



EISSN : [27164012](#)



ISSN : [23384751](#)

DIALEKTIKA KOMUNIKA: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah

Jl. Maulana Yusuf No.10 Babakan, Kecamatan Tangerang, Kota
Tangerang, 15118 Banten

UPAYA BASARNAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DI KOTA PALEMBANG

¹Lovely Nur Andini; ²Sepriadi Saputra; ³Putri Citra Hati

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri No.
KM.3, Rw.05, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan
Email: 2110701024@radenfatah.ac.id

Article Information :

Submitted 3 Juni 2025

Revised 21 Oktober 2025

Published 21 Oktober 2025

ABSTRACT

This research discusses the process of forming a positive image of Basarnas Palembang in the eyes of the public through the social construction theory approach proposed by Peter L. Berger and Thomas Luckmann. The main focus of the research lies on how the image is gradually formed through three social processes, namely externalization, objectivation, and internalization. This research aims to explain the efforts of Basarnas Palembang in building its positive image in Palembang City. Using a descriptive qualitative approach and data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results showed that Basarnas Palembang actively creates positive perceptions through concrete actions such as information transparency in SAR operations, professionalism and rapid response, community involvement in disaster mitigation activities, strategic collaboration with the media, and utilization of the latest technology. Through consistent social interaction, these actions not only build public trust, but also create a social reality that is considered legitimate and inherent in the minds of the community.

Keywords: *Search and Rescue, Basarnas, Positive Image*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas proses pembentukan citra positif Basarnas Palembang di mata masyarakat melalui pendekatan teori konstruksi sosial yang dikemukakan oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckmann. Fokus utama penelitian terletak pada bagaimana citra tersebut dibentuk secara bertahap melalui tiga proses sosial, yaitu eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan mengenai upaya Basarnas Palembang dalam membangun citra positifnya di Kota Palembang. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Basarnas Palembang secara aktif menciptakan persepsi positif melalui tindakan nyata seperti transparansi informasi dalam operasi SAR, profesionalisme dan respons cepat, pelibatan masyarakat dalam kegiatan mitigasi bencana, kolaborasi strategis dengan media, serta pemanfaatan teknologi mutakhir. Melalui interaksi sosial yang konsisten, tindakan-tindakan tersebut tidak hanya membangun kepercayaan publik, tetapi juga menciptakan realitas sosial yang dianggap sah dan melekat dalam benak masyarakat.

Kata Kunci: Pencarian dan Pertolongan, Basarnas, Citra Positif

A. PENDAHULUAN

Kota Palembang merupakan salah satu kota besar di Indonesia yang sangat jarang terjadi bencana alam dahsyat seperti gempa bumi ataupun tsunami, namun memiliki kerentanan terhadap bencana banjir dan kebakaran yang bahkan dalam beberapa waktu terakhir, frekuensi bencana alam seperti banjir dan kecelakaan di Kota Palembang terus meningkat. Dalam hal ini, Badan *Search and Rescue* Nasional (Basarnas) sebagai lembaga pemerintah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam melaksanakan pencarian dan pertolongan memiliki peran yang sangat krusial untuk memastikan keselamatan dan keamanan masyarakat Kota Palembang.

Basarnas adalah Lembaga Pemerintah Nonkementrian yang bertugas pada bidang pencarian dan pertolongan (*Search and Rescue*). Basarnas memiliki tugas yang berkaitan dengan manusia yang terdampak musibah, baik dalam penanganan musibah penerbangan, pelayaran, dan bencana alam atau musibah lainnya dalam upaya pencarian dan pertolongan sesuai dengan peraturan SAR yang berlaku (Luthfiyyah, 2021). Melalui hal tersebut tentunya Basarnas perlu melakukan konstruksi citra yang positif melalui sosialisasi yang dilakukan supaya masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Basarnas dalam bentuk pencarian serta penyelamatan korban, seperti pengenalan program kerja Basarnas serta mengenalkan visi misi Basarnas yang dapat bekerja secara cepat dan tanggap, sehingga dari hal tersebut akan terbentuk persepsi yang baik di mata masyarakat. Dalam konstruksi citra ini, peran humas menjadi vital untuk instansi karena menjadi penghubung antara instansi dengan publik, baik *internal* maupun *eksternal* sehingga dapat menciptakan hubungan yang baik dan membentuk citra yang positif (Siringo-ringo, 2019).

Komunikasi yang efektif memainkan peran penting dalam upaya membangun citra positif guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu instansi. Proses ini melibatkan penyampaian informasi, interaksi dengan publik, dan pengelolaan persepsi masyarakat (Hikmat, 2018). Komunikasi yang efektif menjadi sarana utama untuk

menyampaikan pesan-pesan penting mengenai identitas, visi, dan misi instansi. Ketika instansi dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat, masyarakat akan lebih mudah memahami tujuan dan nilai-nilai yang diusung. Kejelasan dan konsistensi dalam penyampaian pesan membantu menghindari kesalahpahaman dan menciptakan gambaran yang tepat tentang instansi serta berkontribusi pada penguatan citra, karena masyarakat cenderung mengingat dan mengandalkan informasi yang disampaikan secara berulang dan terus menerus (Dianti, 2017).

Komunikasi yang baik memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara instansi dan publik sehingga instansi dapat mendengarkan umpan balik dari masyarakat (Hardiansyah, 2015). Ketika instansi menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap pendapat-pendapat dan masukan masyarakat maka dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan meningkatkan kepercayaan publik. Responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat menciptakan kesan bahwa instansi tersebut profesional dan siap membantu, yang dimana hal ini dapat memperkuat citra positif instansi. Dalam situasi krisis, peran komunikasi menjadi semakin krusial. Instansi yang mampu mengelola komunikasi dengan baik di masa sulit dapat meminimalisir dampak negatif terhadap citra mereka.

Selain komunikasi yang baik, media massa juga memainkan peran penting dalam konstruksi citra (Hikmat, 2018). Baik media tradisional maupun media sosial mampu mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap instansi. Konten yang positif, seperti berita baik atau prestasi dapat meningkatkan citra, sementara berita negatif dapat merusaknya. Oleh karena itu, pengelolaan konten dan interaksi dengan masyarakat di media sangat penting untuk membangun dan mempertahankan citra yang diharapkan. Keberadaan Basarnas menjadi harapan masyarakat terutama dalam situasi darurat seperti bencana alam, kecelakaan, atau peristiwa kehilangan lainnya. Oleh sebab itu, Basarnas dituntut untuk terus meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanannya (Hisar, 2019). Konstruksi citra positif menjadi hal yang sangat penting bagi sebuah organisasi seperti Basarnas. Citra positif yang kuat akan mempermudah Basarnas dalam menjalankan tugasnya, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan menarik dukungan dari berbagai pihak, untuk membangun citra positif tidak mudah, terutama di tengah tantangan dan ekspektasi masyarakat.

Dalam era informasi yang serba cepat, citra lembaga atau instansi pemerintah sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk media sosial, berita, dan interaksi secara langsung dengan masyarakat (Charter & Puspitosari, 2019). Melalui pendekatan yang tepat, Basarnas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat kerjasama, dan mempercepat proses pencarian dan penyelamatan. Basarnas sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penyelamatan jiwa dan harta benda dalam situasi darurat, memiliki peran yang sangat krusial dalam masyarakat. Keberhasilan operasi SAR seringkali menjadi tolok ukur kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik (Okita & Shaw, 2020). Masyarakat Palembang memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja Basarnas, terutama dalam situasi darurat yang membutuhkan respon cepat dan tepat. Penelitian ini menggunakan teori Konstruksi Sosial dari Peter L. Berger dan Thomas Luckmann, yang mengungkapkan bahwa realitas sosial tidak terbentuk secara instan melainkan melalui beberapa proses, diantaranya eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Menyadari pentingnya membangun citra positif Basarnas dalam menjalankan tugasnya di Kota Palembang, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana Basarnas Palembang membangun citra positif di Kota Palembang. Dengan demikian diharapkan hasil

penelitian dapat memberikan rekomendasi yang konkrit bagi Basarnas dalam meningkatkan kinerjanya di Kota Palembang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Citra

Citra adalah pandangan yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang tentang suatu objek, individu, organisasi ataupun peristiwa. Konstruksi citra merujuk kepada proses di mana suatu organisasi, individu, atau entitas lain membentuk dan memelihara citra di benak publik atau audiens. Citra yang tercipta dapat berupa kesan positif, netral, atau negatif, bergantung pada bagaimana suatu organisasi atau entitas lainnya dalam mengelola identitas dan komunikasi publiknya. Sebagaimana konsep citra yaitu *a picture of mind* (Lippmann, 2018), yang dapat diartikan sebagai gambaran yang ada di dalam benak seseorang. Makna citra yang disampaikan oleh Philip Kotler, ia mengatakan, "*Image is the set beliefs, ideas, and impressions that a person hold of on object*" (Kotler, 2016). Menurut Philip, citra sama dengan seperangkat kepercayaan, gagasan, dan kesan yang dipandang seseorang pada suatu objek. Citra positif akan muncul ketika publik memiliki penilaian baik terhadap kinerja suatu Perusahaan. Sebaliknya, citra negatif terbentuk dari ketidakpuasan atau kritik terhadap kinerja Perusahaan. Beberapa faktor yang memengaruhi citra Perusahaan, seperti komunikasi yang instan, kinerja dan pelayanan yang baik, dan tanggapan terhadap isu-isu publik juga memengaruhi dalam pembangunan citra positif suatu Perusahaan.

2. Basarnas

Badan *search and rescue* nasional atau disingkat Basarnas merupakan lembaga pemerintahan nonkementerian yang bergerak dalam bidang pencarian dan pertolongan terhadap korban hilang akibat bencana alam maupun kecelakaan. Basarnas memiliki tugas utama dalam mengoordinasikan, membina, dan mengendalikan potensi *Search and Rescue* (SAR) terhadap individu atau barang yang hilang atau diduga hilang, serta menghadapi situasi berbahaya dalam aktivitas pelayaran dan penerbangan, termasuk memberikan bantuan pada kejadian bencana atau musibah lainnya sesuai dengan ketentuan SAR nasional maupun internasional (Ppid.semarangkota, 2024). Tugas Basarnas bukan hanya itu, Basarnas harus menyusun dan menetapkan norma, prosedur, kriteria hingga persyaratan dan perizinan guna menjalankan tugas utamanya (Abdurohman, 2023).

Musibah bencana alam dalam operasi SAR adalah salah satu rangkaian dari siklus penanganan kedaruratan penanggulangan bencana alam. Siklus ini meliputi tahapan pencegahan (mitigasi), kesiapsiagaan (preparedness), respon darurat (response), dan pemulihan (recovery), di mana operasi SAR termasuk dalam tindakan pada fase tanggap darurat. Secara umum, pelaksanaan kegiatan SAR dilakukan oleh berbagai negara di dunia, sehingga regulasi terkait SAR juga ditetapkan melalui konvensi internasional yang bersifat mengikat bagi negara-negara yang telah meratifikasi perjanjian tersebut. (Basarnas.go.id, 2023).

3. Teori Konstruksi Sosial

Teori konstruksi sosial adalah teori yang disampaikan oleh Peter L. Berger dan

Thomas Luckmann. Teori ini merupakan sebuah paradigma dalam ilmu sosial yang berpendapat bahwa realitas sosial bukan sesuatu yang telah ada begitu saja, melainkan hasil konstruksi manusia melalui interaksi sosial (Sulaiman, 2016). Artinya, apa yang kita anggap sebagai kenyataan atau kebenaran, sebenarnya adalah produk dari proses sosial, budaya, dan sejarah yang kompleks. Dengan kata lain, realitas yang dialami manusia sehari-hari merupakan hasil dari proses sosial yang terjadi terus-menerus. Berger dan Luckmann, dua tokoh utama dalam teori ini mengidentifikasi tiga tahap dalam proses konstruksi sosial, yaitu

- a. Eksternalisasi. Tahap ini merupakan tahap di mana manusia menciptakan realitas sosial melalui tindakan dan interaksi.
- b. Objektivasi. Tahap di mana realitas sosial yang telah dieksternalisasi dianggap sebagai sesuatu yang sudah ada dan nyata, terlepas dari asal-usulnya sebagai konstruksi sosial.
- c. Internalisasi. Tahap di mana individu mempelajari dan menerima realitas sosial yang sudah ada. Proses ini terjadi melalui sosialisasi, di mana individu belajar tentang norma, nilai, dan peran sosial yang diharapkan (Assalami, 2022).

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena tanpa melibatkan pengukuran kuantitatif, tetapi menggunakan data deskriptif berupa cerita tertulis, lisan, dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen (Sugiyono, 2018). Pendekatan deskriptif digunakan sebagai dasar penelitian, dengan fokus pada mengamati situasi sosial secara menyeluruh, mendalam, dan luas.

Penelitian ini dilakukan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus (Moleong, 2017). Dalam hal ini peneliti menggali informasi dengan cara observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi. Dokumentasi merupakan cara untuk mendapatkan data penelitian dalam bentuk tulisan, angka, gambar, arsip, buku, dan dokumen yang berisi tentang keterangan yang mampu mendukung dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian ini memasukkan data kualitatif, dan jenis data dalam penelitian terdiri atas dua kategori, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

C. TEMUAN HASIL PENELITIAN

Peneliti menguraikan citra yang terbentuk pada Basarnas dalam menjalankan tugas di Kota Palembang, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka dalam memberikan layanan pertolongan dan pencarian terhadap masyarakat yang membutuhkan. Citra yang dimaksud merupakan persepsi atau pandangan masyarakat terhadap kinerja, profesionalisme, serta kehadiran Basarnas sebagai instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang kemanusiaan dan penyelamatan, terutama dalam hal pencarian dan pertolongan terhadap korban bencana maupun situasi darurat lainnya. Peneliti mendapatkan data yang relevan dari hasil kegiatan observasi serta wawancara mendalam yang telah dilaksanakan beberapa waktu sebelumnya. Wawancara tersebut melibatkan

sejumlah informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan kegiatan operasional Basarnas di Kota Palembang, sehingga informasi yang diperoleh bersifat aktual dan menggambarkan kondisi yang sesungguhnya.

Setiap instansi pada dasarnya memiliki tujuan atau maksud tertentu yang hendak dicapai, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Salah satu tujuan utama instansi Basarnas adalah membangun dan mempertahankan citra positif di mata masyarakat. Citra positif tersebut tidak dapat terbentuk secara instan, melainkan melalui proses panjang dan dibangun melalui berbagai pendekatan yang terstruktur, mulai dari kualitas pelayanan yang cepat tanggap, interaksi sosial, serta komunikasi publik yang efektif antara Basarnas dan masyarakat. Sesuai dengan teori Konstruksi Sosial yang dikemukakan oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckman pada tahun 1966 menekankan bahwa realitas sosial dan pengetahuan dibentuk melalui interaksi sosial, bukan sesuatu yang sudah ada secara alami, dan dipahami sebagai hasil dari interaksi individu yang membentuk pemahaman bersama tentang lingkungan mereka (Luzar, 2015). Temuan dari penjelasan di atas dianalisis menggunakan teori Konstruksi Sosial yang dikemukakan oleh Berger dan Luckmann, dengan melalui tiga proses utama, yaitu eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi (Halim et al., 2015).

1. Eksternalisasi

Eksternalisasi merupakan proses penting dalam kehidupan sosial yang mencerminkan bagaimana individu atau kelompok mencurahkan nilai-nilai yang diyakini melalui tindakan nyata dalam kehidupan sehari-hari, baik dalam bentuk aktivitas fisik maupun mental yang dilakukan secara berulang. Eksternalisasi adalah bagian dari kebutuhan antropologis bagi orang yang tinggal di dunia (Yunus, 2020). Dalam kaitannya dengan Basarnas, eksternalisasi dapat dimaknai sebagai proses pencerminan nilai-nilai kemanusiaan, profesionalisme, dan dedikasi melalui pelaksanaan tugas-tugas penyelamatan di tengah masyarakat.

Sebagaimana dijelaskan oleh Berger dan Luckmann dalam teori konstruksi sosial, eksternalisasi merupakan tahap awal dari proses konstruksi sosial yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam menciptakan makna melalui tindakan sosial. Dalam hal ini Basarnas secara aktif menciptakan makna keberadaan dan kontribusinya melalui pelaksanaan tugas yang berdampak langsung kepada masyarakat. Interaksi yang terjalin antara petugas SAR dengan masyarakat turut memperkuat penanaman nilai positif yang kemudian terinternalisasi dalam benak publik. Proses ini merupakan bagian dari kebutuhan sosial yang tidak bisa dihindari. Basarnas tidak hanya menjalankan fungsinya dalam ruang yang tertutup, tetapi justru harus membuka diri terhadap lingkungan sosialnya dan aktif berpartisipasi dalam membangun kepercayaan publik. Oleh karena itu, setiap aksi penyelamatan dan komunikasi publik yang dilakukan bukan hanya soal teknis operasional, melainkan juga representasi dari citra diri lembaga tersebut di mata masyarakat.

Kegiatan atau aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh pegawai Basarnas merupakan bentuk ekspresi kesadaran mereka terhadap pentingnya citra positif bagi Basarnas Palembang. Adapun cara yang dilakukan Basarnas Palembang dalam membangun citra positifnya di mata masyarakat, yaitu:

a. Transparansi dalam Pelaksanaan Operasi SAR

Sebagai bagian dari tanggung jawab dalam menjalankan operasi pencarian dan pertolongan (SAR), Basarnas menegaskan pentingnya penyampaian

informasi secara terbuka, transparan, dan akurat kepada seluruh elemen masyarakat, termasuk rekan-rekan jurnalis dan media massa.

Dalam situasi darurat yang penuh ketidakpastian, kecepatan dan kejelasan informasi menjadi hal yang sangat krusial, tidak hanya untuk mendukung koordinasi lintas instansi, tetapi juga untuk memberikan ketenangan dan kepastian bagi keluarga korban serta masyarakat luas. Untuk itu, Basarnas secara aktif mengelola dan memperbarui saluran komunikasi resmi, baik melalui situs web lembaga maupun platform media sosial, sebagai sarana utama untuk menyampaikan perkembangan terbaru dari operasi SAR yang sedang berlangsung. Setiap informasi yang dipublikasikan merupakan hasil validasi dari tim di lapangan dan telah melalui proses verifikasi agar terhindar dari kesalahan penyampaian data yang dapat menimbulkan kesimpangsiuran atau kepanikan.



Gambar 1. Proses Evakuasi Korban Kecelakaan
(Sumber: Instagram @kantor_sar_palembang, 2025)

Seperti yang telah dikatakan oleh salah seorang humas Basarnas Palembang, Bapak Rio Taufan, A.Md bahwa mereka memahami masyarakat memiliki kebutuhan besar akan informasi yang cepat dan dapat dipercaya, terutama dalam situasi darurat seperti ini. Karena itu, Basarnas membuka akses seluas-luasnya bagi media untuk mendapatkan data valid, dan juga terus memperbarui informasi melalui akun media sosial resmi serta situs web, agar semua pihak mendapatkan informasi yang sama secara bersamaan dan akurat.

"Kami memahami bahwa masyarakat ini kan punya kebutuhan besar akan informasi terutama dalam situasi darurat seperti ini. Karena itu, kami memberikan akses bagi media untuk mendapatkan data yang sebenarnya, dan kami juga terus memperbarui informasi melalui akun media sosial resmi kami dan situs web juga, supaya semua pihak itu mendapatkan informasi yang sama dan akurat." (Taufan, 2025)

Langkah ini merupakan bentuk nyata dari prinsip keterbukaan informasi publik yang dipegang teguh oleh lembaga SAR sebagai institusi yang bekerja untuk kepentingan dan keselamatan masyarakat. Dengan dukungan media yang bekerja secara profesional dan masyarakat yang memahami pentingnya informasi resmi, Basarnas mempercayai bahwa kolaborasi ini dapat memperkuat keberhasilan setiap operasi pencarian dan pertolongan yang dilaksanakan.

b. Profesionalisme dan Respon Cepat

Sebagai garda terdepan dalam penanganan situasi darurat, tim SAR selalu berupaya untuk bekerja secara profesional, responsif, terkoordinasi, dan efisien dalam menghadapi setiap kejadian bencana maupun kecelakaan, baik di darat, laut, maupun udara. Pendekatan ini dilakukan tidak hanya untuk mempercepat proses penyelamatan, tetapi juga untuk meminimalkan risiko terhadap korban maupun tim penyelamat yang terlibat di lapangan. Setiap tindakan dilakukan berdasarkan prosedur operasional standar (SOP) yang ketat, dengan dukungan personel terlatih serta peralatan yang memadai. Respon cepat dan profesional yang dimaksud bukan hanya aspek teknis operasional, melainkan juga merupakan strategi komunikasi implisit yang berperan penting dalam membangun citra positif Basarnas Palembang. Citra ini menjadi modal sosial yang sangat penting untuk memperkuat dukungan dan kepercayaan masyarakat terhadap Basarnas sebagai lembaga penyelamat yang andal dalam menghadapi setiap situasi kritis.

Bapak Mancarah Wanto, S.E, selaku Kepala Operasi dan Siaga Basarnas Palembang mengungkapkan bahwa:

“Dalam setiap kejadian, waktu adalah hal yang paling krusial. Itulah sebabnya kami terus melatih personel untuk bisa mengambil tindakan cepat dan tepat, tanpa mengabaikan aspek keselamatan dan koordinasi. Kami bekerja dalam sistem yang solid, di mana setiap elemen sudah tahu perannya sejak menit pertama menerima laporan. Profesionalisme dan efisiensi bukan hanya slogan, tapi prinsip yang kami jalankan setiap hari di lapangan.” (Wanto, 2025).

Dengan sistem yang terus diperbarui dan personel yang terus dilatih secara berkala, tim SAR siap untuk memberikan respons cepat dalam berbagai kondisi mulai dari kecelakaan transportasi, orang hilang, hingga bencana alam seperti banjir, longsor, dan gempa bumi. Efisiensi tidak hanya diukur dari kecepatan respon, tetapi juga dari keberhasilan evakuasi, keselamatan tim, dan kejelasan informasi kepada publik.



Gambar 2. Brosur Emergency Call Basarnas

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2025)

Melalui kerja keras yang terukur dan koordinasi yang solid, Basarnas berkomitmen untuk terus menjadi kekuatan tanggap darurat yang andal dan dipercaya masyarakat dalam setiap situasi kritis yang membutuhkan pertolongan. Salah satu komitmen yang dilakukan Basarnas Palembang untuk memberikan respon cepat dan profesional adalah dengan menyebarkan flyer

yang berisi *emergency call* Basarnas. Dengan menyebarkan dan mensosialisasikan nomor darurat tersebut kepada publik, maka Masyarakat dapat segera melapor dan menelepon Basarnas apabila terjadi musibah bencana alam maupun kecelakaan.

c. Pelibatan Masyarakat

Dalam setiap pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan, Basarnas Palembang tidak hanya melibatkan unsur pemerintah seperti TNI, Polri, BNPB, dan instansi teknis lainnya, tetapi juga secara aktif mengajak keterlibatan masyarakat sebagai mitra strategis dalam memperkuat upaya penanggulangan bencana. Keterlibatan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pelaksanaan operasi SAR itu sendiri di lapangan, pelatihan dasar SAR yang bersifat preventif, hingga kegiatan mitigasi bencana yang bertujuan membangun kesiapsiagaan komunitas. Basarnas Palembang juga menjalin kemitraan dengan organisasi masyarakat, relawan lokal, dan lembaga non-pemerintah untuk memperluas jangkauan wilayah tanggap darurat serta meningkatkan kecepatan respons saat kejadian terjadi.



Gambar 3. Kunjungan Relawan MTA ke Basarnas Palembang

(Sumber: Instagram @kantor_sar_palembang, 2025)

Sinergi antara lembaga resmi dan masyarakat menjadi elemen penting dalam membentuk sistem penanganan bencana yang tangguh, adaptif, dan berorientasi pada penyelamatan jiwa secara menyeluruh. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak M. Farel Gumei bahwa pelibatan masyarakat bukan semata bersifat simbolis, melainkan dirancang secara sistematis dan berkelanjutan:

"Kami melakukan pelatihan secara rutin, mendampingi pembentukan komunitas siaga bencana, dan membangun kemitraan dengan berbagai organisasi masyarakat sipil. Dengan cara ini, kami tidak hanya membentuk kapasitas teknis, tetapi juga membangun rasa kepemilikan masyarakat terhadap upaya penyelamatan dan mitigasi," (Gumei, 2025).

Kemitraan ini terbukti meningkatkan efektivitas penanganan bencana, terutama di daerah-daerah yang memiliki akses terbatas terhadap layanan darurat. Masyarakat yang telah terlatih dapat segera mengambil langkah awal penyelamatan, memberikan informasi yang akurat kepada pihak berwenang, serta membantu memperlancar koordinasi ketika operasi SAR skala besar dilakukan. Melalui pendekatan kolaboratif ini, kami berharap tidak hanya memperkuat kemampuan operasional, tetapi juga menumbuhkan budaya tanggap bencana secara kolektif, sehingga setiap lapisan masyarakat menjadi bagian dari solusi dalam menghadapi risiko bencana di masa kini dan masa

mendatang.

d. Kolaborasi Dengan Media



Gambar 4. Media Online Memberitakan Kegiatan Basarnas Palembang

(Sumber: diolah oleh peneliti, 2025)

Menjaga hubungan baik dengan media, dalam hal ini para wartawan dari berbagai platform seperti media cetak, media online, maupun televisi, merupakan salah satu langkah strategis yang sangat penting bagi Basarnas Palembang. Hubungan yang harmonis dan profesional dengan insan pers memungkinkan terjalinnya komunikasi dua arah yang efektif, di mana pihak media dapat secara akurat dan cepat menyampaikan informasi mengenai berbagai kegiatan, operasi penyelamatan, pelatihan, maupun sosialisasi yang dilakukan oleh Basarnas Palembang kepada masyarakat luas.

Dengan adanya dukungan dari media, informasi tentang tugas-tugas kemanusiaan dan pelayanan yang diberikan oleh Basarnas Palembang dapat lebih mudah dijangkau oleh publik. Ini tidak hanya membangun citra positif lembaga, tetapi juga meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam hal keselamatan dan kesiapsiagaan terhadap situasi darurat atau bencana. Oleh karena itu, membangun sinergi dengan wartawan melalui kegiatan seperti press release yang rutin, konferensi pers, media gathering, pelatihan bersama, hingga peliputan eksklusif saat operasi pencarian dan penyelamatan, menjadi bagian penting dari strategi komunikasi Basarnas Palembang. Hubungan yang baik ini juga dilandasi oleh saling pengertian, keterbukaan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta rasa saling menghormati profesi masing-masing.

e. Inovasi dan Teknologi

Basarnas Palembang terus berupaya meningkatkan kapasitas dan efektivitas operasionalnya dengan mengadopsi berbagai teknologi terbaru, seperti penggunaan drone, sistem navigasi berbasis GPS, serta perangkat komunikasi modern. Penggunaan teknologi ini menjadi langkah strategis dalam menghadapi tantangan di lapangan yang semakin kompleks, khususnya dalam kegiatan pencarian dan penyelamatan (SAR) yang membutuhkan kecepatan, ketepatan, dan koordinasi yang tinggi. Seperti

yang dikatakan oleh Bapak Rio Taufan, A.Md, selaku staf humas Basarnas Palembang:

"Kami memahami bahwa medan di wilayah kerja kami sangat beragam dan tidak semua bisa dijangkau dengan cara konvensional. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi seperti drone dan GPS menjadi sangat penting untuk memaksimalkan waktu dan sumber daya dalam setiap operasi penyelamatan."
(Taufan, 2025)

Drone, misalnya, sangat membantu dalam pemetaan area pencarian yang sulit dijangkau oleh tim secara langsung, seperti daerah pegunungan, perairan luas, atau wilayah terdampak bencana yang memiliki akses terbatas. Sementara itu, sistem GPS memungkinkan tim SAR untuk menentukan titik koordinat secara akurat, mempercepat proses pencarian korban, dan mengurangi risiko kesalahan lokasi. Di sisi lain, perangkat komunikasi yang canggih memungkinkan terjalannya koordinasi yang lebih efektif antaranggota tim maupun dengan pos komando, terutama dalam situasi darurat yang menuntut respons cepat. Dengan pemanfaatan teknologi mutakhir ini, Basarnas Palembang tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat ketepatan dalam pengambilan keputusan di lapangan, yang pada akhirnya berkontribusi besar terhadap keselamatan jiwa manusia yang menjadi prioritas utama dalam setiap misi pencarian dan penyelamatan.

2. Objektivasi

Objektivasi dalam teori konstruksi sosial Peter L. Berger dan Thomas Luckman, merujuk pada proses dimana produk-produk dari tindakan manusia menjadi terwujud sebagai realitas sosial yang independen dari penciptanya (Luzar, 2015). Tahap ini merupakan hasil dari interaksi sosial menjadi sebuah realitas objektif, yang kemudian dialami oleh individu sebagai fakta yang ada. Objektivasi menggambarkan interaksi individu dengan dunia intersubjektif yang mengalami suatu proses tertentu (Zainuddin, 2013). Individu muncul dalam produk yang terbentuk oleh masyarakat. Hal tersebut memiliki dua realitas yang terbentuk termasuk realitas objektif dan realitas subjektif. Proses-proses ini terjadi secara berulang dan terus menerus hingga menciptakan sebuah *habit* atau kebiasaan yang kemudian tersimpan dan berkembang menjadi kesadaran yang mentradisi (Assalami, 2022). Artinya, apa yang pada awalnya hanyalah produk sosial atau kesepakatan bersama, lama kelamaan dianggap sebagai kenyataan yang "alami" dan tidak lagi dipertanyakan asal-usulnya. Realitas sosial dalam pandangan ini bukanlah sesuatu yang tetap, melainkan dibentuk, dipertahankan, dan diterima melalui proses komunikasi dan interaksi yang berkelanjutan.

Berkaitan dengan penelitian ini, objektivasi adalah hasil dari eksternalisasi yang telah dilakukan oleh Basarnas Palembang. Berbagai tindakan, kebiasaan, dan nilai-nilai yang diekspresikan oleh individu Basarnas dalam menjalankan tugasnya kemudian menjadi sebuah realitas sosial yang dianggap sebagai bagian dari identitas Basarnas. Upaya Basarnas Palembang dalam membangun citra positif di mata publik Kota Palembang dapat dilihat sebagai bagian dari proses konstruksi sosial tersebut. Melalui berbagai strategi komunikasi, seperti menyampaikan informasi secara terbuka, membina hubungan dengan media, menunjukkan profesionalisme dalam

setiap operasi, serta memanfaatkan teknologi mutakhir, Basarnas secara aktif menciptakan narasi tentang siapa dan bagaimana Basarnas itu seharusnya dipahami oleh masyarakat. Ketika masyarakat terus-menerus menerima informasi yang menunjukkan bahwa Basarnas Palembang bekerja secara transparan, cepat tanggap, dan profesional, maka persepsi tersebut secara bertahap melekat dalam benak publik. Lama kelamaan, citra ini tidak lagi hanya dianggap sebagai hasil kerja Basarnas, melainkan menjadi sesuatu yang diyakini secara luas sebagai kenyataan tentang Basarnas itu sendiri. Inilah yang disebut sebagai objektivasi proses di mana citra yang awalnya dibentuk secara sadar oleh suatu pihak, akhirnya diterima sebagai bagian dari realitas sosial yang diakui oleh publik.

Misalnya, ketika publik secara rutin melihat liputan media tentang penggunaan drone dalam operasi SAR atau keterlibatan Basarnas dalam pelatihan masyarakat, mereka mulai mengidentikkan Basarnas dengan inovasi dan kedekatan sosial. Pandangan ini, yang awalnya dibentuk lewat narasi dan tindakan berulang, pada akhirnya menjadi persepsi kolektif yang diterima sebagai kenyataan objektif tentang Basarnas Palembang. Semakin sering pesan-pesan positif ini disampaikan dan diperkuat oleh pengalaman langsung masyarakat serta liputan media, maka persepsi tersebut perlahan berubah menjadi kenyataan sosial yang diterima luas. Dalam hal ini, objektivasi terjadi saat citra positif Basarnas yang awalnya dibentuk melalui strategi komunikasi berubah menjadi bagian dari keyakinan publik yang dianggap benar dan melekat pada identitas lembaga tersebut.

3. Internalisasi

Proses internalisasi merupakan tahapan terakhir dalam proses terbentuknya realita sosial. Jika eksternalisasi adalah proses di mana individu atau lembaga mengekspresikan makna melalui tindakan sosial, dan objektivasi adalah saat tindakan tersebut diterima sebagai kenyataan eksternal yang mapan, maka internalisasi adalah proses di mana individu secara psikologis dan sosial menerima realitas tersebut sebagai bagian dari sistem pengetahuan dan keyakinan pribadinya. Artinya, realitas sosial yang awalnya dibentuk secara eksternal kemudian menjadi struktur batin dan pola pikir yang dihidupi oleh individu dalam masyarakat. Proses internalisasi ini sangat penting karena menjadi jembatan antara realitas sosial yang telah terbentuk secara kolektif dengan bagaimana individu benar-benar mempercayai dan menjalankan nilai-nilai tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa internalisasi, realitas sosial hanya menjadi fakta kosong yang tidak memiliki kekuatan dalam mengarahkan tindakan dan sikap individu.

Berkaitan dengan penelitian ini, internalisasi dapat dipahami sebagai tahap di mana masyarakat tidak hanya mengenal atau melihat citra positif Basarnas melalui media dan komunikasi publik, tetapi mulai meyakini dan menjadikan citra tersebut sebagai bagian dari persepsi dan sikap mereka sehari-hari. Misalnya, ketika masyarakat di Palembang secara berulang-ulang menerima pesan tentang profesionalisme, respons cepat, transparansi, dan inovasi teknologi Basarnas, serta melihat langsung bukti nyata dalam operasi SAR, mereka mulai menginternalisasi nilai-nilai tersebut. Masyarakat percaya bahwa Basarnas memang benar-benar dapat diandalkan sebagai lembaga penyelamat, bukan hanya sekadar klaim promosi.

Selain itu, internalisasi juga terlihat ketika masyarakat aktif berpartisipasi dalam program-program edukasi dan pelatihan kebencanaan yang digagas oleh Basarnas. Melalui keterlibatan ini, warga tidak hanya mengetahui peran Basarnas, tetapi juga mulai memahami dan merasakan pentingnya peran tersebut dalam kehidupan mereka. Keyakinan ini memperkuat citra positif Basarnas yang telah terbentuk dan membuat hubungan antara lembaga dan masyarakat menjadi semakin erat dan berkelanjutan. Dengan internalisasi yang berhasil, citra positif Basarnas tidak hanya menjadi gambaran luar yang diterima secara umum, tetapi menjadi bagian dari kesadaran kolektif masyarakat Palembang. Hal ini berarti Basarnas telah berhasil membangun realitas sosial yang kuat dan mengakar di dalam benak publik, sehingga citra positif tersebut memengaruhi sikap dan perilaku masyarakat dalam mendukung dan mempercayai Basarnas sebagai lembaga yang profesional dan peduli terhadap keselamatan mereka

D.KESIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan teori konstruksi sosial Peter L. Berger dan Thomas Luckmann, dapat disimpulkan bahwa citra positif Basarnas Palembang di mata masyarakat terbentuk melalui tiga tahap utama: eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Melalui tindakan nyata seperti transparansi informasi, profesionalisme dalam tugas, pelibatan masyarakat, kolaborasi dengan media, serta penggunaan inovasi dan teknologi, Basarnas secara aktif menciptakan makna keberadaan mereka di ruang publik. Seiring waktu, tindakan ini membentuk persepsi kolektif masyarakat yang melihat Basarnas sebagai lembaga yang responsif, dapat dipercaya, dan humanis. Persepsi tersebut kemudian diinternalisasi oleh publik sebagai bagian dari pengetahuan dan keyakinan pribadi, sehingga menjadikan citra positif Basarnas sebagai realitas sosial yang melekat dan diakui secara luas.

REFERENSI

- Abdurohman, I. (2023). *Apa Itu Basarnas, Fungsi, Tugas, dan di Bawah Naungan Siapa?* Tirto.Id. <https://tirto.id/apa-itu-basarnas-fungsi-tugas-dan-di-bawah-naungan-siapa-gNC7>
- Assalami, K. N. (2022). *Proses Konstruksi Sosial Masyarakat dalam Penyerapan Budaya Korea Menurut Peter L. Berger dan Thomas Luckman*. Kompasiana.Com. <https://www.kompasiana.com/amp/khusnunnisaka>
- Basarnas.go.id. (2023). *Tugas Dan Fungsi*. Basarnas.Go.Id. <https://basarnas.go.id/p/tugas-dan-fungsi>
- Charter, D., & Puspitosari, R. (2019). Strategi Humas Basarnas Dalam Memberikan Edukasi Tanggap Bencana Melalui Program Sar Goes To School. *Pantarei*.
- Dianti, Y. (2017). Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Positif Ma'Had Hadharatul Islamiyah Di Desa Sipispis Kecamatan Sipispis Kab. Serdang Bedagai. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Halim, M. T., Raharjo, T. J., & Murwatiningsih. (2015). Konstruksi Sosial Guru Terhadap Pembelajaran IPS di SD Inpres 6/86 Laburasseng desa Laburasseng Kecamatan Libureng Kabupaten Bone Sulawesi Selatan. *Journal of Primary Education*, 4(2), 85–95. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jpe>
- Hardiansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik* (1st ed.). Gava Media
- Hikmat, M. (2018). Strategi Pemanfaatan Media Sosial Untuk Meningkatkan Citra Positif

- Dprd Dalam Persepsi Rakyat Daerah. *Jurnal Common*, 2(1).
<https://doi.org/10.34010/common.v2i1.871>
- Hisar, T. (2019). PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KINERJA KANTOR SAR (SEARCH AND RESCUE) MEDAN DALAM PENCARIAN ORANG HILANG DI GUNUNG SIBAYAK KABUPATEN KARO (Studi Deskriptif Pada Komunitas Potensi SAR di Sekitar Gunung Sibayak) Oleh : HISAR TURNIP FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN. In *Program studi ilmu komunikasi, Universitas Medan*.
- Kotler, P. (2016). *Marketing 4.0 Moving From Traditional To Digital* (1st ed.). Wiley.
- Lippmann, W. (2018). *Public Opinion*. Suzeto Enterprises.
- Luthfiyyah, A. H. (2021). *Profil Basarnas*. <https://Tirto.Id/Bagaimana-Sejarah-Tugas-Dan-Fungsi-Basarnas-GjW6>.
- Luzar, L. C. (2015). *Teori Konstruksi Realitas Sosial*. Dkv.Binus.Ac.Id.
<https://dkv.binus.ac.id/2015/05/18/teori-konstruksi-realitas-sosial/>
- Okita, Y., & Shaw, R. (2020). Search and rescue team classification : BASARNAS of Indonesia. *Australian Journal of Emergeny Management*, 35(2), 73–79.
- Ppid.semarangkota. (2024). *Badan SAR Nasional*. Ppid.Semarangkota.Go.Id.
<https://ppid.semarangkota.go.id/kb/badan-sar-nasional/>
- Siringo-ringo, M. M. (2019). *Citra Basarnas Medan Dalam Pencarian Dan Pertolongan Korban Tenggelamnya Kapal Sinar Bangun Pada Keluarga Korban Di Kecamatan Simanindo*.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Evaluasi (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Alfabeta.
- Sulaiman, A. (2016). *Memahami teori konstruksi sosial peter l. berger*. VI, 15–22.
- Yunus, M. (2020). *Citra Diri Mahaiswa Islam Surabaya di Instagram* [Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya]. <http://digilib.uinsa.ac.id/44845>
- Zainuddin. (2013). *Teori Konstruksi Sosial*. Uin-Malang.Ac.Id. <https://uin-malang.ac.id/r/131101/teori-konstruksi-sosial>