

## RESPONSIVITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN BOJONEGORO

Muhammad Miftahul Huda

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Bojonegoro

Jl. Lettu Suyitno No 2 Bojonegoro

Email : [miftahjatim@gmail.com](mailto:miftahjatim@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aims to analyze and describe the responsiveness of the services of the Bojonegoro Regency Fire Department. This type of research is descriptive research with a qualitative approach that emphasizes the analysis of the data and information presented, studied or analyzed with the rules, norms or provisions and guidelines that should be used and applied to the research study topics described in research focus. The results of this study indicate that in general the services of the Bojonegoro Regency Fire Department are quite responsive. According to the results of the research based on the responsiveness indicators proposed by Zeithaml et al, the majority of these indicators fall into the fairly good category. However, there were several deficiencies found, including in the field of prevention, there is no Standard Operating Procedure (SOP), administrative data management has not been carried out properly, and the programs implemented have not been able to reduce the number of fire incidents. In addition, there are still complaints from the public related to the services provided, such as delays in officers coming to the location, lack of dexterity in extinguishing fires, mistakes in choosing routes which result in delays and losses that are getting bigger and also incomplete in extinguishing the fire. The obstacles faced by officers in the field were congested road conditions, poor road conditions, far from the location of the incident, too wide an area coverage and lack of infrastructure.*

*Keywords : Public Service, Responsiveness, Firefighter*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro. Jenis penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menekankan analisis terhadap data dan informasi yang dipaparkan, dikaji atau dianalisa dengan kaidah- kaidah, norma-norma atau ketentuan-ketentuan serta pedoman-pedoman yang seharusnya dipergunakan dan diterapkan pada topik kajian penelitian yang dijabarkan dalam fokus penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro cukup responsif. Menurut hasil penelitian berdasarkan indikator responsivitas yang di kemukakan Zeithaml dkk, mayoritas indikator tersebut masuk pada kategori cukup baik. Namun ada beberapa kekurangan yang ditemukan diantaranya adalah di Bidang Pencegahan belum ada Standart Operasional Prosedur (SOP), pengelolaan data administrasi belum terlaksana dengan baik, dan juga program-program yang dilaksanakan belum mampu menekan angka kejadian kebakaran. Selain itu masih ada keluhan dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan, seperti keterlambatan petugas datang kelokasi, kurang cekatan dalam melakukan pemadaman, kesalahan memilih rute yang berakibat pada keterlambatan serta kerugian yang semakin besar dan juga tidak tuntas dalam melakukan pemadaman. Adapun kendala yang dihadapi petugas dilapangan adalah kondisi jalan yang macet, keadaan jalan yang kurang baik, jauhnya lokasi kejadian, cakupan wilayah yang terlalu luas dan kurangnya sarana prasarana yang dimiliki.

**Keywords :** Pelayanan publik, Responsivitas, Pemadam Kebakaran

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan 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 baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Ratminto (dalam priansa, 2017) Pelayanan adalah salah satu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan pegawai atau hak-hak lain yang disediakan perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan. Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Suprastiyo, 2018).

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menetapkan bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18). Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2006).

Adapun tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Dwiyanto, 2006).

Selain pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, pelayanan untuk mencapai tujuan Negara lainnya yang termasuk dalam pelayanan publik adalah pelayanan untuk mencapai tujuan strategis pemerintah (Dwiyanto, 2006).

Adapun salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah manajemen pelayanan pengaduan masyarakat. Levine (dalam Agus Dwiyanto, 2006) mengemukakan tiga konsep yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, salah satunya ialah Responsivitas merupakan daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan pengaduan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan pelayanan pengaduan. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005).

Dalam (Nilamsari, 2017) dijelaskan bahwa, Luas keseluruhan wilayah Kab.Bojonegoro adalah 2.307.06 Km<sup>2</sup> dan dihuni oleh 1.249.578 penduduk yang tersebar di 27 kecamatan. Luas daerah jangkauan dan banyaknya jumlah penduduk yang lebih dari satu juta jiwa menjadikan pelayanan unit pemadam kebakaran kurang optimal. Saat ini Kab. Bojonegoro baru memiliki 7 pos DAMKAR dari yang seharusnya minimal memiliki 14 pos DAMKAR agar dapat memenuhi waktu tanggap bencana kebakaran kurang dari 15 menit.

Selanjutnya ketepatan suatu pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian antara Standart Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan

dengan praktek yang terjadi di lapangan. SOP adalah panduan yang digunakan petugas dalam memberikan pelayanan, yang bertujuan untuk memastikan kegiatan operasional berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kesalahan dalam memberikan layanan, seperti halnya kesalahan memilih rute dengan tepat yang berakibat pada lambatnya petugas sampai di lokasi kejadian.

Selain itu, kecermatan petugas sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan sehingga hasil yang diharapkan lebih optimal. Kecermatan disini berkaitan dengan fokus, sungguh-sungguh dan ketelitian petugas dalam melaksanakan tugas. Adapun kecermatan mengerjakan suatu pekerjaan dapat ditunjukkan dengan konsentrasi dalam bekerja, menyelesaikan urusan dengan tuntas, berhati-hati dan tidak tergesa-gesa, memiliki rencana yang matang dan prinsip yang baik dalam bekerja, dan mendahulukan pekerjaan yang lebih penting daripada yang tidak perlu.

Adapun pelayanan publik tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti masyarakat yang meminta penanganan bencana kebakaran. Keluhan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang benar-benar dirasakan mengganggu masyarakat atau harapan dari masyarakat yang belum terwujud. Setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Kabupaten Bojonegoro. Fokus penelitian ini ialah 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, 3) Petugas/aparatur

melakukan pelayanan dengan cermat. Pengambilan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*, dalam proses penelitian terinventarisir sumber data primer sebanyak 64 informan.

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder dengan cara observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Dalam menganalisa menggunakan teknik analisis data interaktif *Model miles and Huberman*, yang mengemukakan bahwa “aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktifitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display and conclusion drawing/verifying*”.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.**

Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara masyarakat dengan pemerintah, penyedia layanan haruslah memberikan respon yang baik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan layanan, respon yang baik dinilai dari bagaimana sikap dan komunikasi petugas dalam memberikan pelayanan. Sikap yang dimaksud meliputi keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan pencegahan kebakaran kepada masyarakat.

Selanjutnya komunikasi di Bidang Pencegahan lebih cenderung pada penyampaian informasi, edukasi serta sosialisasi kepada masyarakat akan bahaya kebakaran dan pencegahannya. Komunikasi yang baik dapat dilakukan dengan menunjukkan sikap hormat dan sikap menghargai terhadap lawan bicara, menyampaikan pesan secara ringkas dan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, cara penyampaian pesan yang mudah diterima serta memperhatikan norma-norma yang berlaku. Menurut pemaparan

informan dari Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro, petugas selalu berusaha melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam melakukan sosialisasi maupun inspeksi petugas berusaha menggunakan bahasa yang mudah dipahami serta praktek langsung agar masyarakat dapat menangkap apa yang disampaikan dan mengingatnya dengan mudah, selain itu petugas selalu bersikap ramah dan menjaga kesopanan sesuai dengan norma-norma yang berlaku dalam bertugas.

Hal tersebut, tidaklah bertentangan dengan informasi dari penerima layanan yang menerangkan bahwa petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, selain itu media dan bahasa yang digunakan petugas cukup mudah untuk dipahami sehingga masyarakat mampu menangkap apa yang disampaikan dengan baik.

Adapun observasi yang dilakukan peneliti terhadap data sekunder berupa foto-foto dokumentasi kegiatan Bidang Pencegahan menggambarkan bahwa sikap dan komunikasi petugas sudah baik, hal itu terlihat dari bagaimana ekspresi yang ditunjukkan petugas dan juga pihak penerima layanan dalam kegiatan yang dilakukan. Petugas terlihat komunikatif dan juga terampil baik dalam memberikan materi maupun peragaan penanganan kebakaran secara langsung sehingga peserta cukup antusias mengikuti kegiatan. Dari analisa data tersebut disimpulkan bahwa respon petugas cukup baik dalam memberikan pelayanan.

#### **Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat**

Salah satu aspek penting untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien dan akuntabel dalam rangka perbaikan kinerja pelayanan publik adalah dengan memperbaiki proses penyelenggaraan

administrasi pemerintahan melalui penyusunan dan penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP).

Standart Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan petugas dalam memberikan pelayanan, yang bertujuan untuk memastikan kegiatan operasional berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kesalahan. Ketepatan suatu pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian antara SOP yang telah ditentukan dengan praktek yang terjadi dilapangan.

Adapun manfaat dari SOP adalah mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas serta meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dan organisasi secara keseluruhan.

Sedangkan menurut pemaparan dari Kepala seksi pengembangan bidang pencegahan, pengendalian dan partisipasi masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro diketahui bahwa, saat ini Bidang Pencegahan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro belum memiliki SOP sebagai panduan petugas dalam memberikan pelayanan. Adapun alasan dari belum adanya SOP tersebut dikarenakan oleh baru berdirinya bidang tersebut, sehingga masih membutuhkan waktu untuk melakukan kajian, menyusun dan menetapkan SOP yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Berdasarkan analisa data tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa, ketepatan pelayanan Bidang Pencegahan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro masuk pada kategori kurang baik, hal itu dikarenakan oleh belum adanya Standart Operasional Prosedur yang ditetapkan sebagai panduan petugas dalam memberikan pelayanan.

### **Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat**

Pelayanan dengan cermat disini berkaitan dengan bagaimana perencanaan program/strategi Bidang Pencegahan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro dalam upaya meminimalisir angka kejadian kebakaran. Perencanaan sangatlah penting dimana didalamnya terdapat aktifitas mendefinisikan tujuan organisasi, membuat strategi, serta mengembangkan rencana kerja organisasi. Perencanaan adalah tahap awal dalam kegiatan suatu organisasi terkait dengan pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Menurut pemaparan Kepala seksi pengembangan bidang pencegahan, pengendalian dan partisipasi masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro, tujuan dibentuknya Bidang Pencegahan adalah untuk meminimalisir angka kejadian kebakaran, selanjutnya program atau strategi yang direncanakan adalah sebagai berikut: 1) Melakukan sosialisasi berantai yaitu sosialisasi yang dilakukan oleh pasukan Dinas Pemadam Kebakaran yang berjumlah 91 anggota dengan sasaran masyarakat sekitar Wilayah Manajemen Kebakaran masing-masing pos, dengan ketentuan setiap 1 bulan minimal memberikan sosialisasi kepada 10 orang untuk setiap anggota, 2) Melakukan penyuluhan ke Kecamatan/Desa yaitu penyuluhan yang dilakukan Petugas Bidang Pencegahan dengan sasaran aparatur kecamatan/Desa sebagai upaya untuk memberikan edukasi dan meningkatkan daya tanggap aparatur Kecamatan/Desa agar lebih tanggap terhadap hal-hal yang berpotensi menimbulkan bencana kebakaran di wilayah administrasi masing-masing. 3) Menerima kunjungan TK/PAUD dan PRAMUKA sebagai edukasi dini akan bahaya kebakaran kepada anak-anak dan sekaligus memberikan edukasi serta meningkatkan daya tanggap ibu-ibu orang tua murid terhadap

hal-hal yang berpotensi menimbulkan kebakaran dan bagaimana cara penanganan awalnya. 4) Melakukan inspeksi atau pengawasan terhadap penerapan persyaratan keselamatan kebakaran pada bangunan gedung.

Adapun hal lain yang menjadi perhatian adalah penegelolaan data administrasi di Bidang tersebut ternyata belum terlaksana dengan baik, hal itu terlihat dari tidak adanya rincian data tentang berapa banyak masyarakat/peserta yang mengikuti kegiatan penyuluhan dan sosialisasi yg telah dilaksanakan tahun 2018, padahal data tersebut dapat digunakan untuk menilai tingkat partisipasi masyarakat dan juga sebagai bahan evaluasi serta mengembangkan program selanjutnya.

### **SIMPULAN**

Secara umum pelayanan yang diberikan cukup baik, petugas menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, media dan bahasa yang digunakan cukup mudah untuk dipahami sehingga masyarakat mampu menangkap apa yang disampaikan dengan baik. Kecermatan pelayanan juga cukup baik, hal itu dinilai dari kesesuaian antara perencanaan dengan pelaksanaan dilapangan. Sedangkan pada indikator ketepatan pelayanan masuk kategori kurang baik, karena belum adanya SOP yang ditetapkan sebagai panduan petugas dalam memberikan pelayanan.

Kekurangan yang ditemukan adalah pengelolaan data administrasi di Bidang tersebut ternyata belum terlaksana dengan baik, selain itu program-program yang dilaksanakan belum mampu menekan angka kejadian kebakaran, adapun kendala yang dihadapi petugas dalam melakukan sosialisasi dan penyuluhan adalah jumlah petugas dan sarana prasarana yang tidak sebanding dengan luas wilayah dan jumlah penduduk Kabupaten Bojonegoro.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta 2006.
- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan publik*, Pustaka belajar, Yogyakarta, 2005.
- Agus Dwiyanto dkk, *Reformasi Birokrasi Publik*, Gadjah Mada University Press, 2012.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Donni juni priansa, *Manajemen pelayanan prima*, alfabeta, Bandung, 2017.
- Hassel Nogi Tangkilisan, *Manajemen Publik*, GramediaWidiasarana Indonesia, Jakarta, 2005.
- Husaini Usaman dan Pramono Setiyady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cet. IV, Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Harbani Pasalong, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta Bandung, 2016.
- Hardyansah, 'Kualitas Pelayanan Publik', Gava Media, Yogyakarta 2011.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rusda Karya, Bandung, 2002.
- Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Erlangga, Yogyakarta, 2009.
- Neffrety Nilamsari, *Rencana Induk Proteksi Kebakaran (RISPK) Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro 2017*, Surabaya, 2017.
- Ratminto, & Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka belajar, Yogyakarta, 2005.
- Saifudin Anwar, *Metode Penelitian*, Pusataka Pelajar, Jogjakarta, 2001.
- Sedarmayanti, *Good Government (Pemerintahan yang Baik)*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2004.
- Sugiyono, 'Metode Penelitian Administrasi', Alfabeta, Bandung, 2010.
- S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta, PT. Rineka Cipta, 2004.
- Soetrisno Hadi, *Methodologi Research Jilid I*, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM, Jogjakarta, 1984.
- Suprastiyo, A. (2018). Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kecamatan Kanor (Studi Tentang kualitas Pelayanan Publik). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(2), 89-98.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Bumi Aksara, Jakarta, 1986.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi Ketiga, Cetakan I, Alfabeta, Bandung, 1994.