penuh dengan

kualitas pelayanannya yang melayani masyarakat dengan ramah, profesional dan juga cepat serta memberikan fasilitas yang nyaman. Untuk dimensi ketiga pada pelayanan publik yaitu respon/ketanggapan, berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung, peneliti menarik kesimpulan bahwa setelah humas UPT tersebut menerima laporan pengaduan dari masyarakat dengan jelas dan sudah dikonfirmasi benar, sesuai dengan ketentuan *respon time* yang ada di Kantor Pencarian dan Pertolongan yaitu maksimal 25 menit. Selanjutnya, untuk dimensi keempat yaitu jaminan, peneliti telah melakukan wawancara kepada Kepala UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung. Dari wawancara tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa indikator yang diberikan Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung adalah bagaimana masyarakat bisa secara leluasa melaporkan aduannya, baik melalui media sosial atau datang langsung ke UPT tersebut tanpa adanya birokrasi yang berbelit-belit dan diberikan jaminan tidak dipungut biaya alias gratis. Kemudian, berdasarkan wawancara tersebut peneliti juga menarik kesimpulan bahwa pada saat melakukan pencarian, pertolongan, penyelamatan serta evakuasi korban, terkait dengan empati (dimensi kelima pada pelayanan publik), Kepala UPT tersebut menekankan bahwa ketika ada pengaduan masyarakat mengenai anggota keluarganya

hilang atau menjadi korban, rasa empati harus menjadi bagian dalam situasi genting tersebut. Contohnya seperti memikirkan bahwa yang dievakuasi adalah anggota keluarga sendiri sehingga hal tersebut akan menumbuhkan rasa empati.

#### **b. Hubungan (*relationship*)**

Dalam membangun hubungan yang saling pengertian dan positif antara instansi dan *stakeholder*, humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berupaya menciptakan kepercayaan, dukungan, dan kerjasama juga toleransi antara UPT dan masyarakat. Terkait hal itu, peneliti sudah melaksanakan wawancara dengan Kepala Seksi Sumber Daya UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung, untuk itu peneliti mengambil kesimpulan bahwa UPT tersebut memiliki program yang berwujud dan efektif untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat, tujuannya untuk memperkuat hubungan dan komunikasi antara institusi dengan masyarakat serta memberikan edukasi dan sosialisasi yang bermanfaat bagi keselamatan dan juga pengetahuan masyarakat terkait kegiatan pencarian dan pertolongan. Program pertama adalah pelatihan Potensi SAR (*Search And Rescue*), program ini dirancang untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan keterampilan individu atau kelompok dalam melakukan operasi pencarian dan pertolongan. Pelatihan ini bertujuan agar

peserta yang mengikuti dapat berkontribusi secara efektif dalam menghadapi situasi darurat, seperti bencana alam, kecelakaan, atau insiden lainnya yang memerlukan upaya evakuasi dan penyelamatan. Program kedua yaitu *SAR Goes To School*. Program ini untuk mengedukasi generasi muda sejak dini mengenai keselamatan diri dalam berbagai situasi.

Menurut peneliti, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berupaya membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat melalui program-program yang berwujud dan efektif, seperti pelatihan Potensi SAR dan *SAR Goes To School*. Program pelatihan Potensi SAR dirancang untuk meningkatkan kehandalan masyarakat dalam memberikan bantuan saat situasi darurat. Selain meningkatkan keterampilan teknis tim penyelamat, program ini juga mempersiapkan masyarakat untuk berkontribusi dalam operasi pencarian dan pertolongan, menjadikan masyarakat lebih siap menghadapi bencana atau kecelakaan penanganan khusus. Program *SAR Goes To School*, di sisi lain, bertujuan untuk meningkatkan ketanggapan masyarakat, khususnya generasi muda dalam merespons keadaan darurat dengan cepat dan tepat, serta mengurangi waktu respons terhadap keadaan darurat. Pelatihan-pelatihan ini memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk menangani situasi darurat yang pada akhirnya

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja tim SAR (*Search And Rescue*). Selain itu, program-program ini juga mengedepankan rasa empati dengan memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya keselamatan diri dan kerja sama dalam upaya pertolongan. Melalui pendekatan ini, UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berhasil membangun hubungan positif dengan masyarakat, meningkatkan kesiapsiagaan, dan menumbuhkan rasa peduli terhadap sesama dalam menghadapi situasi darurat.

### **c. Dukungan Manajemen (*Back Up Management*)**

Dukungan manajemen dalam Kantor Pencarian dan Pertolongan adalah serangkaian kegiatan pengelolaan, perencanaan, pengorganisasian dan pengawasan yang bertujuan untuk memastikan operasi SAR (*Search And Rescue*) berjalan secara efektif, efisien dan terkoordinasi. Untuk itu peneliti sudah melakukan wawancara pada Kepala Seksi Sumberdaya di UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung, kemudian peneliti menarik kesimpulan bahwa UPT tersebut secara rutin melakukan pelatihan dan pengembangan kapasitas tim *rescuer* (penyelamat), baik pelatihan teknis maupun non-teknis 3-4 kali dalam setahun. Contohnya mengadakan pelatihan simulasi di berbagai situasi darurat. Simulasi dan pelatihan berwujud ini memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja tim penyelamat,

khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung. Pelatihan ini meningkatkan kehandalan tim dengan memperkuat kemampuan teknis untuk menjalankan tugas secara konsisten dan menghadapi tantangan di lapangan, termasuk situasi yang berisiko tinggi. Selain itu, simulasi membiasakan tim untuk merespons keadaan darurat dengan cepat dan tepat, yang mengurangi waktu respon juga meningkatkan peluang penyelamatan korban. Kemudian, kepercayaan masyarakat terhadap tim Pencarian dan Pertolongan juga meningkat, karena keterampilan yang terlatih memberikan jaminan bahwa tim dapat diandalkan dalam situasi kritis. Pelatihan non-teknis dapat menumbuhkan empati dalam tim, meningkatkan pemahaman terhadap kondisi emosional dan kebutuhan korban, serta memperkuat rasa kepedulian dan komitmen terhadap keselamatan korban. Terakhir, penggunaan peralatan SAR (*Search And Rescue*) dalam simulasi melatih tim untuk memanfaatkan teknologi dan alat dengan lebih baik, juga menciptakan kesan profesionalisme yang terlihat oleh masyarakat. Dari pelatihan-pelatihan yang telah dilaksanakan, UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung memiliki peran humas yang aktif dalam menyampaikan pencapaian tim penyelamat melalui dokumentasi berupa foto dan video yang dibagikan ke media sosial, juga dapat menumbuhkan rasa bangga di dalam

organisasi, memotivasi anggota untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperkuat komitmen terhadap keselamatan korban. Dengan demikian, kolaborasi antara pengelolaan sumber daya manusia dan peran humas menjadi elemen penting dalam meningkatkan kinerja keseluruhan UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung.

**d. Menciptakan citra positif (*Good Image Maker*)**

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan sebuah prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas Humas. Dalam membangun citra dan nama baik UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala Sub Bagian Umum UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung dan peneliti mengambil kesimpulan, Humas UPT tersebut memiliki cara untuk mempertahankan citra instansi dengan mengembangkan strategi komunikasi, yaitu menyusun rencana komunikasi yang efektif untuk mempromosikan citra organisasi. Contohnya dengan memberikan informasi yang efektif di media sosial. Selain itu, peneliti juga mewawancarai koordinator humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung terkait hal ini dan peneliti juga mengambil kesimpulan bahwa Humas UPT tersebut mengundang rekan-rekan media yang bertujuan untuk membangun hubungan yang

baik salah satunya pada saat Lebaran, Natal dan Tahun Baru untuk meliput secara langsung Siaga SAR Khusus. Selain itu, UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung juga memiliki program permasyarakatan SAR (*search and rescue*), di dalam program tersebut UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung membagikan ilmu SAR (*search and rescue*) dan substansi dari Pencarian dan Pertolongan, contohnya tugas pokok dan fungsi SAR (*search and rescue*) untuk disampaikan kepada masyarakat. Menurut peneliti, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung sudah berhasil menciptakan citra positif instansinya melalui aktivitas publikasi yang berwujud, seperti penggunaan media sosial untuk menyampaikan informasi yang efektif, yang memperlihatkan profesionalisme dan transparansi UPT tersebut. Program permasyarakatan SAR (*search and rescue*) juga turut memberikan wawasan praktis mengenai tugas pokok SAR (*search and rescue*) kepada masyarakat, mendemonstrasikan upaya nyata dalam edukasi publik. Untuk menjaga kehandalan, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung menyusun rencana komunikasi yang mempromosikan kesiapsiagaan tim SAR (*search and rescue*) dengan melibatkan media dalam liputan Siaga SAR Khusus pada momen-momen penting, memperlihatkan kepada publik kesiapan tim dalam menghadapi situasi darurat. Keaktifan

Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung dalam berkomunikasi dengan media menunjukkan ketangguhan instansi dalam merespons kebutuhan informasi secara cepat dan tepat, terutama dalam situasi krisis. Melalui program-program ini, Humas UPT tersebut memberi jaminan kepada masyarakat mengenai kualitas tim SAR (*search and rescue*), juga memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja mereka. Selain itu, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung juga mengedepankan empati, tidak hanya menyampaikan informasi teknis, tetapi juga menumbuhkan rasa peduli terhadap keselamatan bersama, mendorong masyarakat untuk bekerja sama dalam menjaga keselamatan dan membantu satu sama lain dalam keadaan darurat.

## **V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung, dapat disimpulkan bahwa Humas memiliki peran yang sangat signifikan dalam memperkuat kualitas layanan publik, khususnya dalam hal komunikasi, hubungan, dukungan manajemen, serta penciptaan citra positif. Sebagai komunikator, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung ini berhasil menyediakan saluran komunikasi yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat, seperti

telepon, email, media sosial, dan situs web. Selain itu, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung juga memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam hal hubungan dengan masyarakat, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berhasil membangun kepercayaan dan kerjasama yang baik melalui berbagai program edukasi dan pelatihan seperti pelatihan potensi SAR (*search and rescue*) dan SAR *Goes To School* yang tidak hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang keselamatan diri terhadap keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan, tetapi juga mempercepat respon mereka dalam menghadapi situasi darurat. Dukungan manajemen yang kuat juga tampak dalam kebijakan pelatihan dan simulasi rutin yang diadakan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan non-teknis tim *rescue* (penyelamat) yang pada akhirnya meningkatkan kehandalan juga responsivitas tim dalam menghadapi kondisi darurat. Terakhir, dalam menciptakan citra positif, Humas UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung berhasil memanfaatkan media untuk membangun reputasi, baik melalui publikasi kegiatan dan program SAR (*search and rescue*) yang menonjolkan profesionalisme, transparansi, serta empati terhadap masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Humas memiliki peran yang tak

terpisahkan dalam membangun dan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta dalam membangun hubungan yang lebih baik antara instansi dan masyarakat. Menciptakan rasa percaya, serta memberikan jaminan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dan responsif terhadap apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

## VI. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung hendaknya lebih meningkatkan interaksi dengan masyarakat atau *stakeholder* dan lebih sering membagikan informasi di media sosial serta meningkatkan penyelenggaraan sosialisasi kesiapsiagaan bencana atau cara melapor kejadian darurat pada saat ada operasi.
2. UPT Kantor Pencarian dan Pertolongan Kelas A Lampung disarankan untuk memperkuat peran tenaga humasnya, agar semua indikator-indikator tentang peran humas dan pelayanan publik yang sudah dijalankan dapat terlaksana dengan baik dan terstruktur.

## DAFTAR PUSTAKA

Akbar. M.F, Evadianti. Y, Asniar. I, 2021. *Public Relations*. Yogyakarta: Penerbit Ikatan Guru Indonesia (IGI) DIY.

Arnayanti. N, Pramana. D. 2021. *Public Relations*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group

Asniar. I, Anggraini. MG, 2023. “*The Role Of Public Relations Muhammadiyah University Lampung In Increasing A Positive Image*”, *Jurnal Of Public Relations and Digital Communication (JPRDC)*, Vol.1, No.01. 49-58.

Gora. R. 2019. *Kualitatif Public Relations*. Surabaya: Jakad Publishing.

Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Huri. B., Astarini. Y., 2021. *Peran Public Relations Pada Program Corporate Social Responsibility di PT. Keong Nusantara Abadi Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan*. *Jurnal Media Public Relations* Vol.1 No.2 Tahun 2021

Isa. N.K., & Wijaya. L.S., 2024. *Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Kota Surakarta Melalui Media Relations*. *Jurnal Media Public Relations*. Vol.4 No.2 Tahun 2024.

Kriyantono. R. 2020. *Teiknik Praktis Riseit Komunikasi Kuantitatif & Kualitatif Diseitai Contoh Praktis Skripsi, Tesis, dan Diseitai Riseit Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Peimasan*. Rawamangun: Preinadia Grup

Lepa, Oktavia, Pangemanan, Sofie & Rachman, Ismail. 2019. *Peran Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Dalam Pembangunan Pertanian (Studi Di Kecamatan Passi Timur)*. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Volume 3 Nomor 3 Tahun 2019.

Moleiong. L.J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Eidisi Reivisi, P. 410)

Ngorang. P. 2020. *Etika Pelayanan Publik*. Depok: Rajagrafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2018. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.