

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

KUALITAS PELAYANAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN DALAM PENANGGULANGAN KEBAKARAN DI KABUPATEN MAJALENGKA

Heru Baharuddin¹
Agus Subagyo²
Rira Nuradhawati³

1,2,3) Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fisip Unjani

Email Korespondensi : herubahar@gmail.com

Abstrak

Studi ini berjudul Kualitas Layanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Dinas Pemadam Kebakaran dalam Penanganan Bencana Kebakaran. Studi ini didasarkan pada fakta bahwa dalam pelayanan publik salah satu harapan masyarakat sebagai konsumen dalam pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang baik didukung oleh fasilitas dan infrastruktur serta sumber daya manusia yang profesional. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, jenis data kualitatif, sumber data berupa data internal dan eksternal yang diperoleh berdasarkan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan data studi lapangan (wawancara dan observasi) serta studi literatur. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Satuan Polisi Pamong Praja dan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Majalengka diukur berdasarkan 5 dimensi, yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati. Secara umum, berdasarkan kriteria yang ditentukan, ini termasuk dalam kategori baik. Namun, masih ada kekurangan yang dialami, sehingga belum sepenuhnya optimal dalam memberikan layanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima, tentu saja harus didukung oleh fasilitas dan infrastruktur yang lengkap dan memadai, perlunya peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan baik secara internal maupun eksternal, peningkatan jumlah personel bersertifikat, dan dukungan anggaran yang tepat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Penanganan, Kebakaran, Alat Pemadam Kebakaran

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Abstract

This study is entitled Quality of Service of Civil Service Police Unit and Fire Department in Handling Fire Disaster. The study is based on the fact that in public service one of the expectations of the community as consumers in service is to want good service supported by facilities and infrastructure and professional human resources. This study uses a qualitative descriptive method, qualitative data types, data sources in the form of internal and external data and obtained based on primary and secondary data. The data collection technique uses field study data (interviews and observations) and literature studies. The data analysis technique used is interactive model analysis. The results of the study indicate that the quality of public service at the Civil Service Police Unit and Fire Department of Majalengka Regency is measured based on 5 dimensions, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. In general, based on the specified criteria, it is included in the good category. However, there are still shortcomings that are experienced, so that it is not fully optimal in providing services. To improve the quality of excellent public service, of course, it must be supported by complete and adequate facilities and infrastructure, the need to improve human resources through education and training both internally and externally, increase the number of certified personnel, and appropriate budget support.

Keywords: Service Quality, Handling, Fire, Fire Extinguisher

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Arti prosedur tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Bukti Fisik berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan penyedia layanan, serta penampilan karyawan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Daya tanggap dalam hal ini berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layana dan penyedia layanan bisa menciptakan rasa aman bagi pengguna layanannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna layanan.

Empati berarti bahwa penyedia layanan memahami masalah para pengguna layanannya dan bertindak demi kepentingan pengguna layanan, serta memberikan perhatian personal kepada para pengguna layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Pelayanan publik hadir sebagai sebuah solusi untuk mengatasi dan membantu kesulitan yang ada di tengah masyarakat secara baik. Pelayanan publik yang pada dasarnya memang mengharuskan para administrator untuk responsif terhadap masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan demikian, apabila hal tersebut telah diterapkan dengan baik, maka pelayanan yang dijalankan akan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal ini juga pemerintah terus melakukan penyempurnaan pelayanan, termasuk salah satunya dalam bidang pelayanan penanggulangan kebakaran yang terjadi di wilayah kerja.

Kebakaran merupakan suatu ancaman bagi keselamatan manusia, harta benda maupun lingkungan. Dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan yang semakin pesat, resiko terjadinya kebakaran semakin meningkat terutama di Kabupaten Majalengka. Kabupaten Majalengka yang penduduknya dari tahun ke tahun semakin padat, ditambah dengan pembangunan kawasan perumahan dan beberapa industri yang semakin berkembang, setidaknya dapat memberikan implikasi berkenaan dengan rawan kebakaran yang apabila terjadi kebakaran membutuhkan penanganan secara khusus.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Di Kabupaten Majalengka sendiri urusan kebakaran menjadi tugas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran. Hal itu dijelaskan di dalam Peraturan Bupati Majalengka Nomor 69 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka, Bab XX Bagian Kesatu Pasal 78, yang menjelaskan bahwa, Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum meliputi ketenteraman dan ketertiban umum serta pemadam kebakaran yang menjadi kewenangan daerah, dipimpin oleh seorang Kepala Satuan dan berkedudukan di bawah serta bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dalam hal ini pula, urusan kebakaran menjadi tanggung jawab Bidang Pemadam Kebakaran di bawah naungan satuan. Pemadam Kebakaran Kabupaten Majalengka yang merupakan bidang dari lembaga yang menangani kebakaran dan penyelamatan telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP)/Prosedur Tetap (Protap) terkait manajemen penanggulangan kebakaran yang meliputi tindakan pencegahan, penanggulangan, penyelamatan, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan tindak lanjut, serta rehabilitasi.

