



**DINAS PEMADAM KEBAKARAN
DAN PENYELAMATAN
KOTA BIMA**

SIGAP DAMKAR

PENINGKATAN PEMAHAMAN MASYARAKAT
TENTANG PROSEDUR PELAPORAN KEBAKARAN
MELALUI SOSIAL MEDIA FACEBOOK DAN INSTAGRAM
PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN
PENYELAMATAN KOTA BIMA

**BUKU
PANDUAN**
INOVASI PELAYANAN PUBLIK



DAMKAR KOTA BIMA
(Facebook Resmi)



@damkar.kotabima
(Instagram Resmi)



INFORMASI
MUDAH DIPAHAMI



LAPORAN CEPAT
DAN AKURAT



RESPONS CEPAT
PENANGANAN TEPAT



BERSAMA KITA
CEGAH KEBAKARAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebakaran merupakan salah satu bencana yang dapat terjadi kapan saja dan menimbulkan dampak yang besar terhadap keselamatan jiwa, kerugian harta benda, kerusakan lingkungan, serta terganggunya aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Dalam penanganan kejadian kebakaran, kecepatan penyampaian informasi kepada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan upaya pemadaman dan penyelamatan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, media sosial telah menjadi salah satu sarana komunikasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Platform seperti Facebook dan Instagram tidak hanya dimanfaatkan sebagai media berbagi informasi, tetapi juga menjadi media yang efektif untuk menyampaikan edukasi, meningkatkan kesadaran publik, dan membangun komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat.

Di Kota Bima, masih dijumpai berbagai kendala dalam proses pelaporan kejadian kebakaran. Sebagian masyarakat belum memahami informasi apa saja yang harus disampaikan ketika melaporkan kejadian kebakaran. Tidak sedikit laporan yang diterima petugas hanya berupa informasi singkat, tanpa disertai lokasi yang jelas, titik koordinat, identitas pelapor, maupun kondisi kebakaran yang sedang terjadi. Kondisi tersebut menyebabkan petugas memerlukan waktu tambahan untuk melakukan verifikasi sehingga berpotensi memperlambat respons menuju lokasi kejadian.

Selain itu, belum semua masyarakat mengetahui saluran pelaporan resmi yang disediakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima. Akibatnya, informasi mengenai kejadian kebakaran terkadang diperoleh dari berbagai sumber yang belum tentu valid atau bahkan terlambat diterima oleh petugas.

Melihat kondisi tersebut, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima menggagas inovasi **SIGAP DAMKAR (Peningkatan Pemahaman Masyarakat tentang Prosedur Pelaporan Kebakaran melalui Sosial Media Facebook dan Instagram)**. Inovasi ini memanfaatkan akun media sosial resmi Dinas sebagai media edukasi yang menyampaikan informasi mengenai tata cara pelaporan kebakaran secara sederhana, menarik, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Melalui penyebaran konten edukatif berupa infografis, video singkat, poster digital, reels, serta informasi interaktif di Facebook dan Instagram, masyarakat diharapkan memahami langkah-langkah yang harus dilakukan ketika terjadi kebakaran, mengetahui informasi penting yang harus disampaikan kepada petugas, serta memahami pentingnya memberikan laporan yang cepat, tepat, dan akurat.

Dengan meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelaporan kebakaran, kualitas informasi yang diterima oleh petugas akan semakin baik sehingga proses verifikasi dapat dilakukan lebih cepat. Hal tersebut pada akhirnya akan mendukung percepatan mobilisasi personel dan armada pemadam kebakaran menuju lokasi kejadian, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih efektif, responsif, dan profesional.

Inovasi SIGAP DAMKAR juga merupakan bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai media edukasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Inovasi ini diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya penanggulangan kebakaran sekaligus memperkuat citra Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima sebagai instansi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pelayanan publik.

B. Identifikasi Permasalahan

Pelaksanaan pelayanan penanggulangan kebakaran di Kota Bima masih menghadapi beberapa permasalahan, antara lain:

1. Masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelaporan kejadian kebakaran.
2. Informasi yang disampaikan pelapor sering kali belum lengkap sehingga membutuhkan proses verifikasi yang lebih lama.
3. Sebagian masyarakat belum mengetahui akun media sosial resmi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima sebagai salah satu media penyebaran informasi.
4. Belum optimalnya pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi mengenai prosedur pelaporan kebakaran.
5. Masih terdapat masyarakat yang menyampaikan laporan tidak sesuai prosedur sehingga dapat memengaruhi kecepatan respons petugas.

