

# 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)

Hisar Turnip

Humas Basarnas/ Kantor SAR Medan

## ABSTRACT

*This thesis entitled "The Perceptions of Society About Performance SAR (Search and Rescue) Medan when Search Lost People in Sibayak Mountain, Karo District. This research tries to examine how the perception of society that is formed on local community which located at SAR Medan operation conducted search operation of missing person in Sibayak mountain. The theory used in this research is the theory of perception, Society and Performance. The method used in this research is qualitative method in the form of descriptive study. While the analytical method or data analysis instrument that researchers use is data analysis made by Miles and Huberman. Research subjects in this study involving 3 local people who are in the area of the incident of disaster. They also helped the SAR Medan team, they were selected using sampling snowball techniques treated through interviews. Based on the research results obtained conclusion stating that the public perception about the performance of sar medan was not good or tend to negative, this happens when the time efficiency comes to the location, and lack of empowerment for local communities in the form of ongoing training, and the non-fulfillment of BASARNAS's main principles in performing its performance during the search operation of the missing person.*

**Key Words :** Perception, SAR Medan, Performance

## I. PENDAHULUAN

Berbagai bencana seperti gempa bumi, longsor, banjir, gunung meletus dan terjadinya musibah orang hilang di gunung serta orang hanyut di sungai hingga musibah Pelayaran dan Penerbangan. Hal tersebut memungkinkan terjadi apabila ditinjau dari keadaan geografis Provinsi Sumatera Utara secara umum.

**"Posisi Provinsi Sumatera Utara** berada di bagian barat Indonesia, terletak pada garis 1°- 4° Lintang Utara dan 98° - 100° Bujur Timur. Luas wilayah Provinsi Sumatera Utara mencapai 71.680,68 km<sup>2</sup> atau 3,72% dari luas Wilayah Republik Indonesia. Geografi Sumatera Utara didominasi oleh jajaran pegunungan bernama Bukit Barisan. Jajaran pegunungan ini membentang sepanjang hampir 1,700 km (1,056 mi) dari utara ke selatan pulau, dan terbentuk oleh pergerakan lempeng tektonik Australia. Batas wilayah Provinsi Sumatera Utara meliputi Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam di sebelah Utara, Provinsi Riau dan Sumatera Barat di sebelah Selatan, Samudera Hindia di sebelah Barat, serta Selat Malaka di sebelah Timur. Provinsi

Sumatera Utara memiliki 9 Gunung berapi yang masih aktif diantaranya: Gunung Sibayak, Gunung Hutapanjang, Gunung Lubukraya, Gunung Pangulubao, Gunung Pusuk Buhit, Gunung Sibualbuali, Gunung Sibuatan, Gunung Sinabung dan Gunung Sorik Marapi". (Buku BPS Provinsi Sumatera Utara 2016).

Gunung Sibayak adalah salah satu kelas gunung berapi aktif yang memiliki uap panas dan diperkirakan telah meletus sekitar 136 tahun yang lalu. Letusan gunung Sibayak pada umumnya, akan menjadi bencana bagi penduduk sekitar karena lahar dingin dan debu hasil dari erupsi gunung tersebut dapat mengancam kehidupan penduduk yang berdomisili disekitarnya. Gunung Sibayak berlokasi di dataran tinggi Tanah Karo, kabupaten karo, provinsi Sumatera Utara. Ketinggian Gunung Sibayak kerap menjadi objek pendakian yang mencapai 2.212 meter dari permukaan laut.

Dibalik keindahan gunung Sibayak, sering menyebabkan para pengunjung hilang/tersesat pada saat melakukan pendakian. Layanan jasa SAR (*Search and Rescue*) telah tersedia berupa posko suatu komunitas, yakni "*Ranger Sibayak*"

yang berperan sebagai unsur Potensi SAR yang berada dibawah binaan/kendali Kantor SAR (*Search and Rescue*) Medan.

Pemerintah merupakan penyelenggara jasa SAR melalui LPNK (Lembaga Pemerintah Non Kementerian) berdasarkan Perpres No. 99 Tahun 2007 tentang Basarnas (Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan) sebagai LPNK dimana telah tersebar 34 Kantor SAR di seluruh Provinsi Indonesia. Kantor SAR Medan merupakan salah satu UPT (Unit Pelayanan Teknis) dalam hal pelayanan jasa SAR yang mempunyai.

Penulis akan membahas secara khusus tentang Kantor SAR (*Search and Rescue*) Medan dan pengalamannya dalam menemukan dan menyelamatkan korban yang hilang di dalam gunung Sibayak. Dalam kesempatan kali ini Penulis ingin mengetahui bagaimana pendapat masyarakat yang sebenarnya, sebagai pihak yang terlibat dalam menyaksikan dan ikut serta dalam membantu pencarian dan pertolongan tentang orang hilang di Gunung Sibayak.

Pada tahun 2014, masyarakat dunia internasional telah mengakui kinerja Basarnas (Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan) melalui penilaian SAR (*Search and Rescue*) yakni dalam penanganan di beberapa musibah Penerbangan skala besar, seperti: jatuhnya pesawat Sukhoi di gunung Salak, jatuhnya pesawat Air Asia di selat Karimata, jatuhnya pesawat Trigana di pegunungan Jayapura dan lain sebagainya, dimana telah diberi nilai oleh suatu Organisasi Penerbangan Sipil Internasional/ICAO (*International Civil Aviation Organization*) yang menyatakan bahwa "Basarnas" menempati urutan terbaik ke-5 (lima) di dunia dalam penanganan SAR (Pencarian dan Pertolongan) di dunia Penerbangan. Persepsi Positif masyarakat tentang kinerja Kantor SAR (*Search and Rescue*) Medan dalam penanganan: musibah pelayaran, penerbangan, bencana alam dan musibah lainnya, pada umumnya kita memperoleh informasi melalui media massa yang tentunya masih bersifat wajar, karena hal ini disebabkan adanya proses pendekatan yang baik antara instansi sebagai narasumber dengan pihak Jurnalis.

## II. PEMBAHASAN

### Pembahasan Persepsi masyarakat tentang kinerja kantor SAR Medan sebagai instansi pemerintah penyedia layanan jasa SAR

### dalam pencarian orang hilang di gunung Sibayak Kabupaten Karo.

Adapun hasil dan pembahasan dari pengamatan peneliti disesuaikan dengan tujuan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yaitu mengenai persepsi masyarakat tentang kinerja kantor SAR (*Search and Rescue*) Medan sebagai instansi pemerintah penyedia layanan jasa SAR dalam pencarian orang hilang di gunung Sibayak Kabupaten Karo. Dalam penelitian ini peneliti memfokuskan tentang bagaimana persepsi masyarakat tentang kinerja kantor SAR (*Search and Rescue*) Medan sebagai instansi pemerintah penyedia layanan jasa SAR dalam pencarian orang hilang mulai dari efektivitas kinerja SAR sendiri sampai kritik dan saran yang harus diperbaiki oleh pihak SAR khususnya dalam memberikan layanan jasa pencarian orang hilang pada kasus-kasus berikutnya yang ada secara khusus di Sumatera Utara.

Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan informan yang relevan, di mana proses wawancara yang berlangsung dilakukan secara langsung atau tatap muka. Pemilihan informan pada awalnya dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* kemudian dilanjutkan dengan teknik *snowball* untuk mendapatkan empat informan berikutnya. Data yang diperoleh dianggap mewakili secara keseluruhan kondisi yang ada. Proses penelitian ini dilangsungkan dari rentang waktu dimulai dari tanggal 26 maret 2018 hingga tanggal 25 April 2018. Jadi, peneliti memanfaatkan waktu selama tiga minggu lebih untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang kinerja kantor SAR (*Search and Rescue*) Medan sebagai instansi pemerintah penyedia layanan jasa SAR dalam pencarian orang hilang di gunung Sibayak Kabupaten Karo.

Berdasarkan data hasil penelitian kepada tiga orang informan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti akan menguraikan hal-hal penting yang peneliti peroleh data dengan menggunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman, yaitu mereduksi data dengan cara merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan hal yang penting untuk penelitian, kemudian menyajikannya ke dalam bentuk narasi yang disesuaikan dengan pembahasan awal penelitian. Setelah disajikan, peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan data-data yang telah diperoleh untuk dapat menjawab fenomena

inti yang sedang diteliti ini. Hasil penelitian kemudian disajikan dalam pembahasan yang didukung dengan teori yang relevan dan selanjutnya akan dianalisis untuk mengetahui bagaimana persepsi yang terbentuk pada masyarakat tentang kinerja kantor SAR (*Search and Rescue*) Medan sebagai instansi pemerintah sebagai penyedia layanan jasa SAR dalam pencarian orang hilang di gunung Sibayak Kabupaten Karo.

Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika seorang pelaku komunikasi tidak akurat, maka komunikasi yang terjadi pun tidak akan efektif. Persepsilah yang menentukan individu memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lainnya. Bentuk persepsi, respon atau penilaian yang diberikan oleh seorang masyarakat akan menggambarkan identitas kelompok organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh bahwa pernyataan dari informan diatas bahwa mereka sangat mengenal institusi BASARNAS secara umum berkaitan dengan fungsi utama yang telah dilakukan oleh SAR Medan menjadi sudut pandang utama para informan tersebut untuk menilai seperti apa institusi itu sendiri seperti pada pernyataan dari informan yang bernama Hartono, yang menyatakan beliau sangat dekat dengan institusi pemerintahan yang satu itu, ditambah dengan pengalaman beliau yang juga memiliki sebuah komunitas yang bergerak dan bertindak seperti fungsi SAR sendiri. Hartono sendiri adalah anggota komunitas relawan dari kelompok masyarakat yang bernama “Medan Rescue” sehingga beliau sangat paham sekali mengenai pekerjaan SAR dilapangan, baik suka duka yang dihadapi oleh SAR dilapangan setiap melakukan tugasnya.

Sejalan dengan pernyataan tersebut diatas, Rudianto dan Syaiful juga mengatakan hal yang sama bahwa BASARNAS itu adalah sebuah institusi yang membidangi kegiatan pencarian dan pertolongan jika terjadi sebuah musibah, baik bencana banjir, orang hilang dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan bahwa para informan ini sudah pernah secara langsung terlibat membantu SAR dalam bekerja khususnya dalam pencarian orang hilang di lokasi mereka yaitu Gunung Sibayak.

Melihat pernyataan dari informan tersebut maka SAR Medan sendiri telah melaksanakan asas dan tujuan utama dari BASARNAS itu sendiri menjadi ada sebagai sebuah institusi pemerintahan yang melayani jasa pencarian dan pertolongan kepada masyarakat luas seperti yang

telah tertuang di dalam Undang-undang No. 29 Tahun 2014 tentang Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan pada Bab II Pasal 3 tentang asas kebersamaan bahwa penyelenggaraan pencarian dan pertolongan pada dasarnya menjadi tugas dan tanggung jawab bersama Pemerintah dan masyarakat yang dilakukan secara gotong royong. Dimana berdasarkan pernyataan dari informan diatas telah menyebutkan mereka juga terlibat sebagai unsur masyarakat dalam pencarian orang hilang di Gunung Sibayak tersebut.

Berdasarkan pendapat dari Jalaludin Rachmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi (2004:51) bahwa persepsi merupakan pengalaman tentang objek, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dimana informan tersebut menafsirkan pertanyaan yang telah diajukan oleh peneliti tentang seluruh kinerja dari BASARNAS khususnya SAR Medan, dimana penafsiran tersebut mereka dapatkan sebagai sebuah hasil dari pengalaman mereka sendiri tentang aktifitas dari institusi SAR Medan.

Sejalan dengan pendapat dari Jalaludin Rachmat tersebut pendapat lain juga dikemukakan oleh Bimo Walgito (200:54) bahwa

“persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang *integrated* dalam diri individu. Karena merupakan aktivitas yang *integrated*, maka seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri individu aktif berperan dalam persepsi itu.”

Berdasarkan pendapat tersebut terlihat pada pernyataan dari informan itu sendiri yang mampu mengorganisasikan permasalahan serta mampu menginterpretasikan terhadap rangsangan yang diterima, dalam hal ini rangsangan tersebut adalah pengalaman mereka dalam membantu SAR Medan sehingga mereka dapat dengan mudah melihat dari berbagai sudut pandang tentang kinerja SAR tersebut dalam melaksanakan fungsinya.

Pernyataan dari Hartono yang mengatakan bahwa kinerja SAR Medan sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan SAR yang menjabat saat itu, dimana beliau mengatakan berbeda pemimpin berbeda kebijakan teknis dilapangan. Dengan demikian beliau menilai bahwa dalam operasi pencarian orang hilang di gunung Sibayak yang dilaksanakan oleh SAR Medan kurang efektif

dengan bukti pengalaman beliau sendiri ketika itu, beliau berpendapat bahwa harus melibatkan masyarakat secara berkelanjutan dalam setiap melaksanakan operasi SAR khususnya masyarakat sekitar lokasi kejadian yang rawan terjadi musibah yang harus melibatkan SAR, sehingga akan lebih efektif apabila masyarakat yang dibina bisa dengan mudah membantu kinerja SAR secara tanggap dan cepat.

Pernyataan tersebut juga dikuatkan oleh pernyataan dari Rudianto dan Syaiful yang mengatakan adanya kekurangefektifan dalam hal respon time dari kantor SAR medan yang agak lambat dan kurang bagus karena korban yang sedang dicari tersebut harus ditemukan dalam keadaan selamat akan tetapi karena kurang cepatnya respon dan kurangnya koordinasi SAR Medan dengan relawan atau masyarakat setempat yang lebih mengetahui lokasi tersebut sehingga akhirnya korban ditemukan dalam keadaan meninggal. Bahkan Syaiful sendiri menanggapi masalah kinerja SAR harus memanfaatkan potensi masyarakat yang ada di lokasi yang rawan terjadi bencana, agar kinerja SAR menjadi efektif melihat kantor SAR cukup memakan waktu dalam memberikan pertolongan apabila terjadi musibah di suatu lokasi karena masalah jarak antar kantor SAR dengan lokasi tersebut, demikian halnya beliau menyatakan sebenarnya kinerja SAR dalam menanggapi masalah sudah cukup efektif namun untuk efisiensi waktu perlunya ada pembinaan terhadap masyarakat lokal untuk membantu kinerja SAR itu sendiri.

Jika dilihat dari pernyataan Allport yang mengatakan tentang aspek terbentuknya persepsi tersebut dari informan yang ada diatas bahwa persepsi mereka itu dibentuk berdasarkan komponen berikut:

1. Komponen Kognitif yaitu komponen yang tersusun atas dasar pengetahuan atau informasi yang dimiliki seseorang tentang obyek sikapnya. Dimana para informan juga memiliki aspek ini berdasarkan pengetahuan dan pengalaman mereka dalam berinteraksi bersama dengan SAR Medan.
2. Komponen afektif yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Sifatnya evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai kebudayaan atau sistem nilai yang dimilikinya. Evaluasi dalam bentuk saran yang diberikan setiap informan diatas juga menjadi komponen yang terdapat dalam persepsi informan tersebut.

3. Komponen Konatif yaitu merupakan kesiapan seseorang untuk bertindak laku yang berhubungan dengan obyek sikapnya. Sama halnya dengan komponen diatas, persepsi setiap informan tersebut diatas juga memiliki komponen konatif, hal ini terlihat dari sikap mereka selanjutnya setelah adanya evaluasi dari informan itu masing-masing dalam hal kinerja SAR Medan khususnya dalam pencarian orang hilang di gunung Sibayak.

Jika dilihat dari kategorisasi asas dan tujuan dari basarnas yang tertuang dalam Undang-undang No. 29 Tahun 2014 tentang Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan pada Bab II Pasal 3 sangat tidak memenuhi sama sekali jika di ketemukan antara kinerja SAR Medan dilapangan dengan asas dan tujuan utama BASARNAS dalam konteks pencarian orang hilang di Gunung sibayak, hal ini tercermin dari persepsi masyarakat tentang kinerja SAR itu sendiri telah mengabaikan asas-asas tersebut yakni, Asas Kepentingan umum adalah bahwa penyelenggaraan Pencarian dan Pertolongan harus mengutamakan penyelamatan manusia untuk kepentingan masyarakat luas. Dalam konteks pencarian orang hilang di gunung Sibayak berdasarkan pernyataan dari informan diatas maka asas kepentingan umum ini sudah tidak terpenuhi, akibat ketidak efektifan SOP dari SAR sendiri mengakibatkan korban yang seharusnya ditemukan dalam keadaan selamat malahan menjadi meninggal, meskipun tanpa mengabaikan faktor lain sebagai penyebabnya namun jika dilihat dari sisi manajemen penyelamatan waktu sangat jelas SAR Medan tidak memenuhi unsur ini.

Sama halnya Asas kepentingan umum, dimana asas kepentingan umum tidak terpenuhi tentu karena tidak terlepas dari asas efektivitas dan asas efisiensi, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pencarian dan pertolongan berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna namun pada pernyataan informan diatas menyatakan sebaliknya bahwa pelaksanaan operasi SAR Medan dalam pencarian orang di gunung Sibayak kurang efektif dan kurang efisien, terlihat dari pernyataan dari Hartono dan Syaiful yang menyebutkan bahwa beliau memberikan saran dan kritikan yang membangun bagi kantor SAR Medan, dimana beliau berpendapat untuk memperkecil potensi orang hilang di Gunung Sibayak hendaknya kantor SAR Medan lebih giat dalam memberikan tanda-tanda yang harus dilalui oleh para turis yang ingin berangkat ke



atas Gunung Sibayak, serta pihak Kantor Pariwisata harus rutin memberikan pelatihan kepada masyarakat sekitaran gunung Sibayak untuk membantu kinerja SAR maupun Dinas Pariwisata Kabupaten Karo.

Syaiful menguatkan pernyataan dari Hartono tersebut untuk membantu kinerja SAR maka SAR Medan harus memanfaatkan potensi masyarakat yang ada dilokasi yang rawan terjadi bencana, agar kinerja SAR menjadi efektif melihat kantor SAR cukup memakan waktu dalam memberikan pertolongan apabila terjadi musibah disuatu lokasi karena masalah jarak antar kantor SAR dengan lokasi tersebut, demikian halnya beliau menyatakan sebenarnya kinerja SAR dalam menanggapi masalah sudah cukup efektif namun untuk efesiensi waktu perlunya ada pembinaan terhadap masyarakat lokal untuk membantu kinerja SAR itu sendiri.

Pernyataan Syaiful menjadi penutup dalam pembahasan ini dimana tanggapan beliau tentang kinerja SAR khususnya dalam menangani masalah orang hilang di gunung Sibayak, beliau mengatakan bahwasanya kinerja SAR Medan sudah cukup bagus namun agar lebih efektif perlu ada pembinaan kembali dan berkelanjutan terhadap masyarakat lokal.

Pada hasil wawancara terakhir beliau hanya memberi saran kepada SAR medan untuk lebih mengefektifkan kinerja mereka dengan memberdayakan masyarakat, namun secara keseluruhan pekerjaan SAR khususnya dalam pengalaman beliau ketika membantu petugas SAR Medan dalam melakukan pencarian orang hilang di gunung Sibayak sudah cukup bagus dan maksimal.

### III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat tentang kinerja Kantor SAR Medan adalah bahwa dalam operasi pencarian orang hilang di gunung Sibayak yang dilaksanakan oleh SAR Medan kurang efektif dengan bukti pengalaman dari informan itu sendiri bahwa SAR Medan kurang melibatkan masyarakat secara berkelanjutan dalam setiap melaksanakan operasi SAR, sehingga akan lebih efektif apabila masyarakat yang dibina bisa dengan mudah membantu kinerja SAR secara tanggap dan cepat. Selain kurang efektif juga terlihat kurang efisien dalam hal response time dari kantor SAR Medan. Waktu yang

dibutuhkan yang agak lambat dan kurang baik karena korban yang sedang dicari tersebut harus ditemukan secepatnya dan dalam keadaan selamat akan tetapi karena kurang cepatnya waktu respon dan kurangnya koordinasi SAR Medan dengan relawan atau masyarakat setempat yang lebih mengetahui di lokasi tersebut sehingga akhirnya korban ditemukan dalam keadaan meninggal, meskipun ada alasan mengenai permasalahan ini yaitu masalah jarak yang ditempuh dari kota Medan ke titik pencarian cukup memakan waktu yang agak lama.

2. Berdasarkan pembahasan dan juga hasil wawancara di lapangan seperti yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa pada kenyataannya di lapangan pihak kantor SAR Medan kurang melakukan kerja sama yang lebih dalam dan berkelanjutan dengan unsur masyarakat khususnya potensi SAR di sekitar lokasi gunung Sibayak untuk menciptakan sebuah keterpaduan yang saling mendukung dalam melakukan operasi SAR sehingga membangun persepsi dari masyarakat menjadi cenderung negatif terhadap kantor SAR Medan.
3. Persepsi tentang kualitas pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh SAR memang harus memenuhi standar yang diatur dalam asas – asas peraturan SAR itu sendiri yaitu Asas Kemanusiaan, Kebersamaan, Kepentingan umum, Keterpaduan, Efektivitas, Efisiensi, Kedaulatan, Nondiskriminatif. Namun masyarakat menikali bahwa masih ada asas yang belum terpenuhi khususnya permasalahan teknis pencarian di lapangan. Persepsi tersebut merupakan persepsi yang memuat penilaian yang lebih dalam, dimana hal ini tercipta karena berdasarkan pengalaman dari masyarakat yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam membantu SAR Medan dalam melaksanakan operasi pencarian orang hilang di gunung Sibayak. Dengan demikian dari uraian yang telah dikemukakan pada pembahasan di bab-bab sebelumnya itu dapat ditarik kesimpulan bahwa operasi pencarian orang hilang di gunung Sibayak yang dilakukan oleh kantor SAR Medan secara umum tidak memuaskan dan tidak maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Booklet (2016). *BASARNAS mendukung Pariwisata di Sumut*, Kantor SAR Medan,
- BPS Provinsi Sumatera Utara (2016). *Provinsi Sumatera Utara dalam angka*.
- Jalaludin Rakhmat. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Komisi V DPR-RI, (2014). *Undang – undang RI No. 29. tentang pencarian dan pertolongan*. Jakarta.
- Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit : Alfabeta.