

ABSTRAK

Roqimah, Ainur, Anindia. 2025. *Efektivitas Keterampilan Komunikasi Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Tulungagung)*. Skripsi. Pembimbing I : Dra. Nunun Nurhajati, M.Si, Pembimbing II : Laily Purnawati, SIP., M.Si

Indonesia merupakan negara yang rawan terhadap bencana akibat kondisi geografis, geologis, hidrologis, dan demografisnya. Salah satu bencana yang sering terjadi dan menimbulkan dampak signifikan adalah kebakaran. Dalam menghadapi situasi tersebut, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam penanganan kebakaran serta pelayanan non kebakaran. Keberhasilan pelaksanaan tugas pemadam kebakaran tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi yang efektif. Komunikasi yang cepat, jelas, dan tepat menjadi faktor utama dalam mengurangi risiko, membangun kepercayaan masyarakat, serta mendukung keberhasilan operasi penyelamatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas keterampilan komunikasi berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, kepuasan, keadaptasian, dan pengembangan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kabupaten Tulungagung. Namun demikian, ditemukan pula hambatan dalam dalam efektivitas keterampilan komunikasi yang dimiliki petugas ketika memberikan pelayanan, antara lain kondisi lingkungan yang tidak kondusif, perbedaan latar belakang sosial masyarakat, serta kurangnya koordinasi dengan instansi terkait. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan adanya peningkatan pelatihan komunikasi dalam situasi darurat, sosialisasi yang lebih merata kepada masyarakat, serta penguatan koordinasi antar instansi guna mendukung pelayanan yang lebih optimal. Temuan ini menegaskan bahwa keterampilan komunikasi yang baik tidak hanya memperlancar proses operasional, akan tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Efektivitas, Keterampilan Komunikasi, Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Pelayanan Kepada Masyarakat.

ABSTRACT

Roqimah, Ainur, Anindia. 2025. *The Effectiveness of Firefighting and Rescue Communication Skills in Providing Services to the Community (A Study at the Firefighting and Rescue Department of Tulungagung District)*. Thesis. Supervisor I: Dra. Nunun Nurhajati, M.Si, Supervisor II: Laily Purnawati, SIP., M.Si

Indonesia is a country prone to disasters due to its geographical, geological, hydrological, and demographic conditions. One of the most frequent disasters with significant impacts is fire. In dealing with this situation, the Fire and Rescue Service plays an important role as the front line in firefighting and non-fire services. The success of firefighting tasks is determined not only by technical capabilities, but also by effective communication skills. Rapid, clear, and accurate communication is a key factor in reducing risk, building public trust, and supporting the success of rescue operations. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that effective communication skills play an important role in improving productivity, efficiency, satisfaction, adaptability, and service development carried out by firefighters and rescue workers in Tulungagung Regency. However, obstacles were also found in the effectiveness of communication skills possessed by officers when providing services, including an unfavorable environment, differences in the social backgrounds of the community, and a lack of coordination with related agencies. Based on these findings, it is recommended that there be an increase in emergency communication training, more widespread socialization to the community, and strengthened coordination between agencies to support more optimal services. These findings emphasize that good communication skills not only facilitate operational processes, but also build public trust and satisfaction.

Keywords: Effectiveness, Communication Skills, Fire and Rescue Services, Public Services.