Namun berkenaan dengan hal tersebut, sejauh ini pelaksanaan tugas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Majalengka masih menghadapi berbagai kendala, baik berupa kebijakan, kinerja institusi, yang bersifat mekanisme operasional maupun kelengkapan pranaanya. Kinerja dan kewenangan institusi pemadam kebakaran (IPK) masih belum optimal dan cenderung terbatas menyangkut sumber daya manusia (SDM), peralatan dan fasilitas pendukungnya. Personil yang ada sejauh ini hanya berjumlah 46 petugas, cenderung jauh dari keterbutuhan petugas yang diperkirakan sebanyak 65 untuk menangani jumlah kasus secara rasio. Selain itu juga, pengembangan kompetensi aparatur pemadam kebakaran tidak terakomodir dapat dilihat dengan minimnya personil yang sudah menempuh pendidikan dan pelatihan (diklat) hanya sebanyak 46 petugas saja, sisanya belum

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

terakomodir (LPPD Majalengka Tahun 2023).

Kurangnya armada dan pos pemadam kebakaran juga mempengaruhi waktu tanggap, yang secara persentase masih sebesar 47%. Selain itu, Pos Pemadam Kebakaran di wilayah Kabupaten Majalengka masih jauh dari kata ideal, dengan luas Wilayah Kabupaten Majalengka 1.204 km² di 26 Kecamatan di Kabupaten Majalengka, hanya difasilitasi 2 Mobil Pemadam Kebakaran (<https://opendata.majalengkakab.go.id>, 2024).

Sementara itu, tuntutan akan penanggulangan terhadap kebakaran semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kepadatan penduduk. Aspek proteksi kebakaran belum dianggap sebagai salah satu kebutuhan primer. Akibatnya, kejadian kebakaran sering berakibat fatal dan berulang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif merupakan salah satu cara guna mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau suatu cara dalam meneliti permasalahan dengan cara menggambarkan atau menjelaskan fenomena pada masa sekarang yang terjadi sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, agar dapat menghasilkan data berupa kata-kata tertulis dan lisan. Keadaan dan kondisi yang didapatkan dari sekelompok manusia yang diamati, gambar atau foto, dokumen resmi serta catatan wawancara. Sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data objektif dalam rangka mengetahui dan memahami pelayanan Dinas dalam penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Majalengka. Hal ini sejalan dengan pendapat Bogdan dan Taylor (dalam Subagyo, 2023) yang menyatakan bahwa Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Subagyo (2023) menyimpulkan bahwa: Penelitaian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu kompleks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

KERANGKA TEORI

Pelayanan menurut Sugiarto (2002:216) adalah “upaya maksimal yang diberikan oleh petugas dari sebuah instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan”. Nasution (2004:47) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Sedangkan Zauhar (2005:22), menyatakan bahwa: “Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan”.

Adapun teori yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran dalam penanggulangan kebakaran di Kabupaten Majalengka adalah dimensi penilaian indikator dan atribut model SERVQUAL menurut Tjiptono dan Gregorious (2012:232), yakni sebagai berikut:

- **Bukti Fisik**
Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- **Kehandalan**
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

- **Daya Tanggap**

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

- **Jaminan**

Yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

- **Empati**

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.”

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik/ideal jika pelayanan yang diterima memenuhi standar kualitas pelayanan, dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah atau tidak memenuhi standar kualitas pelayanan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan kurang ideal.

PEMBAHASAN

Secara umum kualitas dapat dikatakan sebagai mutu yang akrab dengan ukuran tingkat baik buruknya atau taraf maupun derajat sesuatu. Pada dasarnya istilah tersebut sering digunakan dalam aspek bisnis dan prodak suatu barang dan jasa. Lebih lanjut mengenai kualitas, Goetsch dan Davis menjelaskan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Nurdin, 2019:15). Selain itu, Triguno menjelaskan bahwa

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

kualitas itu merupakan standar yang mesti dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berdasarkan hal tersebut dapat dipastikan bahwa kualitas dan kaitannya dengan pemerintahan berkaitan erat dengan beberapa aspek penting seperti kualitas SDM aparatur, kualitas cara kerja dan proses, serta kinerja aparatur berdasarkan aspek yang ditinjau pula dari salah satunya yakni pelayanan.

Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) bahwa pelayanan publik adalah: “melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan”.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (SDM) yang melayani

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Kebakaran merupakan suatu nyala api, baik kecil atau besar pada tempat yang tidak kita kehendaki, merugikan pada umumnya sukar dikendalikan. Kebakaran diklasifikasi atau di golongan berdasarkan pada jenis benda yang terbakar atau bahan yang terbakar. Dengan adanya klasifikasi kebakaran tersebut diharapkan akan lebih mudah atau lebih cepat dan lebih tepat mengadakan pemilihan media pemadaman yang akan digunakan untuk melaksanakan pemadaman. Klasifikasi kebakaran sesuai dengan bahan bakar yang terbakar dan bahan pemadaman untuk masing- masing kelas yaitu :

- Kelas A. Termasuk dalam kelas ini adalah kebakaran pada bahan yang mudah terbakar biasa, misalnya : kertas, kayu, maupun plastic. Cara mengatasinya yaitu bisa dengan menggunakan air untuk menurunkan suhunya sampai di bawah titik penyulutan, serbuk kering untuk mematikan proses pembakaran atau menggunakan halogen untuk memutuskan reaksi berantai kebakaran.
- Kelas B. Kebakaran pada kelas ini adalah yang melibatkan bahan cairan combustible dengan cairan flammable, seperti bensin, minyak tanah, dan bahan serupa lainnya. Cara mengatasinya dengan bahan foam.
- Kelas C. Kebakaran yang disebabkan oleh listrik yang bertegangan untuk mengatasinya yaitu dengan menggunakan bahan pemadaman kebakaran non konduktif agar terhindar dari sengatan listrik.
- Kelas D. Kebakaran pada bahan logam yang mudah terbakar seperti titanium, aluminium, magnesium, dan kalium. Cara mengatasinya yaitu powder khusus kelas ini.

Hal ini memerlukan sebuah penanganan yang berkualitas dari pemerintah untuk mencegah kerugian masyarakat yang lebih meluas. Beberapa penyebab kebakaran diantaranya :

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

- Terbatasnya keterangan dan pengetahuan tentang kebakaran
- Kelalaian manusia/human eror (instalasi listrik tidak standar, lupa mematikan kompor saat pergi, membuang puntung rokok sembarangan, dll)
- Kesengajaan (pembakaran hutan untuk membuka lahan, membakar sampah sembarangan, dll)

Alam (kebakaran hutan akibat gesekan antar batang, sambaran petir, gunung api meletus, dll). Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Satuan Polisi Pamog Praja Dan Pemadam Kebakaran dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, berikut beberapa permasalahan yang dihadapi terkait dengan pelayanan :

- Fasilitas dan Perlengkapan Kurang Memadai

Kewajiban negara adalah untuk melayani setiap warga negara agar terpenuhinya hak dan kebutuhan dasarnya dalam proses pelayanan publik yang merupakan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum antara pelaksana dan penerima pelayanan guna terwujudnya kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat pada dasarnya harus sesuai dengan harapan dan kebutuhan, karena pada dasarnya fungsi dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah haruslah mempunyai norma atau aturan hukum yang memberikan pengaturan secara jelas terkait pelayanan yang diberikan. Aturan hukum ini digunakan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik agar mampu terselenggaranya pelayanan publik secara adil, transparan, efisien dan akuntabel.

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah dasar penyelenggaraan

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

pelayanan publik. tujuan dari Undang Undang tersebut adalah untuk mengetahui hubungan dan batasan tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan seluruh pihak yang terkait dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayan publik khususnya pada bencana kebakaran di Kabupaten Majalengka belum begitu optimal dikarenakan terdapat berbagai faktor yang membuat pelayanan kebencanaan kebakaran belum optimal secara penuh, masih banyak fasilitas dan alat kelengkapan yang kurang memadai untuk digunakan di lapangan.

- **Kehandalan Petugas Masih Belum Optimal**

Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran di Kabupaten Majalengka merupakan suatu badan yang berwenang untuk menanggulangi dan menangani terjadinya kebakaran.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Satuan Polisi Pamong Paraja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Majalengka berusaha menghadapi persoalan dengan meningkatkan kinerja yang semakin baik seperti meningkatkan aspek produktivitas, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam melaksanakan tugas atau urusan pemerintahan daerah di bidang kebakaran dan penanggulangan bencana lainnya berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam realisasi hal penting tersebut belum dilaksanakan dengan tepat yang mengakibatkan kontribusi pada daerah kurang maksimal.

