

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published : 10 Feb 2025

**KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN
PENANGGULANGAN BENCANA (DISKARPB) DALAM PENANGGULANGAN
BENCANA KEBAKARAN DI KABUPATEN PURWAKARTA**

Firnando sanjaya¹

Dadan kurnia²

Yovinus³

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

Email Korespondensi : sanjayafirnando@gmail.com

Abstrak

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam undang-undang pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: “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”

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat tersebut. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas atau mutu pelayanan, maka fungsi pemerintah yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat secara bertahap perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori mengenai kualitas pelayanan yang dikemukakan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Dwiyanto, 2012:145) dengan indikator yang meliputi fasilitas fisik (*tangibles*), kemampuan (*reability*), responsivitas (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*). Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan kualitatif dengan metode pengumpulan data diantaranya wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan informan utama ialah Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana (DiskarPB) Kabupaten Purwakarta.

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa sarana pendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan yang tersedia dalam jumlah dan kualitas belum memadai seperti Kendaraan Operasional Pemadam Kebakaran, Resque dan Kendaraan Operasional Penanggulangan Bencana, kendaraan dinas mapun peralatan penunjang pekerjaan dengan anggaran untuk pemeliharaan yang belum cukup memadai; Petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta selalu mengupayakan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dan cepat tanggap;

Dalam memberikan respon setelah ada laporan dari masyarakat petugas dari petugas pemadam kebakaran pertama langsung mengecek personil yang ada, mengecek kondisi kendaraan dalam keadaan stabil, dan perlengkapan peralatan penunjang pelayanan damkar; Sarana untuk menjawab keragu-raguan masyarakat akan kejelasan tentang informasi, kewajiban/syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang kualitas pelayanan; dan Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Pemadam Kebakaran, Bencana Kebakaran.*

Abstract

The government has an important role to provide excellent public services for all its citizens as mandated in Law Article 1 Number 25 of 2009 concerning Public Services, which states the definition of public services as follows: "Public services are activities or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for goods, services and/or administrative services provided by public service providers" Public services are all service activities carried out by public service providers as an effort to fulfill the needs of service recipients and the implementation of provisions of laws and regulations. The essence of public services is the provision of excellent services to the community which is a manifestation of the obligations of government officials as servants of the community. With the increasing demands of the community for the quality of service, the function of government in providing services to the community gradually needs to be improved in order to become more effective and efficient.

The theory used in this study is the theory of service quality proposed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry (Dwiyanto, 2012:145) with indicators including physical facilities (tangibles), capability (reability), responsiveness (responsiveness), certainty (assurance), and empathy (empathy). The research method used is a qualitative approach with data collection methods including interviews, observations, and documentation, with the main informant being the Head of the Fire and Disaster Management Service (DiskarPB) of Purwakarta Regency.

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Based on the results of this study, it was found that the supporting facilities for the smooth implementation of the work available in terms of quantity and quality were inadequate, such as Firefighting Operational Vehicles, Rescue and Disaster Management Operational Vehicles, official vehicles and work support equipment with a budget for maintenance that was not yet adequate; UPTD Fire Department Officers of Purwakarta Regency always strive to provide services to the community optimally and quickly; In responding to reports from the public, officers from the first firefighters immediately check the existing personnel, check the condition of the vehicle is stable, and the equipment supporting the fire service; Means to answer public doubts about clarity of information, obligations/requirements, clarity about rights and about the quality of service; and Equal rights in service, namely a service that does not discriminate from any aspect, especially ethnicity, race, religion, group, social status, and others.

Keywords: *Service Quality, Fire Fighting, Fire Disaster.*

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah memberi kesempatan dan kewenangan yang lebih luas pada daerah untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan dan urusan kepentingan masyarakat menurut prakarsa dan kreatifitas sendiri. Hal ini dilakukan Pemerintah Daerah berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai kewenangan yang dimiliki dan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya, pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur kehidupan masyarakat dan daerahnya. Pada dasarnya penyelenggaraan yang pengembangan tiga fungsi hakiki yakni, pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam undang-undang pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

“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”

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat tersebut. Dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas atau mutu pelayanan, maka fungsi pemerintah yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat secara bertahap perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien.

Pemerintah sebagai pelayan masyarakat perlu menemukan dan memahami cara yang profesional dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, kebutuhan masyarakat menjadi tuntutan dan tanggungjawab pemerintah, oleh karena itu pemerintah dalam memberikan pelayanan perlu diselenggarakan dengan mengacu kepada pedoman atau dasar yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyelenggarannya.

Untuk menciptakan tata pemerintah yang baik untuk masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap masyarakat tanpa mengenal bermacam golongan masyarakat. Idealnya masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang terbuka, transparan, efektif, dan juga efisien. Disini pemerintah sebagai penyedia layanan public yang dibutuhkan oleh masyarakat seharusnya bertanggung jawab dan juga berupaya untuk memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur bagi keberhasilah pelayanan publik yang diberikan oleh ASN, oleh sebab itu harus difokuskan pada pelayanan yang berkualitas ke masyarakat.

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Menurut Lupioadi (2013), mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kepuasan bila diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Irwan (2008), kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampui.

Dalam hal ini daerah mempunyai kewenangan untuk melaksanakan urusan pemerintahan wajib maupun pilihan. Pelaksanaan pelayanan dasar pada urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yang berpedoman pada standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

akuntabilitas dari pelayanan itu sendiri. Profesionalitas kinerja dibangun berdasarkan kemampuan dan *soft skill* yang dimiliki aparatur. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur pelayanan publik, yang diikuti oleh pemberian pelayanan secara optimal dan prima, maka disitulah kinerja pelayanan publik tampak optimal. Ciri masyarakat maju ialah keinginan untuk berpartisipasi dan sekaligus berkompetisi, sehingga tuntutan peningkatan kualitas pelayanan umum dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan yang diberikan menjadi tidak terelakkan. Oleh sebab itu indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana merupakan unsur pelaksana pemerintah yang memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah bencana kebakaran. Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia mengeluarkan kebijakan tentang kebakaran dan bencana dalam urusan pemerintahan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah bahwa pemadam kebakaran merupakan sub urusan bagian dari urusan bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat yang masuk dalam urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Sub urusan pemadam kebakaran menjadi tanggungjawab bersama antara pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, namun di dalam matrik pembagian kewenangan, penanggungjawab utama adalah pemerintah daerah Kabupaten/Kota, oleh karena itu sub urusan kebakaran menjadi stategis dan prioritas dalam perencanaan dan anggaran pemerintah daerah sebagai perwujudan menjamin kehadiran pemerintah daerah didalam melayani penderitaan rakyat akibat bencana dan kebakaran.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan ialah metode kualitatif. Pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penyusunan laporan penelitian ini adalah menggunakan wawancara, observasi lapangan dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, peneliti dapat menjelaskan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau yaitu tanpa membuat perbandingan. Berupa menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, di mana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam dengan analisis deskriptif, asumsi, dan teori.

Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang atau *human instrument*, yaitu peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksikan situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

KERANGKA PEMIKIRAN

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kabupaten Purwakarta sebagai salah satu perangkat daerah Kabupaten Purwakarta memiliki urusan wajib Pelayan dasar dalam Ketentraman umum dan perlindungan Masyarakat di bidang pelayanan prima bagi perlindungan warga masyarakatnya dari ancaman bahaya kebakaran, khususnya dibidang layanan keselamatan terhadap bahaya kebakaran yang meliputi Pencegahan dan pengendalian kebakaran, Pemadaman Kebakaran, Penyelamatan Kebakaran dan kondisi darurat Lainnya, Pemberdayaan masyarakat dalam patisipasi upaya pencegahan dan penanggulangan dini kebakaran, serta penanganan barang beracun berbahaya (yang dikenal dengan tugas Panca Dharma Pemadam Kebakaran), dimaksudkan sebagai upaya untuk meningkatkan kondisi pencegahan bahaya kebakaran, penyelamatan dan penanggulangan kebakaran, peningkatan infrastruktur sarana dan prasarana penencegahan dan penggulangan bahaya kebakaran di perkotaan maupun perdesaan dalam Ketentraman umum dan perlindungan Masyarakat guna mendorong rasa aman sehingga berpengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan ekonomi.

Kebakaran biasanya menyebabkan kerusakan properti atau kehancuran properti dan cedera atau kematian manusia. Oleh karenanya kesiapan dalam menghadapi kebakaran harus dipahami setiap individu karena keselamatan jiwa harus menjadi prioritas utama. Sebagaimana yang tertuang didalam Peraturan Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota layanan penyelamatan dan evakuasi kebakaran harus dilakukan segera dengan waktu respons selama dan setelah operasi kebakaran bagi warga Negara yang menjadi korban kebakaran dan mereka yang terdampak kebakaran termasuk dalam kegiatan pemadaman, pengendalian dan penyeleman dan evakuasi.

Unit Pelaksana Teknis Dinas pemadam Kebakaran dituntut harus menunjukkan pelayanan yang prima dalam melayani kepentingan masyarakat. Organisasi ini harus siap 24 jam penuh melayani kepentingan masyarakat, karena bahaya yang ditimbulkan tidak dapat terduga kapan dan dimana kejadian kebakarn terjadi. Tetapi dalam proses pelayanan organisasi mengalami hambatan dan kendala dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dengan tidak terfokusnya tugas, maka layanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal. Selain itu pos pemadam yang masih terpusat di Kabupaten Purwakarta masih menjadi kendala lain dalam melindungi masyarakat, karena untuk menjangkau jarak jauh seharusnya pemerintah setidaknya menyediakan pos lebih dari satu pusat. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data tahun 2020 terjadi kebakaran dengan jumlah 56 sedangkan yang dapat ditangani oleh UPTD pemadam hanya 45. Kejadian tersebut menunjukan bahwa jarak yang jauh dan waktu tempuh yang lama, mengakibatkan pelayanan kurang maksimal.

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Hal tersebut dikarenakan Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana dinilai belum bisa menyediakan 4 pos kebakaran yang ada di Kabupaten Purwakarta. Sehingga pelayanan belum Optimal karena pos yang ada belum bisa melayani jarak jauh. Selain itu adanya ketidak sesuaian antara SPM dengan pelaksana lapangan. Terlihat dari SPM jarak tempuh 1 unit mobil pemadam kebakaran 7 km harus menempuh jarak puluhan km

Kebakaran berbeda dengan bencana dengan bencana lainnya seperti banjir, gempa, dan datangnya badai, dengan kemajuan teknologi yang ada biasa di dahului dengan datangnya peringatan lebih dahulu. Hal ini menjadi sangat memungkinkan untuk dapat menekan timbulnya kerugian dan korban jiwa yang lebih besar yang di akibatkan oleh bencana tersebut. Tidak demikian halnya dengan bahaya kebakaran, dimana bencana ini proses datangnya selalu tanpa dapat diperkirakan dan diprediksi sebelumnya sebagaimana bencana lain. Kapan datangnya, apa penyebabnya, tingkat cakupnya serta seberapa besar dampaknya adalah hal-hal yang tidak bisa di perkirakan oleh kemampuan manusia. Teknologi yang ada hanya dapat membantu memberi peringatan dini, tetapi mempunyai kemampuan yang sangat terbatas untuk memberi waktu persiapan dan pertolongan dalam menghadapi bahaya. Sebaliknya, pengetahuan masyarakat dalam mengatasi bahaya kebakaran sangatlah minim. Hal ini disebabkan bencana kebakaran datangnya tidak umum dan bukan bahaya yang rutin terjadi, sehingga masyarakat tidak siap untuk menghadapi bahaya kebakaran. Untuk itu maka pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk perlindungan dari bahaya kebakaran, gempa dan lain-lain.

Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana sendiri sejauh ini belum maksimal dalam upaya pencegahan kebakaran yang dilakukan. Hal tersebut karena kegiatan lebih dititikberatkan kepada upaya keselamatan dan penanggulangan kebakaran. Upaya pencegahan yang dilakukan sejauh ini hanya sosialisasi kepada instansi-instansi yang membutuhkan, karena masih minimnya anggaran untuk kegiatan seperti sosialisasi. Namun sejauh ini efek dari penyuluhan belum dirasakan secara instan, namun kedepannya akan terasa akan manfaatnya. Mengingat pagu acuan dalam penyusunan anggaran adalah pagu APBD Tahun Anggaran 2021 maka Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mengalami kendala dalam upaya pemenuhan kualitas pelayanan dikarenakan Anggaran yang ada hanya cukup untuk kegiatan yang sifatnya rutin dan dasar. Apabila memungkinkan hendaknya dapat ditambahkan anggaran guna pemenuhan sumber daya, sarana dan prasarana serta program kerja Pencegahan dan Penanggulangan Bencana Kebakaran sesuai kebutuhan sebagaimana standar yang ada. Hal tersebut mengindikasikan rencana program kerja Dinas Pemadam Kebakaran terkait dengan Manajemen Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran. Keterbatasan sumber daya finansial dan adanya refocusing dana membuat beberapa program kerja pada tahun 2022 belum berjalan sebagaimana mestinya

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Dwiyanto, 2012:145) menyatakan bahwa yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan, namun dalam perkembangannya kesepuluh faktor utama tersebut dapat dirangkum dalam lima dimensi pokok, yaitu:

- 1) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
- 2) *Reability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas
- 3) *Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas
- 4) *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan
- 5) *Empathy* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana (DiskarPB) Dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran Di Kabupaten Purwakarta

Kebakaran berbeda dengan bencana dengan bencana lainnya seperti banjir, gempa, dan datangnya badai, dengan kemajuan teknologi yang ada biasa di dahului dengan datangnya peringatan lebih dahulu. Hal ini menjadi sangat memungkinkan untuk dapat menekan timbulnya kerugian dan korban jiwa yang lebih besar yang di akibatkan oleh bencana tersebut. Tidak demikian halnya dengan bahaya kebakaran, dimana bencana ini proses datangnya selalu tanpa dapat diperkirakan dan diprediksi sebelumnya sebagaimana bencana lain. Kapan datangnya, apa penyebabnya, tingkat cakupnya serta seberapa besar dampaknya adalah hal-hal yang tidak bisa di perkirakan oleh kemampuan manusia. Teknologi yang ada hanya dapat membantu memberi peringatan dini, tetapi mempunyai kemampuan yang sangat terbatas untuk memberi waktu persiapan dan pertolongan dalam menghadapi bahaya. Sebaliknya, pengetahuan masyarakat dalam mengatasi bahaya kebakaran sangatlah minim. Hal ini disebabkan bencana kebakaran datangnya tidak umum dan bukan bahaya yang rutin terjadi, sehingga masyarakat tidak siap untuk menghadapi bahaya kebakaran. Untuk itu maka pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk perlindungan dari bahaya kebakaran, gempa, dan lain-lain.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pelayanan publik

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat, salah satunya pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemedam Kebakaran.

1. Fasilitas Fisik (*Tangibles*)

Secara umum, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemedam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mempunyai dua fungsi utama. Pertama, fungsi pencegahan kebakaran yaitu mengantisipasi dan melakukan usaha preventif agar tidak terjadi atau mengurangi serta meminimkan risiko terjadinya kebakaran. Kedua, fungsi penanggulangan kebakaran yaitu segala upaya dan tindakan penyelamatan pada saat terjadinya musibah kebakaran secara efektif dan efisien. Oleh sebab itu setiap Kantor Pemedam Kebakaran hendaknya bisa merumuskan kebijakan teknis bidang Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran. Selain itu juga harus melaksanakan tugas teknis operasional bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang meliputi pencegahan, pembinaan dan penyuluhan, pengendalian operasional pemedaman serta sarana dan prasarana pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

2 Kemampuan (*Reability*)

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu,

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

3. Responsivitas (*Responsiveness*)

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

4. Kepastian (*Assurance*)

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat pada saat ini memberikan pengaruh yang sangat signifikan dalam semua aspek kehidupan manusia. Termasuk di dalamnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Akibatnya pengelolaan sumber daya manusia sebagai unsur pelaksana dari sebuah organisasi juga akan semakin rumit. Perkembangan manajemen organisasi khususnya dalam manajemen sumber daya manusia termotivasi dengan adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijaksanaan yang diterapkan organisasi terhadap pegawainya. Perubahan yang terjadi sebagai akibat kemajuan teknologi dan informasi ini dapat memunculkan hambatan sekaligus kesempatan bagi organisasi, maka dengan begitu organisasi harus berani melakukan perubahan strategi yang menuntut pelatihan dan pengembangan kepada sumber daya manusia perusahaan untuk mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan yang akan datang. Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

menjadi anggota Lembaga Pemerintah. Lembaga Pemerintah membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun pegawai pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentuan tercapainya tujuan instansi.

Kepastian dalam hal ini dimaksudkan sebagai sarana untuk menjawab keragu-raguan masyarakat akan kejelasan tentang informasi, kewajiban/ syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang kualitas pelayanan. Transparansi adalah kebebasan memperoleh informasi berkaitan dengan kepentingan publik. Secara operasional dapat diartikan sebagai kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang biaya pengurusan. Transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dapat dilihat dengan adanya papan pengumuman yang memberikan informasi tentang jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan mekanisme pengurusannya. Melalui informasi tersebut masyarakat dapat melihat dan memahami tentang pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta.

5. Empati (*Empathy*)

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik, yang dilaksanakan aparatur pemerintah, dalam bentuk penyediaan barang dan atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat, berdasarkan aturan-aturan hukum perundang-undangan yang berlaku. Dalam hubungan ini salah satu fungsi penting dan utama instansi pemerintah adalah sebagai perangkat pemberi pelayanan. Sebagus itu rencana dan idiologinya, tetapi pelaksanaan kewajiban untuk menyediakan dan memberikan jasa pelayanan oleh berbagai instansi pemerintah kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum bisa memberikan kepuasan kepada warga masyarakat. Dan sudah menjadi rahasia umum bahwa kondisi pelayanan publik masih dinilai buruk oleh masyarakat pengguna pelayanan publik. Berbagai keluhan dan kritik banyak disuarakan masyarakat kepada lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan berkait dengan kondisi pelayanan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah. Kasus demi kasus dalam berbagai sektor pelayanan terjadi, sementara praktik pelayanan publik masih dirasakan gamang dan hanya sekedar memenuhi tuntutan tugas dan peraturan. Oleh karena itu reformasi kebijakan bidang penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan secara menyeluruh, agar tidak terfragmentasi secara sektora serta terselenggara sesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

- 1) Dalam aspek fasilitas fisik (*tangibles*), sarana pendukung kelancaran pelaksanaan pekerjaan yang tersedia dalam jumlah dan kualitas belum memadai seperti Kendaraan Operasional Pemadam Kebakaran, Resque dan Kendaraan Operasional Penanggulangan

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Bencana, kendaraan dinas mapun peralatan penunjang pekerjaan dengan anggaran untuk pemeliharaan yang belum cukup memadai. Masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang di berikan oleh pemerintah kabupaten masih kurang memuaskan. Dilihat dari kualitas kinerja aparat dan jangka waktu penyelesaian pemadaman kebakaran yang diberikan oleh pemerintah kabupaten tersebut. Program pencegahan misalnya meliputi Program pemeriksaan dan pengujian peralatan dan perlengkapan penanggulangan kebakaran, Program pemeliharaan sarana dan prasarana, Program inspeksi alat pemadam kebakaran di lapangan, Program pelatihan pegawai, Program penyuluhan masyarakat, dan sebagainya. Sementara itu, Program Penanggulangan Musibah Kebakaran misalnya meliputi program penyediaan pipa air untuk kebakaran (*fire hydrants*), Program pengadaan mobil pemadam kebakaran, Program pemeriksaan kebakaran pada daerah-daerah terpencil, Program pengadaan dan perbaikan sistem pengiriman kode kebakaran, Program pengecekan kesiapan peralatan dan perlengkapan yang dimiliki, dan sebagainya.

- 2) Dalam aspek kemampuan (*reability*), Petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta selalu mengupayakan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal dan cepat tanggap, petugas selalu siaga selama 24 jam dan bila ada berita dari masyarakat untuk membutuhkan bantuan maka petugas bisa langsung menuju TKP. Tentunya petugas pemadam sebagai petugas selalu memenuhi standar respon time yang ada bahkan biasanya petugas pemadam tidak sampai dari standard respon time 15 menit pada saat terima laporan kejadian dan petugas pemadam selalu berusaha semaksimal mungkin bekerja sesuai dengan prosedur yang ada agar pelayanan kebakaran yang terjadi bisa segera minimalisirkan kerugiannya dan tidak ada korban jiwa. Untuk ukuran waktu dan jarak tempuh ke TPK petugas pemadam sesuaikan dengan SPM, tapi karena armada petugas pemadam masih terbatas, maka untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat kurang maksimal. Meskipun dalam pelaksanaan pemadaman petugas berusaha memahami keadaan kondisi api, tetapi masih sering terjadi kesalahan yang dilakukan dalam hal penanganan bencana kebakaran tersebut.
- 3) Dalam responsivitas (*responsiveness*), Dalam memberikan respon setelah ada laporan dari masyarakat petugas dari petugas pemadam kebakaran pertama langsung mengecek personil yang ada, mengecek kondisi kendaraan dalam keadaan stabil, dan perlengkapan peralatan penunjang pelayanan damkar. Informasi kebakaran dari masyarakat petugas dengan sikap yang baik merespon permintaan pelayanan kepada masyarakat. Yaitu dengan cara menanyakan lokasi kebakaran dan identitas penelpon meskipun banyak terjadi penelpon gelap yang meminta petugas untuk memberikan pelayanan padahal dalam lokasi tersebut tidak terjadi kebakaran. Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

- 4) Dalam aspek kepastian (*assurance*), Sarana untuk menjawab keragu-raguan masyarakat akan kejelasan tentang informasi, kewajiban/syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang kualitas pelayanan. Secara operasional dapat diartikan sebagai kejelasan tentang kewajiban/syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang biaya pengurusan. Transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dapat dilihat dengan adanya papan pengumuman yang memberikan informasi tentang jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan mekanisme pengurusannya. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran merupakan unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran, yang termasuk dalam dinas gawat darurat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam menangani kebakaran dan bencana alam lainnya. Untuk informasi tersebut petugas menyampaikannya kepada masyarakat melalui sosial media dan sosialisasi kepada perwakilan tokoh masyarakat di beberapa kecamatan, yang nantinya para tokoh masyarakat tersebut menyebarkan kepada masyarakat lainnya, sehingga informasi tersebut dapat langsung diterima oleh masyarakat. Petugas memberikan sosialisasi kepada masyarakat bermacam cara, diantaranya melalui sosial media, memalui panflet, dan sosialisasi kepada masyarakat melalui para tokoh masyarakat. UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah melaksanakan unsur kepastian kepada publik atau masyarakat, itu terlihat dari pihak UPTD memberikan informasi kepada masyarakat tentang tata cara meminta bantuan kepada pihak UPTD Dinas Pemadam Kebakaran seandainya terjadi musibah bencana.
- 5) Dalam aspek empati (*empathy*), Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya, kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan dari pelaksana pelayanan. Petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan tidak pilih-pilih, siapapun yang melapor dan meminta bantuan petugas bantu sesuai dengan kemampuan kami. Cara petugas memberikan layanan kepada masyarakat yaitu semua masyarakat yang memerlukan bantuan dari UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta seperti musibah kebakaran atau bencana alam lainnya haknya sama dan petugas akan bantu. Hal tersebut didasarkan

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

pada pelayanan publik dalam paradigma baru ini harus bersifat nondeskriminatif sebagaimana dasar teoritis yang digunakan, yakni teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan di antara warga negara, tanpa membeda-bedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti organisasi birokrasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Dengan mempertimbangkan isu-isu sentral, tuntutan, kritik dan keluhan masyarakat akan buruknya kualitas pelayanan publik, maka kiranya perlu mereformasi kemampuan pemerintah dalam mengatur penyediaan jasa pelayanan publik. Beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada warga masyarakat, mutlak harus menjadi mindset bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Dilihat dari perspektif governance, reformasi di sektor pelayanan publik itu dapat petugas pandang sebagai upaya mengubah paradigma atau model yang selama ini dipakai dalam memerintah masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. (1995). *Dasar-dasar Publik Relation*. Bandung: PT Citra Aditya
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Supranto, Johannes. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Termasuk Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: Andi Offset
- Veranita, Mira., Dedeng Yusuf Maolana. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung*. Jurnal ISPO Pikso Ganesha Bandung, Vol 8, No (2)
- Winarsih, Atik Septi., Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Peraturan Presiden Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal

Received : 18 Jan 2025

Accepted : 18 Jan 2025

Published :10 Feb 2025

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal
Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan
Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman
umum penyelenggaran pelayanan publik

Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 163 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi,
Tugas dan Dungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan
Bencana

Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor
Tunggal 112 Panggilan Darirat dan Pengaduan Publik di Kabupaten Purwakarta