C. Maksud

Penyusunan Buku Panduan SIGAP DAMKAR dimaksudkan sebagai pedoman bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik berbasis media sosial, sekaligus menjadi acuan bagi masyarakat dalam memahami tata cara pelaporan kejadian kebakaran secara benar.

D. Tujuan

Buku panduan ini bertujuan untuk:

1. Memberikan pedoman pelaksanaan inovasi SIGAP DAMKAR.
2. Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelaporan kebakaran.
3. Mendorong penyampaian informasi kejadian kebakaran yang cepat, tepat, lengkap, dan akurat.
4. Mendukung peningkatan kecepatan respons petugas dalam penanganan kebakaran.
5. Mengoptimalkan pemanfaatan media sosial sebagai media edukasi pelayanan publik.
6. Meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima.

E. Sasaran

Sasaran pelaksanaan inovasi SIGAP DAMKAR meliputi:

1. Seluruh masyarakat Kota Bima.
2. Pengguna media sosial Facebook dan Instagram.
3. Operator media sosial Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima.
4. Petugas penerima laporan kebakaran.
5. Regu pemadam kebakaran.
6. Pemerintah daerah sebagai pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

F. Manfaat

Pelaksanaan inovasi SIGAP DAMKAR diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

Bagi Masyarakat

- Memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur pelaporan kebakaran.
- Mengetahui informasi penting yang harus disampaikan kepada petugas.
- Memudahkan masyarakat memperoleh edukasi kapan saja melalui media sosial.

Bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

- Meningkatkan kualitas laporan yang diterima.
- Mempercepat proses verifikasi laporan.
- Meningkatkan efektivitas respons terhadap kejadian kebakaran.
- Memperkuat komunikasi dan hubungan dengan masyarakat.

Bagi Pemerintah Daerah

- Mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital.
- Meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Mendorong terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan responsif.

G. Ruang Lingkup

Buku panduan ini mengatur pelaksanaan inovasi SIGAP DAMKAR yang meliputi:

1. Pengelolaan media sosial sebagai media edukasi.
2. Penyusunan dan publikasi konten informasi.
3. Prosedur pelaporan kejadian kebakaran.
4. Peran dan tanggung jawab petugas.
5. Peran masyarakat dalam penyampaian laporan.
6. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan inovasi.

BAB II

GAMBARAN UMUM INOVASI

A. Profil Inovasi

SIGAP DAMKAR merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima dengan memanfaatkan media sosial Facebook dan Instagram sebagai sarana edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelaporan kejadian kebakaran.

Melalui penyampaian informasi dalam bentuk poster, infografis, video edukasi, dan konten interaktif, masyarakat diberikan pemahaman mengenai langkah-langkah pelaporan kebakaran yang benar sehingga informasi yang diterima petugas menjadi lebih lengkap, akurat, dan mudah ditindaklanjuti.

B. Tujuan Inovasi

Inovasi SIGAP DAMKAR bertujuan untuk:

1. Meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pelaporan kebakaran.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan media sosial sebagai media edukasi pelayanan publik.
3. Meningkatkan kualitas informasi yang diterima petugas saat terjadi kebakaran.
4. Mendukung percepatan respons Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima dalam penanganan kejadian kebakaran.

C. Sasaran Inovasi

Sasaran pelaksanaan inovasi ini meliputi:

- Masyarakat Kota Bima.
- Pengguna media sosial Facebook dan Instagram.
- Petugas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima.

D. Hasil yang Diharapkan

Melalui implementasi SIGAP DAMKAR diharapkan masyarakat semakin memahami tata cara pelaporan kebakaran yang benar, sehingga laporan yang diterima petugas lebih cepat, lengkap, dan akurat. Dengan demikian, proses verifikasi dapat dilakukan secara efisien dan penanganan kebakaran dapat dilaksanakan dengan lebih cepat, tepat, dan optimal.

BAB III

MEKANISME PELAKSANAAN INOVASI

A. Mekanisme Pelaksanaan

Pelaksanaan inovasi SIGAP DAMKAR dilakukan melalui pemanfaatan media sosial resmi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima sebagai sarana edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelaporan kejadian kebakaran. Konten edukasi disusun secara sederhana, informatif, dan mudah dipahami, kemudian dipublikasikan secara berkala melalui Facebook dan Instagram.

Masyarakat yang mengakses konten tersebut diharapkan memahami informasi penting yang harus disampaikan ketika melaporkan kejadian kebakaran, seperti lokasi kejadian, kondisi kebakaran, identitas pelapor, serta nomor telepon yang dapat dihubungi. Informasi yang lengkap akan memudahkan petugas melakukan verifikasi dan mempercepat respons penanganan di lapangan.

B. Alur Pelaksanaan



1. Penyusunan materi edukasi mengenai prosedur pelaporan kebakaran.

2. Pembuatan konten dalam bentuk poster, infografis, atau video singkat.

3. Publikasi konten melalui akun Facebook dan Instagram resmi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima.

4. Masyarakat menerima dan memahami informasi yang disampaikan.

5. Masyarakat melaporkan kejadian kebakaran sesuai prosedur yang telah diedukasikan.

6. Petugas menerima, memverifikasi, dan menindaklanjuti laporan dengan mengerahkan personel dan armada ke lokasi kejadian.

C. Peran Pelaksana

Dalam pelaksanaan inovasi ini, setiap pihak memiliki peran sebagai berikut:

- Administrator Media Sosial bertugas menyusun, mengelola, dan mempublikasikan konten edukasi.
- Operator Penerima Laporan bertugas menerima, memverifikasi, dan meneruskan laporan kepada regu pemadam.
- Regu Pemadam Kebakaran bertugas melaksanakan penanganan kebakaran di lokasi kejadian.

- Masyarakat berperan sebagai penerima informasi sekaligus pelapor kejadian kebakaran sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

BAB IV

MONITORING DAN EVALUASI

A. Monitoring

Monitoring dilaksanakan secara berkala untuk memastikan inovasi SIGAP DAMKAR berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan monitoring dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima melalui pemantauan terhadap pelaksanaan publikasi konten edukasi pada media sosial Facebook dan Instagram serta respons masyarakat terhadap informasi yang disampaikan.

Beberapa aspek yang dimonitor meliputi:

1. Konsistensi publikasi konten edukasi.
2. Jumlah konten yang dipublikasikan.
3. Jangkauan dan interaksi masyarakat pada media sosial.
4. Kualitas laporan kebakaran yang diterima petugas.
5. Kecepatan respons petugas terhadap laporan yang masuk.

B. Evaluasi

Evaluasi dilakukan secara berkala untuk mengukur efektivitas pelaksanaan inovasi SIGAP DAMKAR serta sebagai bahan perbaikan berkelanjutan. Hasil evaluasi digunakan untuk menyempurnakan materi edukasi, metode penyampaian informasi, dan strategi pemanfaatan media sosial agar semakin mudah dipahami oleh masyarakat.

Indikator keberhasilan inovasi meliputi:

- Meningkatnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelaporan kebakaran.
- Meningkatnya jumlah laporan yang disampaikan sesuai prosedur.
- Meningkatnya jangkauan dan keterlibatan masyarakat pada media sosial resmi Dinas.
- Terwujudnya pelayanan penanganan kebakaran yang lebih cepat, tepat, dan efektif.

Hasil monitoring dan evaluasi menjadi dasar dalam pengembangan inovasi SIGAP DAMKAR agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang penanggulangan kebakaran.

BAB V

PENUTUP

Inovasi SIGAP DAMKAR (Peningkatan Pemahaman Masyarakat tentang Prosedur Pelaporan Kebakaran melalui Sosial Media Facebook dan Instagram) merupakan salah satu upaya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bima dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dengan penyampaian informasi yang edukatif dan mudah diakses, masyarakat diharapkan semakin memahami tata cara pelaporan kebakaran sehingga informasi yang diterima petugas menjadi lebih cepat, lengkap, dan akurat.

Buku panduan ini disusun sebagai pedoman pelaksanaan inovasi bagi seluruh pihak yang terlibat, baik petugas maupun masyarakat. Melalui penerapan panduan ini diharapkan pelaksanaan inovasi SIGAP DAMKAR dapat berjalan secara konsisten, efektif, dan berkelanjutan serta memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kecepatan respons penanganan kebakaran dan keselamatan masyarakat di Kota Bima.

Keberhasilan inovasi ini memerlukan dukungan dan partisipasi aktif seluruh elemen masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi dan penyempurnaan akan terus dilakukan agar SIGAP DAMKAR mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi, kebutuhan masyarakat, serta tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik.