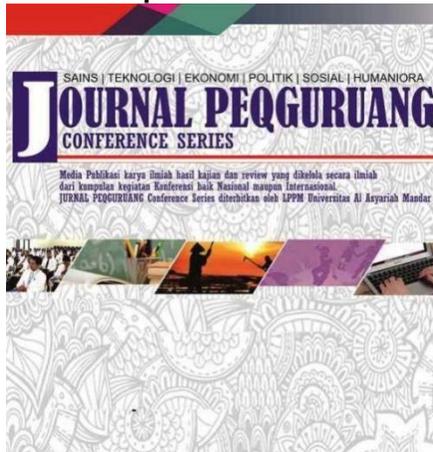


Graphical abstract



RESPONSIVITAS PELAYANAN PEMADAM KEBAKARAN PADA DINAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN KABUPATEN MAMASA

¹Adrianus K, ² Muhammad Massyat, ³ Aco Dahrul Saharuddin
Program Ilmu Pemerintahan, Fakultas Pemerintahan,
Universitas Al Asyariah Mandar

Corresponding author

Adrianusdamkar95@gmail.com

Abstract

In Indonesia today, public services are still often encountered a variety of problems that have continually occurred since ancient times, for example there is no clarity of service procedures in a government agency, minimum service standards that have not been implemented, convoluted service processes, and there are still many employees which tends not to emphasize its function as a public service provider so that the recipient community who wants to get information is ignored. The purpose of this study was to analyze and describe the responsiveness of fire services in the Civil Service Police Unit and the Mamasa District Fire Service This type of research is qualitative descriptive. Data analysis technique with qualitative methods is to describe the data by narrating so that it is easy to read and understand. Data collection techniques carried out through the results of interviews, the results of observation of the research object. The theoretical basis used is the DKK zeithaml theory.

Keywords: *Resvonsivity, service*

Abstrak

Di Indonesia saat ini, pelayanan publik masih kerap dijumpai beragam permasalahan yang terus menerus terjadi sejak zaman dulu, misalnya tidak ada kejelasan prosedur pelayanan di suatu instansi pemerintah, standar pelayanan minimal yang belum diterapkan, proses pelayanan yang berbelit-belit, dan masih banyak dari pegawai yang cenderung tidak menitik beratkan tupoksinya sebagai pemberi layanan publik sehingga masyarakat penerima layanan yang ingin mendapatkan informasi diabaikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa Jenis penelitian ini ialah deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dengan metode kualitatif adalah dengan menggambarkan data dengan menarasikan sehingga mudah di baca dan di fahami. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui hasil wawancara, hasil observasi terhadap objek penelitian. Landasan teori yang digunakan adalah teori zeithaml DKK.

Kata kunci: *Resvonsivitas, pelayanan*

Article history

DOI: <https://dx.doi.org/10.35329/jp.v2i2.1244>

Received: 10 Agustus 2020 | Received in revised form: 20 September 2020 | Accepted: 28 Oktober 2020

1. PENDAHULUAN

Salah satu usaha negara dalam mencukupi keperluan pokok serta hak sipil tiap warga negara mengenai barang dan jasa, serta pelayanan administrasi yang disiapkan pemerintah atau aparaturnya layanan *public* di nusantara adalah penyelenggaraan pelayanan publik. Keefektifan sistem pemerintahan sangat bergantung pada baik buruknya penyelenggaraan layanan *public*, sehingga Undang-Undang Dasar 1945 memberikan amanat kepada negara untuk mencukupi keperluan tiap-tiap warganya demi kesejahteraan hidupnya. Hal ini tertuang dalam UU No. 25 tahun 2009 pasal 18 tentang pelayanan publik bahwa masyarakat berhak mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Dalam dunia pemerintahan, *Public Service* (Pelayanan Publik) adalah satu di antara bagian yang ada lumayan hangat menjadi pembahasan pada masa ini. Secara umum, salah satu cerminan kinerja birokrasi adalah kinerja pelayanan publik yang kemudian menjadi kunci utama interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik, dapat menjadi tolok ukur penilaian terhadap kinerja birokrasi. Dan sebagai bentuk penerapan kebijakan pemerintahan dalam lingkungan kerja, *public service* menjadi daya tarik yang berbeda untuk dikaji lebih lanjut. *Public Service* adalah memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan publik atau masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi yang sesuai dengan norma dan tata cara yang telah ditentukan.

Responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dikemukakan oleh Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, 2004:90. Responsivitas mengacu pada selarasnya kegiatan dan program dengan kebutuhan publik. Semakin banyak kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi, maka responsivitas organisasi tersebut semakin baik menurut penilaian publik.

Di Kabupaten Mamasa sendiri masih banyak perkara terkait dengan kritikan warga tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi yang berwenang. Hal tersebut makin dikuatkan oleh keluhan warga mengenai pelayanan pemadam kebakaran posko pemadam kebakaran di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa terkait minimnya sumber daya dan sarana yang tersedia.

Tak hanya berbicara tentang keluhan warga, ternyata respons pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran yang bertindak sebagai dinas penanggung jawab menerima permintaan warga tentang pelayanan kebakaran di Kabupaten Mamasa terbukti tak lepas dari sorotan publik. Di Kabupaten Mamasa, jumlah bencana kebakaran makin meningkat dari masa ke masa. Kenyataan ini seolah-olah mengisyaratkan bahwasanya respon dan pelayanan Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa masih

jauh dari kata prima yang akhirnya menimbulkan pandangan negatif dari warga bahwa pelayanan petugas pemadam kebakaran Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa belum cepat tanggap dalam menangani bencana.

Menurut data dari Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa bahwa kebakaran yang terjadi di Kabupaten Mamasa pada tahun 2018, kebakaran menimpa 5 kepala keluarga, 1 unit kios, 1 unit kantor dan 2 unit lahan. Kebakaran meningkat pada tahun 2019 yang menimpa 161 kepala keluarga, 26 unit kios, 2 unit sarana umum, dan 58 lahan.

Dari persoalan yang telah diuraikan, peneliti berminat melaksanakan penelitian terkait masalah respons pelayanan *public* di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa. Dan untuk itu peneliti menarik judul "Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa."

Tujuan penelitian, peneliti berdasar pada rumusan masalah yang nantinya akan diteliti adalah, "untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa."

2. METODE PENELITIAN

Peneliti melakukan penelitian di Bidang Pemadam Kebakaran pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa karena penanggulangan bencana sosial dan bencana alam khususnya bencana kebakaran yang terjadi di Kabupaten Mamasa, petugas pemadam kebakaran menjadi salah satu pelaksana pelayanan jasa di bidang tersebut, dan Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari - Maret 2020

Jenis Penelitian

Penelitian ini terfokus untuk mengukur responsivitas pelayanan petugas pemadam kebakaran pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa dengan menerapkan metode Penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu menguraikan fenomena berdasarkan fakta-fakta dengan mengumpulkan data.

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah orang-orang yang terhubung langsung pada penelitian ini yang terdiri dari; Kepala Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa, Kepala Seksi Pemulihan Sosial, Staf tenaga Seksi Pemulihan Sosial.

1. Masyarakat korban bencana kebakaran.

Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bagian terpenting dari suatu penelitian, karena dengan data peneliti dapat mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber,

dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus hingga didapatkan data yang dimaksud. Sesuai dengan karakteristik data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah Observasi yang merupakan teknik mendasar dalam penelitian non tes.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, maka peneliti akan melanjutkan proses analisis data sampai pada tahap diperoleh data yang dianggap kredibel.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), dan Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*) Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Sugiyono, 2007:246-252)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dasar terbentuknya Kabupaten Mamasa merupakan kabupaten pemekaran dari Kabupaten Polewali Mamasa, berdasarkan UU No.11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Mamasa dan Kota Palopo di Sulawesi Selatan.

Kabupaten Mamasa merupakan salah satu kabupaten yang terdapat di Provinsi Sulawesi Barat, dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Mamuju dan Kabupaten Polewali Mandar.

Secara geografis letak wilayah Kabupaten Mamasa berada pada koordinat antara 119°00'-49"-119°32'27" Bujur Timur, serta 2°40'00"-03°12'00" Lintang Selatan.

Penyelenggaraan pencegahan dan penanggulangan bencana kebakaran merupakan sesuatu hal bagian urusan wajib yang bersifat pelayanan dasar. Berdasarkan konstitusi Undang-Undang Dasar 1945, bahwa setiap warga negara berhak untuk mendapatkan perlindungan, rasa aman dan tentram termasuk di antaranya bahaya kebakaran. Menurut Pasal 13 dan Pasal 14 huruf P, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Pasal 6 dan PP Nomor 38 Tahun 2007, pelayanan dasar pemadam kebakaran yang diselenggarakan secara bersama pusat dan daerah merupakan urusan wajib provinsi, kabupaten atau kota. Dijelaskan pada Pasal 6 Undang-Undang Nomor 24, bahwa pemerintah dan pemerintah daerah menjadi penanggung jawab dalam menyelenggarakan penanggulangan bencana yang kemudian pemerintah daerah meminimalisasi dampak bahaya kebakaran melalui pengurangan risiko bahaya kebakaran dengan dibentuk organisasi perangkat daerah mawadahi P2K.

Dalam upaya penanganan bencana sosial dibutuhkan beberapa sumber daya penanganan kebakaran. Dengan dibantu dukungan oleh beberapa dunia usaha, dunia pendidikan, lembaga donor, penyediaan peralatan, pelatihan dan bangun sistem sebagai komitmen

manajemen atau pimpinan tertinggi organisasi. Adapun semangat juang damkar yaitu sebagai berikut:

- 1) Tiada menit tanpa siap siaga memberi perlindungan kepada masyarakat dari bahaya kebakaran;
- 2) Pantang pulang sebelum padam meskipun nyawa taruhannya;
- 3) Patutlah kita menghargai dan mengakui profesi damkar dalam perlindungan aset dan sumber daya di daerah; dan
- 4) Prestasi kinerja damkar pantas dihargai dengan pembentukan jabatan fungsional pemadam kebakaran.

Pelayanan pemadam kebakaran Kabupaten Mamasa berada dalam struktur Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Mamasa. Pelayanan pemadam kebakaran ini termasuk pada Bidang Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial yang kemudian bergerak pada Seksi Pemulihan Sosial yang di mana komandan pada pelayanan kebakaran tersebut dipegang oleh Kepala Seksi Pemulihan Sosial. Penanganan bencana kebakaran yang terjadi di Kabupaten Mamasa masing-masing terbagi menjadi 2 regu, yaitu regu A dan regu B yang kemudian dipimpin oleh koordinator lapangan. Di tiap-tiap regu pasukan damkar memiliki peran dan tugas masing-masing yaitu sebagai koordinator lapangan, *driver*, *fighter*, asisten *fighter*, *fire hose*, *fire engine*, operator mesin, driver mobil tangki, dan asisten driver mobil tangki.

Responsivitas Pelayanan Pemadam Dinas Satuan Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden dapat ditarik kesimpulan bahwa pihak damkar dalam hal ini dinaungi oleh Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa masih kurang dalam hal menanggapi keluhan warga serta warga yang tidak mengetahui hotline keluhan pelayanan yang telah disediakan pada kantor Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa. Hal ini dikarenakan regulasi pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa masih bersifat top down.

4. SIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan 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 peneliti di lapangan bahwa dari keseluruhan pengukuran indikator responsivitas yang digunakan, hanya pada indikator pertama yang mencakup sikap dan komunikasi petugas damkar yang dikategorikan baik. Sedangkan pada indikator lainnya belum dapat dikategorikan baik karena masih adanya beberapa kendala yang ditemukan

penulis di lapangan, di antaranya kurang cepatnya petugas damkar dalam melayani permintaan warga karena sering terkendala pada akses jalan menuju lokasi kebakaran, kondisi sarana dan prasarana yang kurang memadai, jumlah personil, minimnya pengetahuan akan teknik memadamkan api dan kurang tanggapnya petugas damkar dalam menangani keluhan warga seperti keluhan mengenai keterlambatan ke lokasi kebakaran dan juga kondisi unit-unit armada kebakaran.

Beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas responsivitas atau daya tanggap pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Satuan Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa, antara lain:

1. Petuga pemadam kebakaran disarankan bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan mengatasi kendala yang jadi penghambat kecepatan pelayanan.
2. Petugas pemadam kebakaran perlu diberikab pelatihan khusus tentang upaya penanganan bencana kebakaran.
3. Perlu adanya penambahan jumlah posko pemadam kebakaran karena melihat dari kondisi luasnya wilayah Kabupaten Mamasa.

DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. "Reformasi Pelayanan Publik". Malang: Averroes Press
- 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: Refika Adiatma Sinambela, Lijan P dkk. 2006. "Reformasi Birokrasi". Jakarta: Bumi Aksara
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. "Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia". Bandung: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2010. "Metode Penelitian Administrasi". Bandung: Alfabeta
- Badan Pusat Statistik. 2018. "Gowa Dalam Angka 2018". Mamasa: Badan Pusat Statistik

UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN

- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 04/MEN/1980
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20 tahun 2009 tentang Pedoman teknis Manajemen Proteksi Kebakaran di Perkotaan.