

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA BEKASI TAHUN 2019

Vellayati Adzikira

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

Email: adzkira@gmail.com

ABSTRAK

Dalam pelayanan publik salah satu harapan masyarakat selaku konsumen dalam pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang baik yang didukung oleh sarana dan prasarana serta SDM yang profesional. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, jenis data kualitatif, sumber data berupa data internal dan eksternal dan diperoleh berdasarkan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan menggunakan data studi lapangan (wawancara dan observasi) dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi yang diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance dan Empathy. Secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik. Namun masih ada kekurangan-kekurangan yang dialami, sehingga belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima tentu harus didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, perlunya meningkatkan SDM melalui pendidikan dan pelatihan baik internal maupun eksternal, menambah jumlah personil yang tersertifikasi, serta dukungan anggaran yang sesuai.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan Publik, Pemadam Kebakaran*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kota Bekasi sudah diatur dalam Peraturan Daerah kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang diharapkan mampu memberikan rasa nyaman dan aman kepada seluruh masyarakat Kota Bekasi. Salah satu pelayanan publik yang sangat penting yaitu pelayanan yang ada pada Dinas Kebakaran Kota Bekasi, seperti yang kita ketahui bahwa kebakaran adalah

suatu bencana yang sangat berbahaya karena tidak dapat diprediksi waktu dan tempat terjadinya dan tentunya juga tidak seorang pun masyarakat yang menginginkan bencana tersebut.

Menurut data yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dalam 3 tahun terakhir kasus kebakaran terbanyak itu terjadi di tahun 2018 yaitu sebanyak 295 kejadian dan yang paling sedikit pada tahun 2016 yaitu sebanyak 128 kejadian. Sedangkan di sepanjang tahun 2019 ini

telah terjadi sebanyak 346 kasus kebakaran di Kota Bekasi, artinya pada tahun 2019 kejadian kasus kebakaran di wilayah Kota Bekasi meningkat sebanyak 51 kasus dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel tingkat kejadian kebakaran dari tahun 2016 sampai tahun 2019 di wilayah Kota Bekasi sebagai berikut:

Tabel 1
Tingkat Kejadian Kebakaran di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2016-2019

No	Tahun	Jumlah
1	2016	128
2	2017	221
3	2018	295
4	2019	346

(Sumber: Sub Bag. Umum dan Kepegawaian Disdamkar Kota Bekasi, 2020)

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa kejadian kebakaran di wilayah Kota Bekasi pada setiap tahunnya terus meningkat, hal ini tentu harus diatasi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi. Karena kondisi seperti ini akan berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, menurut Nurwanda (2019) kualitas dapat diartikan sebagai sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Adapun kendala utama yang dihadapi pemerintah Kota Bekasi khususnya pada Dinas Pemadam Kebakaran adalah minimnya infrastruktur, dimana persoalannya adalah tentang kurangnya ketersediaan Sarana dan prasarana yang memadai yaitu terkait jumlah armada yang masih kurang, karena untuk tahun 2019 hanya di dukung 17 armada dan 2 armada dengan kondisi yang sudah

tidak dapat digunakan lagi. Artinya armada yang ada saat ini, jumlahnya masih sangat minim, juga terkait APD (alat pelindung diri) untuk petugas masih minim. Serta dalam hal jumlah sektor pemadam kebakaran masih belum sesuai jumlah cangkupannya mengingat luasnya wilayah Kota Bekasi yang harus dilayani, sektor pemadam kebakaran disini merupakan pos pemadam kebakaran untuk mewakili di tingkat kecamatan/kelurahan. Pos pemadam kebakaran ini sebagai lokasi unsur pelaksana pemadam kebakaran, pos ini juga berguna sebagai lokasi garasi kendaraan pemadam kebakaran serta penyimpanan alat-alat pemadaman kebakaran, pusat informasi dan pengaduan, serta lokasi operasi komando pemadam kebakaran.

Kota Bekasi sendiri baru memiliki lima sektor pemadam kebakaran di lima kecamatan sedangkan Kota Bekasi sendiri memiliki 12 kecamatan. Hal ini akan berpengaruh terhadap waktu tanggap atau lebih dikenal dengan *response time* untuk dapat menjangkau satu area kejadian yang mengalami kebakaran dengan *response time* 15 menit. Juga persoalan yang sangat sering dihadapi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi yaitu mengenai kemacetan hal ini dikarenakan jumlah kendaraan yang begitu padat, jalanan yang sempit, banyak perumahan-perumahan yang menggunakan portal permanen sehingga terkadang menyulitkan tim pemadam kebakaran untuk cepat sampai titik lokasi.

Oleh sebab itu dengan adanya daya dukung mulai dari sarana dan prasarana, infrastruktur yang memadai, SDM yang berkualifikasi, serta anggaran maka Dinas Pemadam Kebakaran tentunya akan memberikan pelayanan yang prima dan sesuai dengan aturan yang ditetapkan terkait dengan standar pelayanan publik. Menurut Nurwanda (2019) perlu dipahami dan diterapkan nilai-nilai *reliability, responsiveness, competence/assurance, courtesy, credibility, acces, communication, emphaty* dan *understanding the customer* oleh para pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Kualitas

Pengertian kualitas menurut Daviddow & Uttal (Hardiyansyah, 2018: 49) “Merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.” Kotler (Hardiyansyah, 2018: 49) “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.”

2. Pelayanan Publik

Hardiyansyah (2018: 15) mengatakan bahwa: Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Saggaf, dkk. (2018: 41) pengertian pelayanan publik adalah : Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml *et. al.* (Hardiyansyah, 2018: 57), kualitas pelayanan terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;
2. *Realiabale* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

3. *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan risiko;
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml *et. al* (Hardiyansyah, 2018: 57) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

(1) *Tangibles. Appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials;* (2) *Reability. Ability to perform the promised service dependably and accurately;* (3) *Responsivennes. Willingness to help customers and provide prompt service;* (4) *Assurance. Knowledge and courtesy of employess and their ability to convey trust and confidence;* and (5) *Empathy. The firm provides care and individualize attention to its customers.*

METODE

Penelitian ini dilakukan pada bulan April-Agustus 2020 di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan jenis data kualitatif. Menurut Ghoni & Almanshur (2012:89) penelitian kualitatif adalah penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran orang individu maupun kelompok. Pada penelitian ini sumber data berupa data internal dan eksternal dan diperoleh berdasarkan data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini berupa data internal dan eksternal dan diperoleh berdasarkan data primer dan sekunder.

Pemilihan Informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*, yaitu

penentuan sampel penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan menggunakan data studi lapangan (wawancara dan observasi) dan studi kepustakaan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yakni reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009:337) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi Tahun 2019

Peran Dinas Pemadam Kebakaran sebagai perangkat daerah yang termasuk dalam urusan ketenteraman dan keamanan bagi penduduk Kota Bekasi wajib mengayomi dan melayani masyarakat yang memiliki hak untuk dapat perlindungan. Dimana pelayanan yang diberikan tentu harus seoptimal mungkin bagi penduduk Kota Bekasi hal ini guna mewujudkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan publik Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi diukur menggunakan ukuran atau dimensi

kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml *et. al.* Dimensi tersebut terdapat lima dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati).

Kualitas pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dalam dimensi *tangible* secara keseluruhan masih belum baik hal ini didasarkan pada indikator-indikator penilaiannya yaitu penampilan petugas/aparatur dalam melayani pengguna layanan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan kelengkapan sarana fisik sebagai penunjang dalam pelayanan. Dimana masih ada kekurangan-kekurangan yang bersifat penting/*urgent* yaitu terkait masih terbatasnya peralatan alat pelindung diri, belum adanya tempat untuk pelayanan, masih kurangnya pos sektor yang tersebar di Kota Bekasi serta masih kurangnya sarana dan prasarana pemadam kebakaran.

Kualitas pelayanan publik dalam dimensi *reability*, secara keseluruhan sudah cukup baik berdasarkan pada indikator-indikator penilaiannya, yang menjadi kekurangan dimana dalam hal keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi diketahui bahwa petugas belum semuanya ahli dikarenakan terbatasnya aparatur pemadam kebakaran yang

memenuhi kualifikasi pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.

Kualitas pelayanan publik dalam dimensi *responsiveness*, secara keseluruhan sudah sangat baik hal ini berdasarkan indikator-indikator penilaian yang digunakan mendapatkan hasil yang baik, karena dalam hal respon/ketanggapan tentu Dinas Pemadam Kebakaran sangat tanggap. Seandainya pemadam kebakaran tidak tanggap maka akan menimbulkan kerugian materiil yang besar terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dalam dimensi *assurance*, secara keseluruhan sudah cukup baik berdasarkan indikator-indikator penilaiannya, yang menjadi kekurangannya adalah dalam hal jaminan tepat waktu dalam pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi memiliki waktu tanggap (*response time*) 15 menit yaitu waktu yang diperlukan oleh sebuah atau sekelompok unit mobil pemadam kebakaran sejak diterimanya pemberitahuan kejadian kebakaran hingga dimulainya penanganan kebakaran di lokasi kejadian. Dalam pelaksanaannya Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dalam memenuhi standar waktu tanggap yang sudah ditentukan terkadang bisa melebihi waktu tanggap tersebut dikarenakan berbagai faktor, seperti tingginya tingkat kemacetan di jam-jam tertentu, portal-portal permanen yang ada di setiap perumahan-perumahan, gang-gang yang sempit, dll.

Kualitas pelayanan publik dalam dimensi *empathy*, secara keseluruhan sudah sangat baik hal ini berdasarkan indikator-indikator penilaian yang digunakan mendapatkan hasil yang baik, karena tentu Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi selalu melayani masyarakat dengan sikap yang ramah, sopan dan tidak melakukan tindakan diskriminasi dalam bentuk apa pun hal ini karena bentuk pengabdian dalam hal melayani masyarakat.

Hambatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi Tahun 2019

Berikut adalah hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dalam Kualitas Pelayanan Publik Tahun 2019:

1. Kebutuhan Alat Perlindungan Diri bagi petugas
2. Kebutuhan tempat pelayanan
3. Kebutuhan pos sektor
4. Kurangnya ketersediaan Sarana dan Prasarana yang memadai, diantaranya kebutuhan armada, kebutuhan peralatan dan perlengkapan pemadam kebakaran.
5. Kebutuhan kualifikasi bagi aparatur DisDamkar Kota Bekasi
6. Belum Tercapainya Tingkat waktu tanggap (*Response Time*)

Upaya yang dilakukan guna Mengatasi Hambatan-Hambatan yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi Tahun 2019

1. Untuk menanggulangi kurangnya Alat Pelindung Diri bagi petugas,

- Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi mengupayakan agar adanya pengadaan anggaran untuk penambahan APD petugas. Agar semua petugas pemadam kebakaran mengenakan APD yang lengkap ketika bertugas.
2. Untuk kebutuhan tempat pelayanan, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi berencana untuk membangun tempat pelayanan agar masyarakat yang datang dapat merasa nyaman.
 3. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi berencana mengadakan penambahan pos sektor di setiap kecamatan untuk menjangkau wilayah di Kota Bekasi, hal ini dibutuhkan daya dukung lokasi untuk pembangunan pos sektor serta anggaran dari Pemerintah Kota Bekasi.
 4. Untuk sarana dan prasarana yang masih kurang, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi selalu mengusahakan biaya pengadaan sarana dan prasarana yang cukup besar guna memenuhi semua kebutuhan baik dalam hal armada maupun kebutuhan peralatan dan perlengkapan pemadam kebakaran. Hal ini diharapkan Pemerintah Kota Bekasi dapat memenuhi semua kebutuhan terkait anggaran sarana dan prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi agar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal.
 5. Untuk menanggulangi masih minimnya SDM yang berkualifikasi dan bersertifikat dalam pencegahan dan penanganan bahaya kebakaran dan bencana lainnya Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi berusaha meningkatkan kemampuan aparatur yang *profesional* dengan pelatihan dan pendidikan yaitu dengan mengikuti diklat.
 6. Agar *respon time* dapat terlaksana sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dibutuhkan daya dukung dengan adanya pengembangan mutu layanan melalui studi mengenai Konsep Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK) dan penentuan lokasi Pos Pemadam serta dibutuhkan adanya kerja sama antar instansi seperti Dinas Perhubungan (DISHUB) dan Kepolisian untuk pengamanan jalan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi diukur menggunakan ukuran atau dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml. Dimensi tersebut terdapat lima dimensi, yaitu: *Tangible* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Dari kelima dimensi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi secara keseluruhan sebenarnya sudah baik, namun masih ada kekurangan-kekurangan yang dialami oleh Dinas Pemadam Kebakaran sehingga belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan kepada publik. Kekurangan tersebut yang pada akhirnya menjadi

kendala yang dialami, namun tidak membuat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi untuk memberikan pelayanan yang buruk, mereka selalu berusaha seoptimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaiknya karena bagi Dinas Pemadam Kebakaran membantu masyarakat adalah tugas utama dan wajib mereka berikan apalagi ini berurusan dengan keselamatan jiwa, dan kerugian harta benda akibat bencana kebakaran.

DAFTAR PUSTAKA

Ghony, M. Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

Nurwanda, Asep. (2019). *Mekanisme Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, Studi Evaluatif pada Badan Usaha Milik Daerah PDAM Tirta Galuh Ciamis*. Jurnal Moderat Ilmu Pemerintahan. Vol 1 No.4. Hal 644-646

Saggaf, Said dkk. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makkasar: CV Sah Media

Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Bekasi