

PENGARUH PERSEPSI GEN Z DAN KEPERCAYAAN PUBLIK TERHADAP RESPONSIVITAS PEMADAM KEBAKARAN

Siti Holisah^{1,*}, Istikhana Nurulhuda².

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan
Desain, Universitas Pamulang, Banten

*sitiholisah411@gmail.com



Diterima : 24 Juli 2026; Review : 6 Agustus 2026; Direvisi Author : ; Terbit : 30 Agustus 2026

Abstract

Public trust in The Performance of Firefighters is an important issue in public emergency services, especially among young people who grow up as active users of digital technology and trend to be critical in assessing the credibility of an institution base on direct experiences or information circulating online. This study is intended to examine the relationship between the influence of young people's perceptions and the level of public trust on the responsiveness of firefighters in South Tangerang City. The research used a Quantitative approach through a survey method involving 85 young respondents selected based on age, residence and experience interacting with firefighter, with data collected using a Linkert-scale questionnaire and analyzed through variance-base structural relationship modeling. The result show that the measurement instruments meet the criteria for validity and reliability, and the research model was able to explain more than seventy percent of the variation in the responsiveness of firefighting personnel. Both Generation Z perception and public trust contributed far more strongly than perception alone. This study concludes that improving the responsiveness of firefighting services cannot rely solely on technical service quality, but also requires strengthening public trust through information openness, institutional accountability, effective communication and consistency in public service delivery.

Keywords: *Generation Z Perception, Public Trust, Service Responsiveness, Firefighting service*

1. PENDAHULUAN

Petugas pemadam kebakaran berada pada posisi strategis pada sistem penanggulangan bencana di lingkungan perkotaan. Meskipun tugas utama adalah memadamkan api, namun mereka sering kali bertanggung jawab atas penyelamatan korban, mitigasi risiko, serta mengedukasi keselamatan masyarakat, dari hal ini membuat kecepatan dan ketepatan dalam melakukan tindakan para petugas pemadam menjadi indikator utama dalam menilai mutu pelayanan pada kondisi darurat.

Di tengah tuntutan pelayanan publik yang semakin transparan dan partisipatif,

persepsi dan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintahan menjadi faktor penentu legitimasi dan efektivitas institusi tersebut. Tantangan ini menjadi lebih kompleks ketika berhadapan dengan generasi muda, khususnya Generasi Z yang tumbuh mendewasa menjadi digital native, mempunyai nilai kritis saat menerima informasi serta terbiasa dalam respon cepat di berbagai layanan dengan basis teknologi. Karakter seperti ini membuat cara Generasi Z menilai kinerja lembaga publik termasuk juga Dinas Pemadam Kebakaran. Berbeda dengan generasi-generasi yang sebelumnya, karena penilaian mereka tidak hanya dibentuk oleh pengalaman langsung namun juga dengan informasi yang beredar di ruang digital dan media sosial.

Responsivitas petugas kebakaran yang mencakup cepat dalam menanggapi, ketepatan dalam melakukan tindakan, kualitas komunikasi dan kemampuan menangani kebutuhan masyarakat yang merupakan salah satu penentu utama terbentuknya kepercayaan publik terhadap lembaga pada pelayanan darurat ((R. B. Denhardt & Denhardt, 2000; J. V Denhardt & Denhardt, 2015). Saat masyarakat merasakan bahwa aspirasi dan kebutuhannya dapat direspon dengan cepat, tepat dan transparan, tingkat kepuasan juga legitimasi terhadap lembaga juga akan meningkat. Sebaliknya, jika respon terjadi dengan lambat dan tidak informatif, hal ini akan berpotensi menurunkan kepercayaan publik (Chan et al., 2021; Van de Walle & Jilke, 2020). Dilihat secara konseptual, persepsi dipahami sebagai proses kognitif aktif ketika individu menyeleksi, mengorganisasikan serta menafsirkan stimulus dari lingkungan dalam membentuk pemahaman terhadap suatu objek maupun peristiwa (Schiffman & Kanuk, 2010). Pada tahap selanjutnya hal tersebut dapat memengaruhi sikap dan penilaian terhadap kualitas dalam melakukan pelayanan. Sejalan dengan itu, kepercayaan publik yang dijelaskan dengan model integratif menekankan tiga dimensi dalam pembentukannya; kemampuan (ability), integritas (integrity) dan juga niat baik (benevolence) yang dengan hal itu memicu dalam menentukan sejauh mana masyarakat meyakini suatu lembaga mampu bertindak secara profesional, jujur dan berorientasi pada kepentingan publik (Hasche et al., 2021; Schoorman et al., 2007).

Penelitian terdahulu telah mengonfirmasi tentang keterkaitan antara persepsi, responsivitas dan juga kepercayaan publik pada konteks pelayanan di pemerintahan. Masyarakat yang memiliki persepsi positif terhadap kecepatan, ketepatan dan pelayanan yang transparan dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan (Susanto, 2020). Pada penelitian lain yang menyoroti peran komunikasi digital dalam membangun kepercayaan publik di kalangan generasi muda (Rachmawati & Prasetyo, 2021) selain dari pada itu cepat dalam menanggapi

dan juga empati yang diberikan petugas layanan darurat dapat berkontribusi langsung terhadap persepsi positif di masyarakat (Putri & Raharjo, 2022). Selanjutnya pada penelitian lain, representasi lembaga di media sosial semakin mempengaruhi kepercayaan Generasi Z, sebagai kelompok yang aktif dan juga kritis di ruang digital (Lestari, 2023). Akan tetapi penelitian yang ada umumnya masih membahas variable persepsi dan kepercayaan publik dengan terpisah atau menempatkan hanya salah satu variable sebagai anteseden tunggal, sehingga belum banyak yang menguji secara simultan bagaimana persepsi Generasi Z dan juga kepercayaan publik mempunyai kesaamaan dalam mempengaruhi penilaian terhadap reponsivitas layanan kedaruratan, khususnya pada institusi pemadam kebakaran yang karakteristik pelayanannya bersifat mendesak dan beresiko tinggi.

Kebaruan penelitian ini menekankan pada upaya menguji secara simultan pengaruh persepsi Generasi Z dan kepercayaan publik terhadap responsivitas petugas pemadam kebakaran melalui pendekatan kuantitatif menggunakan analisis Partial Least Square Struktural Equation Modelling (PLS-SEM), merupakan pendekatan yang belum banyak diterapkan pada kajian layanan kedaruratan berbasis persepsi generasi muda di Indonesia. Perbedaan dari penelitian terdahulu yang bersifat deskriptif dengan menguji hubungan dua variabel secara terpisah. Maka pada penelitian ini memodelkan persepsi Generasi Z dan kepercayaan publik sebagai dua konstruk independen yang diujikan secara bersamaan tentang pengaruhnya pada responsivitas dan juga membandingkan besarnya kontribusi pada masing-masing variabel. Maka dari itu penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai faktor yang paling dominan pembentukan penilaian generasi muda terhadap kinerja lembaga pelayanan kedaruratan di era digital.

Berdasarkan hal yang sudah diuraikan, tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh persepsi Generasi Z juga kepercayaan publik terhadap responsivitas petugas pemadam kebakaran di Kota Tangerang

Selatan. Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih terhadap pengembangan kajian komunikasi publik dan administrasi publik, khususnya terhadap relasi antara persepsi generasi digital, kepercayaan, kelembagaan dan juga responsivitas pelayanan darurat. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan instansi pelayanan publik sejenis dalam merumuskan strategi komunikasi yang bersifat transparan dan juga informatif serta peningkatan kualitas layanan yang lebih responsif pada ekspektasi generasi pemuda.

Berdasarkan tinjauan teori dan penelitian terdahulu di atas, hipotesis yang diajukan pada penelitian ini yakni H1: Persepsi Generasi Z berpengaruh positif dan signifikan pada responsivitas petugas kebakaran. Selanjutnya H2: Kepercayaan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas petugas pemadam kebakaran.

1. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini berfokus pada pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif. Penelitian jenis asosiatif dipilih karena penelitian ini fokus pada identifikasi dan juga menganalisis kaitan yang terjadi pada persepsi Generasi Z dan kepercayaan publik terhadap responsivitas pemadam kebakaran (Creswell & Creswell, 2023; Sugiyono, 2022). Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten, wilayah ini dipilih karena merupakan kawasan perkotaan tinggi yang padat dengan aktivitas sosial sehingga memungkinkan terjadinya interaksi yang beragam diantara masyarakat khususnya Generasi Z, dengan petugas pemadam kebakaran, melalui pengalaman langsung, kegiatan sosial dan juga informasi yang tersebar di media sosial juga pemberitaan daring.

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner secara daring menggunakan Google Form dan juga studi literatur. Cara ini dipilih dikarenakan peneliti

dimungkinkan untuk dapat mengumpulkan data yang beragam dari responden yang tersebar di wilayah kecamatan yang ada dan juga memberikan pemahaman yang dalam terhadap variabel-variabel dengan teliti. Metode pengumpulan data ini dipilih karena sesuai dengan kualitas data yang mempengaruhi keakuratan hasil data yang dianalisa dan juga saat kesimpulan diambil.

Populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian ini merupakan seluruh individu yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan fokus penelitian, yaitu Generasi Z yang berdomisili di Kota Tangerang Selatan dan juga memiliki pengalaman langsung maupun tidak langsung berinteraksi dengan petugas pemadam kebakaran. Populasi ini dipilih karena memiliki peran penting dalam penentuan validitas eksternal penelitian, di mana harapan dari penelitian ini dapat mencerminkan karakteristik populasi menyeluruh tanpa mengurangi akurasi.

Sampel dari penelitian ini dipilih sebanyak 85 responden Generasi Z dengan domisili di Kota Tangerang Selatan, tersebar dari wilayah Serpong, Serpong Utara, Pondok Aren, Ciputat, Ciputat Timur, Pamulang dan Setu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah purposive sampling, teknik pengambilan sampel dengan mempertimbangkan kriteria yang ditentukan yaitu pada rentan usia 17-28 tahun, tinggal di kota Tangerang Selatan, serta memiliki pengalaman langsung dan tidak langsung seperti melihat, mendengar ataupun berinteraksi dengan petugas pemadam kebakaran. Responden yang dipilih diperkirakan memberikan informasi yang relevan tentang variabel yang diteliti yaitu persepsi Generasi Z, kepercayaan publik dan responsivitas petugas pemadam kebakaran.

Teknik analisis data merupakan proses yang penting dalam mencakup tahapan mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data. Penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM) guna menguji dampak persepsi Generasi Z (X1) dan kepercayaan publik (X2) terhadap

responsivitas petugas pemadam kebakaran (Y). Analisis ini dilakukan agar dapat mengukur sejauh mana variabel independen dapat berkontribusi dalam menjelaskan variabel dependen, baik ditingkat model pengukuran (outer model) ataupun model struktur (inner model). Sederhananya hubungan antarvariabel yang ada pada model

dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = y_1X_1 + y_2X_2 + \zeta$$

Keterangan: Y = variabel dependen (responsivitas petugas pemadam kebakaran)
X1 = variabel independen (persepsi Generasi Z)
X2 = variabel independen (kepercayaan publik)
y = koefisien jalur (path coefficient) masing-masing variabel
 ζ = error term (variasi yang tidak dijelaskan oleh model).

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Output pengolahan data dengan SmartPLS menunjukkan hasil outer loading pada seluruh indikator variabel penelitian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel Persepsi Generasi Z (X1) memiliki nilai outer loading berkisar antara 0,741 hingga 0,817. Pada variabel Kepercayaan Publik (X2) berkisar antara 0,822 hingga 0,887 dan variabel Responsivitas Pemadam Kebakaran (Y) berkisar antara 0,845 hingga 0,904 yang seluruhnya lebih besar dari nilai ambang batas 0,70. Dari hasil ini dapat membuktikan bahwa tiap indikator yang ada itu valid secara konvergen. Maka dari itu kuesioner ini telah terverifikasi validitasnya, dan setiap pertanyaan pada kuesioner dapat digunakan untuk tujuan penelitian yang dimaksud.

Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil uji reabilitas dengan SmartPLS, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang cukup besar yaitu lebih dari 0,80, dengan masing-masing nilai 0,831 pada variabel Persepsi Generasi Z, 0,92 pada variabel Kepercayaan Publik serta 0,920 pada variabel Responsivitas Pemadam Kebakaran.

Nilai Composite Reliability (rho_c) pada tiga variabel tersebut juga berada pada rentang 0,881-0,941 yang seluruhnya melampaui ambang batas 0,70. Hasil ini dapat dibuat kesimpulan bahwa semua konsep pengukuran variabel dalam kuesioner tersebut reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran.

Tabel 1. Uji Reabilitas

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)	Average Variance Extracted (AVE)
X1	0.831	0.836	0.881	0.597
X2	0.925	0.927	0.941	0.726
Y	0.920	0.923	0.940	0.757

Sumber: hasil analisis data

Uji Validitas Diskriminan

Pada hasil uji cross loading menunjukkan bahwa semua indikator mempunyai nilai loading tertinggi pada konstruksya sendiri dibandingkan dengan konstruk lainnya. Hasil uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) menunjukkan nilai antara Persepsi Generasi Z dan Kepercayaan Publik sebesar 0,854. Selanjutnya antara Persepsi Generasi Z dan Responsivitas sebesar 0,830, dan juga antara Kepercayaan Publik dan Responsivitas 0,882 yang seluruhnya berada di bawah ambang batas 0,90. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa validitas diskriminan penelitian ini telah terpenuhi, sehingga pada setiap konstruk dinyatakan berbeda secara empiris satu sama lain.

Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square pada variabel Responsivitas Pemadam Kebakaran (Y) sebesar 0,704 (70,4%), dapat diartikan persepsi Generasi Z dan kepercayaan publik secara bersama-sama menjelaskan 70,4% variasi responsivitas petugas pemadam kebakaran. Sedangkan 29,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercakup dalam model. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan penjelasan yang kuat.

Uji Effect Size

Hasil uji effect size (f-Square) memperlihatkan bahwa variabel Kepercayaan Publik (X2) memiliki pengaruh yang kuat terhadap Responsivitas (Y) dengan nilai f-square sebesar 0,561, sedangkan variabel Persepsi Generasi Z (X1) memiliki pengaruh yang tergolong lemah dengan nilai f-square sebesar 0,108. Hasil ini menunjukkan bahwa kontribusi dominan terhadap variabel Y berasal dari kepercayaan publik dibandingkan dari persepsi Generasi Z.

Tabel 2. Uji Effect Size

Hubungan	f Square	Kategori
Persepsi Gen Z (X1) -> Responsivitas (Y)	0.108	Lemah
Kepercayaan Publik (X2) -> Responsivitas (Y)	0.561	Kuat

Sumber: hasil analisis data

Uji Hipotesis

Secara parsial, variabel Persepsi Generasi Z berpengaruh signifikan pada Responsivitas Pemadam Kebakaran, yaitu dengan nilai T-statistik 2,791 lebih besar dari t-tabel (1,96), dan P-value sebesar 0,005 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Begitu juga secara parsial, variabel Kepercayaan Publik berpengaruh secara signifikan terhadap Responsivitas Pemadam Kebakaran, dengan nilai T-statistik sebesar 6,258 dan P-value sebesar 0,0005. Maka dari itu, kedua hipotesis penelitian (H1 dan H2) diterima. Berarti masing-masing variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Goodnes of Fit dan Predictive Relevance

Hasil Evaluasi model menunjukkan bahwa nilai Q2 predict sebesar 0,679, lebih besar dari 0. Hal ini mempertegas bahwa model memiliki relevansi prediktif baik. Nilai Standardized Root Mean Square Residual (SRMR) sebesar 0,070 yang berarti lebih kecil dari 0,08, ini menunjukkan bahwa model mempunyai kesesuaian yang baik (model fit).

Pada Nilai Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,789 memperlihatkan tingkat kesesuaian model yang cukup memadai. Maka dengan demikian rancangan penelitian ini dinyatakan mempunyai kemampuan prediksi yang baik juga sesuai dengan data empiris yang digunakan.

Pembahasan Penelitian

Pengaruh Persepsi Generasi Z terhadap Responsivitas Pemadam Kebakaran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan persepsi Generasi Z berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas petugas pemadam kebakaran yaitu dengan nilai T-Statistik sebesar 2,791 dan P-value 0,005. Namun pada nilai effect size sebesar 0,108 ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel ini tergolong lemah dibandingkan kepercayaan publik. Hal ini dapat terjadi disebabkan persepsi Generasi Z lebih banyak dibentuk dari pengalaman tidak langsung dan dari informasi digital yang sifatnya sementara, sehingga belum cukup kuat dan konsisten agar dapat dianggap bermakna secara statistik terutama pada variasi yang menjelaskan responsivitas secara lebih dalam. Fenomena ini bisa dijelaskan dengan fakta bahwa persepsi bersifat dinamis dan bisa berubah seiring dengan adanya pengalaman baru melalui informasi yang diterima dari media sosial, sehingga peranannya lebih bersifat sebagai faktor pendukung di awal dalam pembentukan penilaian terhadap kinerja layanan darurat dan bukan sebagai penentu utama.

Pengaruh Kepercayaan Publik terhadap Responsivitas Pemadam Kebakaran

Pada penelitian ini mengungkapkan, kepercayaan publik berpengaruh signifikan kepada responsivitas petugas pemadam kebakaran yaitu dengan nilai T-statistik 6,258 dan P-value 0,0005, dan juga nilai effect size dengan besaran 0,561 yang masuk kategori kuat. Hal ini mengindikasikan bahwa keyakinan masyarakat terhadap kemampuan (ability), integritas (integrity) serta niat baik

(benevolence) dari petugas menjadi pemicu utama dalam penilaian responsivitas, hal ini jauh lebih dominan dibandingkan persepsi Generasi Z. Sehingga walaupun persepsi berkontribusi menjadi penilaian di awal, penguatan kepercayaan publik melalui transparansi, akuntabilitas, komunikasi yang stabil dan konsisten serta responsivitas yang tinggi kepada institusi pemadam kebakaran.

3. PENUTUP

Kesimpulan

Persepsi Generasi Z dan kepercayaan publik memiliki kesamaan dalam berkontribusi secara positif dan juga signifikan terhadap responsivitas petugas pemadam kebakaran. Dengan kepercayaan publik menjadi faktor yang lebih jauh mendominasi dibandingkan persepsi Generasi Z. Generasi Z yang cenderung menilai responsivitas layanan pada kedaruratan tidak cukup jika hanya berdasarkan persepsi sesaat seperti paparan informasi digital, akan tetapi ditentukan dari sejauh mana meyakini kompetensi, integritas dan juga kepedulian lembaga terhadap kepentingan publik. Peningkatan responsivitas pemadam kebakaran perlu diiringi adanya penguatan kepercayaan dari publik yang berkelanjutan sehingga mampu mempertahankan legitimasi dan dukungan generasi muda terhadap institusi pelayanan kedaruratan.

Saran

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan indikator variabel yang sudah ada. Disamping itu penggunaan metode analisis yang lebih kompleks juga layak dipertimbangkan.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Chan, F. K. Y., Thong, J. Y. L., Brown, S. A., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874–894. <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>
- Hasche, N., Höglund, L., & Mårtensson, M. (2021). Intra-organizational Trust in Public Organizations: The Study of Interpersonal Trust in Both Vertical and Horizontal Relationships from a Bidirectional Perspective. *Public Management Review*, 23(12), 1768–1788. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1764081>
- Lestari, D. (2023). Persepsi publik di era digital: Dinamika kepercayaan terhadap lembaga pemerintah di media sosial. *Jurnal Komunikasi Publik*, 11(2), 87–101.
- Putri, N., & Raharjo, B. (2022). Pengaruh persepsi pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan publik pada lembaga pelayanan darurat. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 9(3), 145–158.
- Rachmawati, I., & Prasetyo, A. (2021). Responsivitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 155–168.

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior* (10th ed.). Pearson Education.
- Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future. *Academy of Management Review*, 32(2), 344–354. <https://doi.org/10.5465/AMR.2007.24348410>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.
- Susanto, A. (2020). Judul Artikel. *Nama Jurnal*, 12(2), 101–115. <https://doi.org/xxxx>
- Van de Walle, S., & Jilke, S. (2020). Do Citizens Have Accurate Perceptions of Public Performance? Evidence from Survey Experiments. *Public Administration Review*, 80(1), 66–79. <https://doi.org/10.1111/puar.13106>