

Responsiveness of the Fire Department (PMK) in Handling Fire Disasters in Tolitol Regency

Ayu Lestari

Universitas Madako Tolitoli

ABSTRACT: The main focus of the Fire Department. If viewed from the substance of the importance of an agency in terms of tackling fires, it is very necessary to have an excellent service quality to provide fire handling services which are increasingly prevalent at the end of this decade. Responsiveness is the ability to recognize community needs, develop service agendas and priorities, and develop service programs according to community needs and aspirations. The purpose of this study was to determine the responsiveness of services in the Tolitoli District Fire Department in dealing with fire disasters in Sidoarjo Village. This research was conducted by purposive sampling technique, using 12 informants. The method used is a descriptive method with a qualitative approach. Based on the results of research on the Responsiveness of the Tolitoli District Fire Department. Of the 6 indicators, there are 4 that have been implemented.

Keywords: responsiveness, ability to respond, speed, accuracy.

Corresponding Author: ayu.al254@gmail.com

Responsivitas Bidang Pemadam Kebakaran (PMK) Dalam Menangani Bencana Kebakaran di Kabupaten Tolitoli

Ayu Lestari

Universitas Madako Tolitoli

ABSTRAK : Sorotan paling utama Bidang Pemadam Kebakaran. Jika dilihat dari substansi peran pentingnya suatu Instansi dalam hal menanggulangi kebakaran maka sangat diperlukan suatu kualitas pelayanan prima untuk memberikan pelayanan jasa penanganan kebakaran yang semakin marak terjadi di akhir dekade ini. Responsivitas adalah kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Responsivitas Pelayanan pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli dalam menangani bencana kebakaran di Kelurahan Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, menggunakan 12 Orang Informan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Responsivitas Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Dari 6 indikator ada 4 indikator yang terlaksana.

Kata kunci: responsivitas, kemampuan merespon, kecepatan, ketepatan.

Submitted: 4 June; Revised: 16 June; Accepted: 26 June

Corresponding Author: ayu.al254@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu cabang pembahasan yang cukup aktual dalam kajian birokrasi. Kinerja pelayanan publik merupakan salah satu cermin kinerja birokrasi secara umum. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan Pemerintah. Kinerja birokrasi dapat dinilai, salah satunya, dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik. Sebagai implementasi kebijakan birokrasi di lapangan, pelayanan publik pun menarik minat tersendiri untuk dipelajari. (Dwiyanto, Agus, 2006) Penilaian kinerja birokrasi tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat pula dari indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas.

Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut UNDP (*United Nations Development Programme*) 1997, salah satu prinsip *Good Governance* adalah responsivitas (daya tanggap). Birokrasi harus senantiasa responsif dan senantiasa menjalin komunikasi dengan masyarakat untuk memperoleh dan memelihara kepercayaan masyarakat. Responsivitas birokrasi yang rendah juga banyak disebabkan oleh belum adanya pengembangan komunikasi eksternal secara nyata oleh jajaran birokrasi pelayanan. Indikasi nyata dari belum dikembangkannya komunikasi eksternal secara efektif oleh birokrasi terlihat pada masih besarnya celah yang terjadi.

Salah satu yang menjadi sorotan adalah Bidang Pemadam Kebakaran. Jika dilihat dari substansi peran pentingnya suatu Instansi dalam hal menanggulangi kebakaran maka sangat diperlukan suatu kualitas pelayanan prima untuk memberikan pelayanan jasa penanganan kebakaran yang semakin marak terjadi di akhir dekade ini. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang No 24 pasal 6 tahun 2007 tentang penanggulangan bencana. Pemerintah daerah menjadi penanggung jawab dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana. Bidang Pemadam Kebakaran merupakan unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran dan bencana yang termasuk dalam dinas gawat darurat atau *Rescue* / (Penyelamatan) seperti Ambulans.

Sebagaimana *Standard operating procedures* (SOP) Dinas pemadam kebakaran penanganan penanggulangan kebakaran (<http://buklelegkab.go.id>), yakni sebagai berikut :

1. Masyarakat (lokasi kejadian kebakaran).
2. Berkoordinasi dengan Perusahaan Listrik Negara (persero) terkait pemutusan arus listrik (*safety performan*) sehingga anggota Dinas Pemadam Kebakaran bisa melakukan pemadaman.
3. Menghentikan penyebaran api dilokasi kejadian dengan cara menyemprot air diluar area titik api sehingga api Tidak meluas.

4. Melakukan penyemprotan (pemadaman) ketitik api sampai api benar-benar padam serta melakukan penyelamatan. (Harta/benda dan jiwa) pada lokasi.
5. Investigasi pasca kebakaran.

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan sementara yang dilakukan oleh calon peneliti pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli menemukan beberapa permasalahan terkait kurangnya responsivitas (daya tanggap) aparatur/petugas Bidang pemadam kebakaran dalam menangani bencana kebakaran, diantaranya :

1. Infrastruktur dan Fasilitas yang kurang memadai, yakni hanya memiliki 1 unit mobil dan sudah beberapa kali mengalami perbaikan. Pengadaan mobil tersebut sudah dari sejak tahun 2015 dan belum ada pengadaan baru sampai dengan hari ini, dan kondisinya pun sudah tidak maksimal lagi karena sudah mengalami beberapa kali perbaikan
2. Kurangnya sosialisasi dan cermat dalam merespon daya tanggap bencana kepada masyarakat. Sehingga menyebabkan lambatnya penanganan karena sebagian besar masyarakat tidak memiliki info kontak pemadam kebakaran.
3. Kurang maksimalnya petugas, dalam merespon dan menangani bencana kebakaran di Kelurahan Sidoarjo. Pada saat terjadinya kebakaran di Kelurahan Sidoarjo, regu yang bertugas pada hari itu adalah regu 3. Para petugas lambat menangani dan merespon dikarenakan masyarakat yang lambat membuat laporan dan para petugas yang sedang piket pada saat itu hanya berjumlah 4 orang, sebelum mereka ketempat kejadian mereka langsung menghubungi para petugas yang lain lewat via *whatsApp grup* dan sms grup. Petugas regu 1 dan 2 langsung menyusul ketempat kejadian. Dan regu 3 pun menuju ke tempat kejadian kebakaran dengan mobil pemadam, mereka sampai ketempat terjadinya kebakaran diperkirakan jam 22:45 Wita (Waktu Indonesia Tengah) yang memperlambat petugas sampai ke tkp yang pertama mobil yang dimiliki hanya 1 unit, kedua lalu lintas dan masyarakat yang lambat memberikan laporan yang terkait terjadinya kebakaran yang ada di Kelurahan Sidoarjo

Dari beberapa hasil observasi diatas dapat terlihat bahwa pencapaian standar pelayanan pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Berkaitan dengan hal tersebut, penyelenggaraan pelayanan publik mengenai responsivitas Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli sangat penting untuk diketahui bagaimana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan Pemerintah dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Kabupaten Tolitoli masih kurang memuaskan. Penelitian ini dilakukan di kelurahan sidoarjo kecamatan baolan kabupaten tolitoli, lokasi tersebut merupakan yang berdampak besar terjadinya kebakaran besar di tahun 2020 di tolitoli, waktu penelitian dilakukan selama dua bulan

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Responsivitas

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut UNDP (United Nations Development Programme) 1997, salah satu prinsip *Good Governance* adalah responsivitas (daya tanggap). Birokrasi harus senantiasa responsive dan senantiasa menjalin komunikasi dengan masyarakat untuk memperoleh dan memelihara kepercayaan masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan (Dwiyanto, Agus, 2006). Sedangkan, Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Agus (Dwiyanto, Agus, 2006) Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidak selarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi.

Selanjutnya menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti (Sedarmayanti, 2004) salah satu dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan adalah responsiveness/responsivitas. Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap provider terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers (Erna Setijaningrum, 2009), kemudian Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur dalam aturan perundang-undangan (Sugandi, 2011:124)

Indikator Responsivitas

Responsivitas dijabarkan menjadi beberapa indikator, seperti meliputi :

- a) Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
- b) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan.
- c) Petugas / aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Yaitu tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.

- d) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat. Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- e) Petugas / aparaturnya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
- f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik. (Hardiansyah, 2017)

Upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli harus senantiasa dilakukan dan ditingkatkan agar penyelenggaraan pelayanan pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Moenir dalam jurnal ilmu administrasi 2 (2008:138) mengemukakan bahwa pelayanan itu adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan yakni pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar, yaitu pelayanan tanpa disertai kata-kata yang bernada meminta sesuatu kepada pihak yang dilayani dengan alasan apapun.
3. Memperoleh perlakuan yang sama dalam pelayanan, yaitu tanpa pilih kasih dimana aturan dan prosedur diterapkan sama.
4. Memperoleh perlakuan yang jujur dan terus terang, keterbukaan informasi yang diberikan oleh pemberi layanan dalam hal ini pemerintah sebagai penyedia layanan.

Penelitian Terdahulu

Menurut Sri Yuyun (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa dalam responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada UPTD Pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator pengukuran responsivitas yang ditemukan di lapangan bahwa dari seluruh pengukuran indikator responsivitas yang digunakan hanya pada indikator pertama pertama yang tidak terpenuhi yaitu sarana dan prasarana yang digunakan sudah tidak memadai. Menurut Sandra Agung Ariska (2019) sebagai bentuk responsivitas adalah dengan adanya komunikasi yang baik antara masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan petugas atau aparaturnya dapat melakukan dengan cepat dan tanggap sehingga masyarakat dapat terlayani dengan baik oleh petugas damkar. Menurut Adrianus K, Muhammad Massyat, Aco Dahrul Saharuddin (2020) menyatakan bahwa dalam hal responsivitas atau daya tanggap pelayanan petugas damkar pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa kurang responsif dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran di Kabupaten Mamasa. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator pengukuran kualitas responsif yang ditemukan di lapangan

bahwa dari keseluruhan pengukuran indikator responsivitas yang digunakan, hanya pada indikator pertama yang mencakup sikap dan komunikasi petugas damkar yang dikategorikan baik.

METODOLOGI

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (Sugiyono, 2017) menjelaskan metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah 3. (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci. Dalam penelitian ini tehnik pengumpulan data menggunakan a. observasi yaitu pengamatan langsung di lapangan. b. Wawancara, memberikan pertanyaan kepada informan terkait masalah yang diteliti, guna mendapatkan informasi yang jelas. c. dokumentasi, sumber informasi lain yang dibutuhkan dalam proses penelitian berupa data-data, arsip maupun gambar.

Teknik analisis data ini menggunakan Model Miles And Huberman (Sugiyono, 2014) Mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya penuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu : *data reduction, data display, dan conclusion*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menurut UNDP (United Nations Development Programme) 1997, salah satu prinsip *Good Governance* adalah responsivitas (daya tanggap). Birokrasi harus senantiasa responsive dan senantiasa menjalin komunikasi dengan masyarakat untuk memperoleh dan memelihara kepercayaan masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan (Dwiyanto, Agus, 2006). Sedangkan, Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Dwiyanto, Agus, 2006) Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Responsivitas yang rendah ditunjukkan karena adanya ketidak selarasan antara pelayanan yang ada dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan kegagalan suatu organisasi dalam mewujudkan tujuan dan misi organisasi.

Upaya dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli harus senantiasa dilakukan dan ditingkatkan agar penyelenggaraan pelayanan pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli dapat berjalan dengan baik dan lancar.

Responsivitas Bidang Pemadam Kebakaran ini akan ditelaah menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (Hardiansyah, 2017) tentang responsivitas pelayanan yang dilihat dari 6 dimensi yaitu : kemampuan merespon pelanggan, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketetapan waktu melayani, kemampuan menanggapi keluhan.

Kemampuan Merespon Pelanggan

Menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2017) Kemampuan merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan mencakup sikap dari petugas yang merespon atau yang tanggap dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator kemampuan merespon pelanggan di Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli.

Bapak Syafaat selaku Petugas lapangan Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa :

“ Masalah respon merespon kami selalu cekatan dalam merespon laporan yang masuk di kami, sebenarnya dari segi informasi dari cepat dan lambatnya itu tergantung dari informasinya kadang kala sudah besar apinya baru ada informasi masuk terus kami yang disalahkan, padahal itu semua dari masuk cepatnya laporan

Selanjutnya Bapak Sujono selaku Danru regu 2 sekaligus petugas lapangan Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa :

“Kemampuan Petugas dalam merespon kejadian kebakaran yang terjadi sudah cukup tanggap dan cekatan dalam melaksanakan tugas hanya saja informasi yang terkadang lambat masuk di Pos Penjagaan. Kalau pemadam itu sendiri siap 24 jam setelah ada laporan dari masyarakat melapor kepihak petugas damkar kami akan sigap untuk memberikan pelayanan secepat mungkin dari laporan masuk ke mereka dan menuju ke tkp paling lambat 1 menit kita sudah meluncur dari saat diterimanya informasi dari masyarakat tersebut “.

Mengenai kemampuan petugas dalam merespon masyarakat pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Bahwa prosedur pelayanan di Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli sudah berjalan sesuai dengan alur prosedur pelayanan yang sudah ada. Pelayanan petugas mengenai tanggapan kemampuan petugas dalam merespon kejadian di setiap terjadinya kebakaran sudah cukup baik dalam segi pelayanan mereka sudah sigap, tanggap, cepat dan siap dalam merespon laporan panggilan masyarakat selama 24 jam. Selama 24 jam petugas secara bergantian berjaga di kantor pemadam, setiap anggota memiliki jam atau jadwalnya masing-masing sehingga jika terjadi kebakaran mereka sigap dan cepat kelokasi kebakaran.

Kecepatan Melayani

Menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2017) kecepatan melayani petugas/aparatur merespon masyarakat melakukan pelayanan dengan cepat

ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan petugas dalam melayani dan memenuhi permintaan pelanggan.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator kecepatan melayani petugas saat menangani kasus kebakaran di Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli.

Bapak Bambang selaku staf Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa : "Petugas Damkar sudah berusaha semaksimal mungkin untuk selalu cepat dan sigap dalam merespon tanggapan dari masyarakat, tetapi yang memperlambat kecepatan untuk tiba ditempat kejadian yakni kami harus menunggu teman piket terkumpul barulah kami menuju tempat tkp tetapi kami tiba di tkp tergantung dimana tempat kejadiannya jaraknya dekat atau jauh. Tetapi kami selalu berusaha mungkin sampai ditempat kejadian kebakaran dengan tepat waktu".

Selanjutnya Bapak Irsan selaku Danru regu 3 sekaligus petugas lapangan Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa : "kami sebagai petugas selalu merespon dengan cepat tanggapan laporan dari masyarakat waktu sejak diterimanya pemberitahuan kebakaran disuatu tempat, interpretasi penentuann lokasi kebakaran dan penyiapan pasukan serta sarana pemadaman selama 5 menit dan langsung menuju ke lokasi kejadian. Karena semakin cepat laporan yang masuk semakin baik dan cepatnya kecepatan untuk sampai lokasi terjadinya kebakaran."

Mengenai Kecepatan Petugas dalam Melayani Masyarakat pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Pada indikator kecepatan melayani dari data di atas terlihat Petugas Pemadam Kebakaran selalu merespon dengan cepat dalam menerima laporan dari masyarakat dari penyiapan pasukan serta sarana dan prasarana pemadam yang akan mereka gunakan pada saat di lapangan mereka menyiapkan alat-alat pemadam seperti Helm dan baju baja anti api.

Berdasarkan dari hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa petugas pemadam yang sedang piket jika terjadinya kebakaran sangat cepat dalam menangani laporan dari masyarakat mereka langsung menyediakan keperluan mereka dan langsung menuju tempat terjadinya kebakaran. Dan mereka saling bekerjasama satu dengan yang lain jika regu 3 yang bertugas dan terjadinya kebakaran tanpa diketahui dan tiba-tiba terjadinya kebakaran regu lain seperti regu 1 dan 2 langsung bekerjasama membantu petugas yang sedang piket meluncur ke tkp memakai kendaraan pribadi dan membantu regu 3 dalam bertugas untuk memadamkan api.

Ketepatan Melayani

Menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2017) ketepatan melayani petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. Pada indikator ini dimaksudkan bahwa tidak terjadi dalam kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan tidak terjadi kekeliruan dalam melayani masyarakat sehingga tidak ada yang merasa

dirugikan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal merespon atau menanggapi keluhan masyarakat yang terkena musibah kebakaran.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator ketepatan melayani petugas saat menangani kasus kebakaran di Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli.

Bapak Burhanudin selaku staf Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa :

“Mengenai tentang ketetapan waktu melayani kami sebagai petugas selalu tepat dalam melayani masyarakat dan harus tepat ke tempat kejadian yang dituju walaupun kami tidak tepat sasaran berarti itu berasal dari informasi yang datang benar tidaknya informasi yang dituju”.

Selanjutnya **Bapak Saharudin** selaku staf Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa :

“Kami petugas pemadam selalu tepat sasaran dalam melayani dan jika kami melakukan kesalahan seperti sasaran kami kurang tepat dalam menentukan lokasi kejadian, itu di akibatkan oleh masyarakat yang melapor kurang jelas memberikan informasi dimana letak lokasi kejadian.terjadinya kebakaran mengakibatkan kami tidak tepat sasaran dan salah alamat lokasi ketempat kejadian mengakibatkan terkendalanya kami menuju tempat lokasi dan tepat sasaran”.

Mengenai Ketepatan Petugas dalam Melayani Masyarakat pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. apa yang harus dilakukan dalam ketepatan melayani, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat dan tidak terjadi kekeliruan dalam melayani masyarakat.

Sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal merespon atau menanggapi keluhan masyarakat yang terkena musibah kebakaran, jikapun ada kesalahan tersebut datangnya dari masyarakat yang membuat laporan yang tidak tepat sasaran membuat petugas jadi terkena imbasnya jika laporan dari masyarakat salah lokasi atau tidak tepat sasaran yang dituju, menjadikan petugas Pemadam yang seharusnya tepat waktu menuju ke tempat kejadian perkara terkendala di laporan yang salah yang datangnya dari masyarakat dan memakan waktu untuk sampai ketempat kejadian yang dituju yang terjadinya kebakaran.

Kecermatan Melayani

Menurut Zeithaml dalam(Hardiansyah, 2017)kecermatan melayani, petugas harus selalu cermat dan fokus harus sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator kecermatan melayani petugas saat menangani kasus kebakaran di Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli.

Bapak Bambang selaku staf Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa :

“ Selama ini kami selalu menjalankan pelayanan dengan cermat sehingga kami harus fokus dalam menjalankan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga kami bertanggung jawab tidak ceroboh dalam melayani masyarakat dan serta cermat dan cepat dalam melayani masyarakat”.

Selanjutnya Bapak Irsan selaku Danru regu 3 sekaligus petugas lapangan Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa :

“Kami selalu sungguh-sungguh dalam menjalankan tugas karena itu kewajiban kami dalam melaksanakan tugas dan membantu masyarakat jika terjadinya kebakaran kami siap melayani dan selalu cermat dalam melaksanakan tugas ”.

Mengenai kecermatan petugas dalam Melayani Masyarakat pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, petugas sudah cukup baik dalam menjalankan dan melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada. kecermatan melayani, petugas harus selalu cermat dan fokus harus bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada saat ini mereka sudah berusaha semaksimal dan cermat dalam menjalankan tugas, mereka sangat kompak dalam bekerja sama dalam memadamkan api tersebut. Seluruh petugas sudah cermat dan tanggap dalam melaksanakan tugas mereka. Pada saat terjadinya kebakaran para petugas di awasi oleh Danru regu mereka.

Pada saat terjadinya kebakaran pada saat jaga atau bertugas piket orang yang bertanggung jawab pada saat mereka melaksanakan penyiraman di tempat terjadinya kebakaran adalah ketua regu mereka yaitu Danru mereka yang akan bertanggung jawab. Masing-masing regu piket memiliki Danru yang akan bertanggung jawab pada saat bertugas menjalankan piket.

Ketetapan Waktu Melayani

Menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2017) ketepatan waktu melayani, melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator ketetapan waktu melayani saat menangani kasus kebakaran di Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli.

Bapak Syafaat selaku petugas lapangan Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa :

“Sebenarnya dari segi informasi cepat lambatnya kami sampai ke tkp dengan waktu yang di inginkan oleh masyarakat. Kami bertindak tepat tetapi, informasi yang masuk di kami lambat sehingga waktu kami sampai di tempat kejadian juga terlambat nanti api sudah membesar baru pihak

dari masyarakat memberikan laporan. posisi pada saat kebakaran di Kelurahan Sidoarjo itu letaknya sangat luas dan membagi armada itu sangat sulit bagi kami dikarenakan mobil kami yang berfungsi hanya 1 unit. Dan syukurnya kami dibantu oleh instansi-intansi lain seperti, 1 unit mobil pemadam BPBD, 1 unit mobil water canon Polres Tolitoli, 1 unit mobil tangki Lanal Tolitoli, 1 unit mobil tangki Dinas PU, 1 unit mobil tangki PDAM Tolitoli serta dibantu Personil dari Basarnas, BPBD, Pemadam Kebakaran, Polres Tolitoli, Polsek Baolan dan warga masyarakat”.

Bapak Hi. Jumakir (51 Tahun) salah satu masyarakat yang terkena musibah kebakaran di Kelurahan Sidoarjo, beliau mengatakan bahwa :
“Menurut saya, respon dari petugas Pemadam Kebakaran kurang cepat dalam memadamkan api dikarenakan mobil yang mereka gunakan hanya 1 unit, jadi saat terjadi kebakaran di Pelabuhan mereka terlambat datang nanti api sudah besar baru mereka datang itupun mereka dibantu oleh instansi-instansi lain jadi menurut saya pelayanan yang mereka berikan kurang cepat dan tepat dalam melayani masyarakat.

Berbeda dengan jawaban yang diberikan oleh salah satu masyarakat yang sama-sama terkena musibah kebakaran di Kelurahan Sidoarjo yaitu Ibu Rosdiyana (48 Tahun), beliau mengatakan bahwa : Mengenai Ketepatan Waktu Melayani dalam Melayani Masyarakat pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. “Pada saat terjadinya kebakaran di kompleks saya ini, tanggapan saya tentang waktu pelayanan petugas Pemadam Kebakaran sudah cukup baik dan cekatan menurut saya hanya saja mereka terkendala di fasilitas yang kurang memadai seperti mobil mereka hanya 1, kita juga tidak boleh menyalahkan mereka yang sedang bertugas, karena mereka juga sudah melaksanakan tugas dengan cukup baik. Hanya saja perlengkapan atau sarana prasarana mereka yang kurang memadai”.

Bapak Samsu selaku Kepala Kantor Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli dan sebagai informan kunci. Beliau mengatakan bahwa : “Kami melakukan skala-skala prioritas kami dengan memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat. Tetapi ada saja kendala-kendala yang memperlambat kami bekerja walaupun kami sudah sigap dan ontime ketempat kejadian terjadinya kebakaran, walaupun kami sudah berusaha makasimal mungkin untuk meluncur ketempat kejadian setibanya kami di tempat kejadian ternyata air yang ada didalam tangki kami habis. Sehingga kami harus mengisi kembali tangki air mobil kami yang habis, dan kembali ke kantor untuk mengisi kembali air tangki yang kosong tadi memakai air kali. Jadi itulah juga yang memperlambat waktu kami untuk tepat waktu dalam memadamkan api tersebut yang ada di tempat kejadian. Kami juga tidak dapat memberikan kepastian waktu yang telah ditentukan kepada masyarakat”.

Mengenai ketetapan waktu dalam Melayani Masyarakat pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Bahwa saat terjadi kendala dalam

proses ketetapan waktu melayani petugas belum cukup dikatakan baik karena ketepatan waktu melayani, melakukan pelayanan dengan waktu yang belum tepat seperti pengertian indikatornya tentang ketetapan waktu melayani. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat belum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga tidak dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

Yang membuat petugas belum tepat dalam memberikan ketetapan waktu dalam melayani petugas yaitu dikarenakan, sarana dan prasarana mereka kurang memadai terbukti pada kendaraan mereka yaitu mereka hanya memiliki 2 mobil Pemadam Kebakaran tetapi hanya 1 unit mobil Pemadam yang berfungsi. Mobil tersebutpun sudah beberapa kali mengalami perbaikan semenjak dari tahun 2015 sampai dengan saat ini dan belum ada pengadaan baru sarana dan prasarana mengenai mobil tersebut, tetapi walaupun hanya memiliki 1 unit mobil yang berfungsi petugas sudah berusaha dalam memadamkan api di tempat kejadian tersebut.

Tetapi banyak masyarakat yang pro dan kontra terhadap ketetapan waktu melayani petugas dalam sampai ketempat kejadian dalam memadamkan api tersebut. Petugas pun pada saat bertugas belum bisa memberikan kepastian waktu terhadap masyarakat kapan mereka bisa memberikan kepastian pada saat memadamkan api tersebut.

Kemampuan Menanggapi Keluhan

Menurut Zeithaml (Hardiansyah, 2017) Kemampuan menanggapi keluhan, semua keluhan pelanggan harus direspon oleh petugas, bahwa setiap petugas pelayanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan nya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Berikut tanggapan informan terhadap indikator kemampuan menanggapi keluhan petugas saat menangani kasus kebakaran di Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli.

Bapak Sujono selaku Danru regu 2 sekaligus petugas lapangan Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Beliau mengatakan bahwa :
"Mengenai keluhan yang diberikan oleh masyarakat kepada kami, kami menanggapi nya dengan bijaksana. Jika ada keluhan yang diberikan kepada masyarakat kepada kami silahkan langsung hubungi kami via telpon, karena dari pihak kami belum menyediakan yang namanya kotak saran".

Selanjutnya **Bapak Samsu** selaku Kepala Kantor Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli dan sebagai informan kunci. Beliau mengatakan bahwa :

"Untuk mengelolah keluhan masyarakat petugas itu tetap mengedepankan namanya memberikan hak-hak warga masyarakat jadi tetap memberikan haknya untuk melakukan protes pertanyaan kepada petugas, petugas juga meminta supaya masyarakat agar juga mendengarkan kami sebagai petugas bahwa ada kekurangan dan

kelemahan di dalam melaksanakan tugas baik dari sisi, kemampuan, teknis maupun dari sisi kemampuan peralatan.”

Mengenai kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan Masyarakat pada Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli. Dalam menanggapi keluhan masyarakat peran petugas dalam menanggapi hal tersebut dengan cara masyarakat yang ingin mengkritik dan memberikan saran kepada petugas, semua keluhan kami respon dengan baik bahwa setiap petugas pemadam harus memberikan pelayanan dan menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhan nya menghubungi pihak petugas untuk menyampaikan kritik srta saran melalui via telpon atau mendatangi langsung ke Kantor Pemadam Kebakaran sehingga dapat dicarikan solusi yang terbaik.

Berdasarkan dari observasi yang dilakukan, peneliti melihat bahwa petugas yang memberikan pelayanan untuk menyediakan akses melalui via telpon itu dan datang langsung ke kantor pemadam menurut peneliti cukup bagus, tetapi kurang optimal dalam hal tersebut karena kendalanya ada pada sarana prasarana yang disediakan pihak kantor Pemadam kebakaran ada salahnya jika kantor tersebut menyediakan sarana dan prasaran seperti adanya pengadaan kotak saran yang menempel di sudut-sudut atau didinding-dinding ruangan tersebut sehingga masyarakat bisa bebas dalam menggunakan haknya untuk memberikan saran maupun kritik tanpa diketahui identitas masyarakat tersebut dalam memberikan masukan serta saran. Dan jika ada kotak saran tersebut bisa membuat Petugas dan Staf pegawai Kantor Pemadam bisa membuat tolak ukur apa-apa saja yang harus diperbaiki dalam menjalankan tugasnya dan mengadakan rapat setiap minggunya untuk membahas surat-surat yang ada di kotak saran untuk menjadikan Kantor Pemadam Kebakaran berproses menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

Responsivitas Bidang Pemadam Kebakaran (PMK) Dalam Menangani kebakaran Di Kelurahan Sidoarjo Kecamatan Baolan Kabupaten Tolitoli dapat dinilai dari 6 indikator yaitu :

- 1. Kemampuan merespon setiap pelanggan,** bahwa prosedur pelayanan di Bidang Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli sudah berjalan sesuai dengan alur prosedur pelayanan yang sudah ada. Pelayanan petugas mengenai tanggapan kemampuan petugas dalam merespon kejadian di setiap terjadinya kebakaran sudah cukup baik dalam segi pelayanan mereka sudah sigap, tanggap, cepat dan siap dalam merespon laporan panggilan masyarakat selama 24 jam.
- 2. Kecepatan melayani,** kecepatan melayani dari data di atas terlihat Petugas Pemadam Kebakaran sudah baik dalam merespon dengan cepat dalam menerima laporan dari masyarakat.
- 3. Ketepatan melayani,** apa yang harus dilakukan dalam ketepatan melayani petugas melakukan pelayanan dengan tepat dimaksudkan bahwa tidak terjadi dalam kesalahan dalam melayani, ketetapan dalam melayani kepada masyarakat sudah cukup baik mengenai masalah ketetapan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.
- 4. Kecermatan melayani,** kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, petugas sudah berjalan cukup baik dalam menjalankan dan melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada. kecermatan melayani, petugas harus selalu cermat dan harus bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 5. Ketepatan waktu melayani,** saat terjadi kendala dalam proses ketetapan waktu melayani petugas belum cukup dikatakan baik karena ketepatan waktu melayani, melakukan pelayanan dengan waktu yang belum tepat seperti pengertian indikatornya tentang ketetapan waktu melayani. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat belum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga tidak dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Yang membuat petugas belum tepat dalam memberikan ketetapan waktu dalam melayani petugas yaitu dikarenakan, sarana dan prasarana mereka kurang memadai
- 6. Kemampuan menanggapi keluhan,** saat masyarakat memberikan keluhan kepada petugas, petugas terlihat mendengarkan tetapi tidak menindaklanjuti atau mengevaluasi keluhan yang sudah di ajukan.

Rekomendasi

Mengenai dari segi ketetapan waktu melayani petugas yang belum terpenuhi dengan baik, Dikarenakan, sarana dan prasarana mereka kurang memadai. Saran dari peneliti untuk Kantor Bidang Pemadam Kebakaran agar hendaknya memperhatikan sarana dan prasarana tersebut seperti pengadaan mobil baru dan alat-alat lain yang digunakan saat turun lapangan dalam memadamkan api seperti baju baja, dan helm dll. Agar di adakannya pengadaan baru mengenai sarana dan prasarana yang kurang memadai tersebut.

PENELITIAN LANJUTAN

Untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya lebih berfokus pada proses penanganan pasca bencana secara jangka panjang, dan simulasi sebelum terjadinya bencana pada daerah-daerah yang rawan terjadinya kebakaran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih untuk semua pihak yang mendukung dalam proses penelitiannya ini, spesial untuk kedua orang tuaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianus K, Muhammad Massyat,Aco Dahrul Saharuddin (2020), Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa. *Jurnal Peqguruang : Conference Series*. Volume 2. Nomor 2, Hal : 490-493. <https://media.neliti.com/media/publications/359289-responsivitas-pelayanan-pemadam-kebakara-912a97cc.pdf>
- Dwiyanto, Agus, D. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: UGM press. In *Jurnal Ilmiah Civis*.
- Erna Setijaningrum. (2009). Inovasi Pelayanan Publik. In *Jurnal Pelayanan Publik*.
- Hardiansyah. (2017). Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik. In *Gava Media*.
- Hardyansah. 2011. „Kualitas Pelayanan Publik“. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008.„Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya“. Bandung: Bandar Maju
- Moleong, Lexy J. 2007. „Metodologi Penelitian Kualitatif“. Bandung: Rosda
- Pasolong, Harbani. 2007 . „Teori Administrasi Publik“. Bandung: Afabeta
- Pasolong, Harbani. 2012. „Metode Penelitian Administrasi Publik“.

Bandung:Alfabeta

- Ramli, Soehatman. 2010., „Petunjuk Praktis Manajemen Kebakaran“. Jakarta: Dian Rakyat
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. „Manajemen Pelayanan“. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Refika Adiatma Sinambela, Lijan P dkk. 2006. „Reformasi Birokrasi“. Jakarta: Bumi Aksara
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. „Reformasi Pelayanan Publik“. Malang: Averroes Press
- Sedarmayanti. (2004). Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) : Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik). In *Penerbit Mandar Maju*.
- Sedarmayanti. 2007. „Good Governance (Kepemerintahan yang baik dan Good Corporate Governance (Tata kelola Perusahaan yang baik) bagian ketiga“. Bandung : *Mandar Maju*
- Sentosa, Pandji. 2008. „Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance“. Bandung:
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011., „Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia “. Bandung: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2010. „Metode Penelitian Administrasi“. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. In *Mode Penelitian Kualitatif* (Vol. 5, Issue January).
- Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. In *Alfabeta*.
- Sri Yuyun (2019)** Sistem Informasi Pada Pemadam Kebakaran Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Di Kantor Uptd Pemadam Kebakaran Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Mitzal (Jurnal Ilmu pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi)*. Volume 4, Nomor 1. Hal : 107-116. <https://journal.lppm-unasman.ac.id/index.php/mitzal/article/view/430>

Welprim Welprim, Madin Silalahi (2020). Implementasi Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karo. *Jurnal Governance Opinion*. Volume 5. Nomor 2 : Hal 108-119. <https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/governanceopinion/article/view/853>