Hal ini menjadi penting karena dalam dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian spesifikasi kerja yang berkaitan dengan penjabaran tupoksi dari Kantor Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran di Kabupaten Majalengka. Dalam menjalankan tugas, Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran di Kabupaten Majalengka menghadapi berbagai permasalahan dalam organisasi sehingga pencapaian visi yang tercantum dalam rencana strategis serta tujuan organisasi tidak tercapai.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Permasalahan mengenai kinerja pegawai yang disoroti oleh banyak masyarakat yang terkait dengan kasus kebakaran dan bencana yang terjadi, tidak terlepas dari rendahnya kinerja pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk menunjukkan hasil kerja yang optimal. Penilaian tentang kinerja berdasarkan kondisi ideal yang ditunjukkan dipermasalahkan oleh masyarakat terkait dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai adalah kesiapan, kesiagaan dan ketersediaan armada dan petugas yang menjalankan pekerjaan untuk menangani kebakaran dan menanggulangi bencana yang terjadi, berdasarkan Standar Operasional (SOP) yang diaktualisasikan secara kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektivitas.

- Kemudahan Layanan Belum Tepenuhi

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009). Intinya pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada stakeholder dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan stakeholder sekaligus memberikan kepuasan kepada stakeholder yang dilayani.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada stakeholder, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh stakeholder yang membutuhkannya. Artinya jangan ada “tebang pilih” dalam pelaksanaannya dan yang paling penting lagi adalah bagaimana stakeholder dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh para stakeholder. Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai strategi ataupun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada stakeholder yang menerimanya.

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada stakeholder dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Dan seperti yang kita ketahui bahwa salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk layanan yang efektif, efisien dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan untuk masyarakat. Namun dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas dan melahirkan kepuasan stakeholder yang menerimanya bukanlah suatu hal yang mudah. Tidak sedikit kendala dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak dilaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari stakeholder dan media massa yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah belumlah maksimal.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran dalam penanggulangan kebakaran di Kaputaten Majalengka Provinsi Jawa Barat diukur menggunakan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Tjiptono dan Gregorius (2012:232), yakni sebagai berikut: Dimensi tersebut terdapat lima dimensi, yaitu: Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati.

*Received : 22 Okt 2024**Accepted : 22 Okt 2024**Published : 22 Okt 2024*

Dari kelima dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Paraja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Majalengka secara keseluruhan sebenarnya sudah baik, namun masih ada kekurangan- kekurangan yang dialami oleh Satuan Polisi Pamong Paraja dan Pemadam Kebakaran dalam penanggulangan kebakaran sehingga belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan kepada publik. Kekurangan tersebut yang pada akhirnya menjadi kendala yang dialami, namun tidak membuat Satuan Polisi Pamong Paraja dan Pemadam Kebakaran dalam penanggulangan kebakaran untuk memberikan pelayanan yang buruk, mereka selalu berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaiknya karena bagi Satuan Polisi Pamong Paraja dan Pemadam Kebakaran dalam penanggulangan kebakaran membantu masyarakat adalah tugas utama dan wajib mereka berikan apalagi ini berurusan dengan keselamatan jiwa, dan kerugian harta benda akibat bencana kebakaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan, Komariah, Djam'an Satori, (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta,
- Anggara, Sahya, (2012). *Ilmu administrasi Negara*, Bandung: CV Pustaka Setia. Bharata,
- AtepAdya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Bungin, Burhan, (2011). *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Bungin, Burhan, (2007). *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Putra Grafika.
- Gaspersz, Vincent,(2017). *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz, Vincent,(2002). *Pedoman Implementasi Program Six Sigma*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.
- Huberman, Miles, Matthew B. & A. Michael,(2009). *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: UI-Press
- Kasmir, (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kumorotomo, Wahyudi,(2005). *Etika Administrasi Negara*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

-
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A S, (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J, (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. N, (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, (2004). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol 64(1) pp 12-37.
- Ratminto dan Winarsih, (2006). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Silalahi, (2003). *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Aglesindo.
- Sinambela, Lijan Poltak, (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiarto, (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S, (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Supriyono, (2003). *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012). *Service, Quality and Satisfaction*. (ed 3). Andi, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian., (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ed. 1, Cet. 4. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.
- Yunus, (2010). *Metologi Penelitian Wilayah Kontemporer*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zauhar, Soesilo, (2005). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw.
- Zenju, Nandang Saefudin, (2008). *Administrasi Publik*, Surabaya: Kita Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 20/PRT/M/2009 Tentang Pedoman Teknis Manajemen Proteksi Kebakaran di Perkotaan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota.
- Teti Rahmiati Harahap, “*Analisis Peranan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Layanan Pada Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan*”, *Jurnal Ilmiah Kohesi* Vol. 5 No. 4 Oktober 2021.
- Rahmatiah, “*Analisis Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemadam*

Received : 22 Okt 2024

Accepted : 22 Okt 2024

Published : 22 Okt 2024

Kebakaran Kota Makassar”, Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar,
Tahun 2016.

Mertilinda Adelberty, “*Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran
Kota Surabaya*”, Jurnal 12 March 2016. Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya.