



KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN OLEH POS DAMKAR WILAYAH MAJALAYA DALAM PENANGGULANGAN KEBAKARAN DI KABUPATEN BANDUNG

¹Hilman Nur Khoerudin, ²Rifi Rivani Radiansyah

¹Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
Hilmannurk@gmail.com

²Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP Universitas Bale Bandung, Bandung, Jawa Barat, Indonesia
Rifi3112@gmail.com

Received 1 Januari 2024; Revised: 1 Januari 2024; Accepted: 2 Januari 2024; Published: Januari 2024; Available online: Januari 2024

ABSTRAK

Penelitian dilatar belakangi oleh pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan oleh Pos Damkar Wilayah Majalaya dalam penanggulangan kebakaran di kabupaten Bandung yang belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan oleh Pos Damkar Wilayah Majalaya dalam penanggulangan kebakaran di Kabupaten Bandung. Teori yang digunakan adalah lima atribut model SERVQUAL menurut Tjiptono dan Gregorious (2012:232) meliputi dimensi: 1) bukti fisik, 2) kehandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, dan 5) empati. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan oleh Pos Damkar Wilayah Majalaya dalam penanggulangan kebakaran di Kabupaten Bandung berdasarkan dimensi: 1) bukti fisik mencakup aspek fasilitas dan perlengkapan belum sesuai dengan standarisasi yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018, 2) kehandalan mencakup aspek pengetahuan dan keterampilan masih belum seluruhnya tersertifikasi, 3) daya tanggap mencakup aspek kemudahan dan kecepatan layanan cenderung mudah dan responsif, 4) jaminan mencakup aspek ketepatan waktu dan kepastian biaya relatif tepat waktu dan dipastikan layanan gratis, dan 5) empati mencakup aspek kepedulian untuk membantu menjaga kondisi mental korban dan meminimalisir kerugian sudah dilaksanakan sesuai batasan kewenangan tugas pokok dan fungsi. Saran yang diajukan adalah perlunya memperbaharui fasilitas, perlengkapan dan lokasi Pos Majalaya sehingga layak untuk ditempati sebagai Pos pemadam kebakaran.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penanggulangan Kebakaran.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang professional adalah pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Arti prosedur

tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Bukti Fisik berkaitan dengan daya tarik fasilitas

fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan penyedia layanan, serta penampilan karyawan. Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Daya Tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pengguna layanan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan terhadap penyedia layanan dan penyedia layanan bisa menciptakan rasa aman bagi pengguna layanannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna layanan. Empati berarti bahwa penyedia layanan memahami masalah para pengguna layanannya dan bertindak demi kepentingan pengguna layanan, serta memberikan perhatian personal kepada para pengguna layanan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Pelayanan publik hadir sebagai sebuah solusi untuk mengatasi dan membantu kesulitan yang ada di tengah masyarakat secara baik. Pelayanan publik yang memang mengharuskan para administrator untuk responsif terhadap

masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan demikian, apabila hal tersebut telah diterapkan dengan baik, maka pelayanan yang dijalankan akan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Pemerintah terus melakukan penyempurnaan pelayanan, salah satunya dalam bidang pelayanan penanggulangan kebakaran.

Kebakaran merupakan suatu ancaman bagi keselamatan manusia, harta benda maupun lingkungan. Dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan yang semakin pesat, resiko terjadinya kebakaran semakin meningkat di Kabupaten Bandung. Penduduknya semakin padat, pembangunan kawasan perumahan dan industri yang semakin berkembang sehingga menimbulkan kerawanan dan apabila terjadi kebakaran membutuhkan penanganan secara khusus. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bandung yang merupakan lembaga yang menangani kebakaran dan penyelamatan telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP)/Prosedur Tetap (Protap) terkait manajemen penanggulangan kebakaran yang meliputi tindakan pencegahan, penanggulangan, penyelamatan, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan tindak lanjut, serta rehabilitasi.

Penanggulangan kebakaran memiliki alur prosedur tetap operasi yang meliputi penerimaan berita laporan, persiapan pemberangkatan, mobilisasi menuju lokasi kejadian, tiba di lokasi melakukan *size up* intensitas kebakaran di tempat kejadian kebakaran (TKK), strategi

operasi penyelamatan dan pemadaman, pemberangkatan unit mobil dan regu cadangan, proses penyelamatan pertolongan/perawatan korban (*rescue*) kebakaran, proses lokalisasi api dan pemadaman kebakaran, *overhaul* pasca kebakaran/penataan lapangan. Struktur prosedur tetap dalam operasi penanggulangan kebakaran terdiri dari Kepala Dinas yang membawahi Bidang Pemadaman Penyelamatan Sarana dan Prasarana yang membawahi tiga

bagian unit yaitu Seksi Pemadaman dan Investigasi, Seksi Penyelamatan dan Evakuasi, dan Seksi Informasi Sarana dan Prasarana. Tim yang bertugas di lapangan adalah komandan peleton yang membawahi komandan regu yang didalamnya terdiri dari anggota yang bertugas sebagai operator mobil unit pemadam kebakaran, anggota regu penyerang, anggota regu penyelamat dan operator komunikasi.

Tabel. 1 Frekuensi Kebakaran Di Kabupaten Bandung

<i>No</i>	<i>Tahun</i>	<i>Kebakaran</i>
1.	2011	192 kejadian
2.	2012	220 kejadian
3.	2013	252 kejadian
4.	2014	256 kejadian
5.	2015	256 kejadian
6.	2016	203 kejadian
7.	2017	254 kejadian
8.	2018	313 kejadian
9.	2019	563 kejadian
10.	2020	282 kejadian

Sumber : Data Internal Disdamkar Kabupaten Bandung, 2023

Namun sejauh ini, pelaksanaan tugas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bandung masih menghadapi berbagai kendala, baik yang bersifat kebijakan, kinerja institusi, mekanisme operasional maupun kelengkapan pranaanya. Kinerja dan kewenangan institusi pemadam kebakaran (IPK) masih belum optimal menyangkut sumber daya manusia (SDM), peralatan dan fasilitas pendukungnya. Personil di setiap pos hanya berjumlah 8 orang personil yang terbagi menjadi 2 regu

dan juga pengembangan kompetensi aparatur pemadam kebakaran tidak terakomodir dapat dilihat dengan minimnya personil yang sudah menempuh pendidikan dan pelatihan (diklat).

Kurangnya armada dan pos pemadam kebakaran juga mempengaruhi waktu tanggap. Pos Pemadam Kebakaran di wilayah Kabupaten Bandung masih jauh dari kata ideal, dengan luas Wilayah Kab. Bandung 176.238,67 Ha di 31 Kecamatan di Kabupaten Bandung, hanya ada sembilan kecamatan yang

memiliki Pos Damkar diwilayahnya yang hanya didukung oleh 18 Mobil Pemadam Kebakaran 2 Unit Rescue. Salah satunya ada di Kecamatan Majalaya yang hanya berkekuatan 1-unit truk pemadam kebakaran dan 8 personil (dua regu) dengan wilayah cakupan yang luas, yaitu mencakup 4 kecamatan (Kecamatan Majalaya, kecamatan Ibun, Kecamatan Paseh dan Kecamatan Solokanjeruk) yang kemudian dijadikan sampel untuk diteliti pada penelitian ini. Sementara itu, tuntutan akan penanggulangan terhadap kebakaran semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kepadatan penduduk. Aspek proteksi kebakaran belum dianggap sebagai salah satu kebutuhan primer. Akibatnya, kejadian kebakaran sering berakibat fatal dan berulang.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas

Kualitas menurut (Tjiptono, 2012) adalah “(1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”. Sedangkan dalam pengertian lain (Gaspersz, 2017) mendefinisikan kualitas adalah “Totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan”. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala

sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.

Meskipun sulit mendefinisikan kualitas dengan tepat dan tidak ada definisi kualitas yang dapat diterima secara universal, dari perspektif tersebut dapat bermanfaat dalam mengatasi konflik-konflik yang sering timbul diantara para manajer dalam departemen fungsional yang berbeda. Menghadapi konflik, sebaiknya pihak organisasi menggunakan perpaduan antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif selalu melakukan perbaikan yang berkelanjutan atau melakukan perbaikan secara terus menerus.

2. Pelayanan

Dalam (Hardiansyah, 2011) menyatakan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk melayani, membantu menyiapkan, menyelesaikan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Adapun Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross dalam (Rahmatiah, 2016) sebagai berikut Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat dikemukakan bahwa pelayanan adalah aktivitas melayani, membantu, menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

3. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut (Winarsih, 2006) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah 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.

Pengertian lain menurut (Hardiansyah, 2011) bahwa pelayanan publik adalah: "Melayani

keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan". Berdasarkan pengertian pendapat ahli dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

4. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan (*service quality*) adalah hasil persepsi dari perbandingan antara harapan dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. Dalam (Zauhar, 2005) menyatakan bahwa "Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya terpenuhi jika pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan."

Sedangkan Goetsch dan Davis dalam (Hardiansyah, 2011) menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Maka Berdasarkan pendapat para ahli mengenai pengertian kualitas pelayanan publik, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat. Pelayanan publik dapat dikatakan baik apabila mampu memenuhi kriteria, seperti memiliki fasilitas, pelayanan tepat waktu, membantu konsumen, bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan, memiliki ketrampilan dalam memberikan pelayanan, perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen, jujur, mudah dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Sedangkan dalam mengetahui keualitas pelayanan yang telah diberikan (Parasuraman, 2004), ada lima dimensi untuk mengukur kualitas suatu pelayanan yaitu:

- 1) Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 2) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 3) Bukti langsung (*Tangible*), yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi.
- 4) Empati (*Emphaty*), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Kehandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Kualitas pelayanan diukur dengan lima indikator pelayanan diantaranya kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Melalui kelima indikator tersebut dapat diketahui pelayanan

yang diselenggarakan berkualitas atau tidak.

METODE PENELITIAN

Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana Menurut (Sukmadinata, 2011) Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Disini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini mengeksplor fenomena mengenai kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan oleh Pos Damkar Wilayah Majalaya dalam penanggulangan kebakaran di Kabupaten Bandung.

Kemudian teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik strategi *sampling purposeful purposive sampling* berarti sang peneliti memilih individu-individu dan tempat untuk diteliti karena mereka dapat secara spesifik memberi

pemahaman tentang problem riset dan fenomena pada studi tersebut (Sugiyono, 2018). Dimana informan dalam penelitian ini terbagi dua pertama informan dari unsur pemerintahan yang diwakilkan oleh Komandan serta jajaran Dinas Pemadam Kebakaran Regu 2 Pos Majalaya dan kedua, Informan dari Unsur Masyarakat yang menjadi korban dalam kejadian kebakaran di wilayah kerja Pos 2 Majalaya.

Selanjutnya, Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan tidak metode yaitu, observasi, Wawancara, dan Studi dokumentasi. Dengan Teknik analisis data analisis data menurut (Huberman Miles, 2009) yaitu sebagai berikut: *Data Reduction* (Reduksi data) *Data Display* (Penyajian data) *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau verifikasi).

PEMBAHASAN

1. Bukti Fisik

1.1 Fasilitas

Kondisi fasilitas yang tersedia di Pos Majalaya untuk pelaksanaan penanggulangan kebakaran di Kabupaten Bandung menurut pendapat R. Beben Setiawan, ST sebagai JFT Pemadam Kebakaran Mahir/Danton adalah sebagai berikut: "kondisi dan fasilitas untuk sebuah pos masih kurang, seperti minimnya personil, kondisi pos juga belum memadai salahsatunya ruang istirahat tidak memadai, karena personil perlu beristirahat untuk fisik yang maksimal jika ada kebakaran malam."

Fasilitas yang menjadi sorotan dari Informan 1 adalah kondisi Pos pemadam kebakaran di Majalaya, lokasinya masih dirasa kurang ideal. Sedangkan menurut pendapat Muhamad Hardiana sebagai Danru I Pos Majalaya adalah sebagai berikut: "Terkait kondisi fasilitas yang ada di pos Majalaya, unit yang ada hanya satu unit pancar walaupun kondisi unit belum stabil karena sering terkendala mogok, Pos Majalaya juga masih menumpang di kantor kecamatan Majalaya, seharusnya sudah punya bangunan sendiri." Lebih spesifik dari pendapat informan sebelumnya, Muhamad Hardiana sebagai Danru I Pos Majalaya memandang pada ketersediaan fasilitas di Pos Majalaya yang hanya memiliki satu unit pemadam kebakaran dan belum mempunyai tempat definitif. Sedangkan pendapat dari Datikah sebagai korban Kebakaran di Kp. Cisaradan Girang RT.03 RW.03 Desa Langensari Kecamatan Solokanjeruk Kab. Bandung. Berdasarkan pengalamannya, menerangkan bahwa menyatakan bahwa: "belum tau adanya Pos Damkar Majalaya, jadi tidak begitu jelas fasilitas apa yang ada di Pos Majalaya.

Berdasarkan pendapat seluruh informan dapat disimpulkan bahwa kondisi fasilitas yang tersedia di Pos Majalaya untuk pelaksanaan penanggulangan kebakaran masih kurang dilihat dari kondisi Pos dan kendaraan operasional yang hanya ada satu unit pancar.

1.2 Perlengkapan

Kondisi perlengkapan yang digunakan personel di Majalaya untuk pelaksanaan penanggulangan

kebakaran menurut R. Beben Setiawan, ST sebagai JFT Pemadam Kebakaran Mahir/Danton adalah sebagai berikut: "Perlengkapan dapat dibilang cukup, 1-unit mobil pemadam kebakaran sudah dilengkapi peralatan kebakaran.". Berbeda dengan pendapat tersebut, Muhamad Hardiana sebagai Danru I Pos Majalaya menilai bahwa perlengkapan yang digunakan personel pemadam kebakaran di Pos Majalaya belum memadai dilihat dari APD yang digunakan personel, berikut pernyataannya: "Kalau mengenai kondisi perlengkapan masih banyak kekurangan. Mulai dari APD, alat tempur seperti selang banyak yang bocor, nozzle sudah rusak, Y Connection sudah macet, dan perlengkapan lainnya sudah seharusnya diganti."

Pendapat berbeda disampaikan oleh informan Datikah selaku korban kebakaran di Kp. Cisaradan Girang RT.03 RW.03 Desa Langensari Kecamatan Solokanjeruk Kab. Bandung, menurutnya: "Kondisi perlengkapan yang digunakan personil baik, bagus cuman tidak mengetahui secara detail." Berdasarkan pendapat para informan, dapat disimpulkan bahwa kondisi perlengkapan yang digunakan personel di Pos Majalaya untuk pelaksanaan penanggulangan kebakaran sama dengan perlengkapan di Pos pemadam kebakaran lainnya, namun APD yang tersedia masih belum memenuhi kebutuhan.

2. Kehandalan

2.1 Pengetahuan Personel

Tingkat pengetahuan personel di Pos Majalaya dalam pelaksanaan

penanggulangan kebakaran menurut R. Beben Setiawan, ST sebagai JFT Pemadam Kebakaran Mahir/Danton adalah sebagai berikut: "Sebetulnya anggota pemadam kebakaran sebelum terjun di lapangan harus mengikuti dulu diklat sebagai dasar pengetahuan dalam menanggulangi kebakaran. Rata-rata sekarang tidak mengikuti/menalui jenjang diklat, jadi hanya berdasarkan autodidak."

Minimnya kapasitas anggaran Dinas menjadi kendala dalam peningkatan kapasitas pengetahuan personel pemadam kebakaran termasuk yang ditugaskan di Pos Majalaya, namun demikian dalam kesempatan tertentu masih dapat dilakukan latihan sederhana di lingkungan Pos, seperti pendapat Muhamad Hardiana sebagai Danru I Pos Majalaya sebagai berikut: "Tingkat pengetahuan masih ada beberapa personil yang belum paham terkait pola dalam pemadaman. Karena masih ada personil yang belum diklat. Selama ini, mereka belajar autodidak dalam meningkatkan pengetahuan. Seharusnya sebelum personil terjun ke lapangan harus memiliki sertifikasi pelatihan."

Pendapat selanjutnya dari Yeyen selaku staff Kecamatan Majalaya. Beliau menyatakan bahwa petugas dari Pos Majalaya: "Cukup baik, karena mereka sudah terlatih di bidangnya. Mereka juga sering mengedukasi kepada warga, anak sekolah ataupun anak-anak di wilayah kami." Sebagai salah satu korban yang pernah mendapatkan pertolongan dari petugas pemadam

kebakaran Pos Majalaya, Datikah selaku korban kebakaran di Kp. Cisaradan Girang RT.03 RW.03 Desa Langensari Kecamatan Solokanjeruk Kab. Bandung berkata: "Untuk tingkat pengetahuan personil memang masih ada kekurangan terutama dari strategi/cara memadamkan api. Karena pas di lokasi masih bingung mana dulu yang harus dipadamkan."

Berdasarkan pendapat para informan dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan personel di Pos Majalaya dalam pelaksanaan penanggulangan kebakaran secara teori masih lemah, namun pengetahuan kerja personel meningkat secara alami karena pengalaman kerjanya dalam menanggulangi berbagai kejadian kebakaran di wilayah kerja Pos Majalaya.

2.2 Keterampilan Personel

Keterampilan personel pemadam kebakaran lebih dari menyelamatkan korban dari kebakaran atau melakukan pemadaman, tetapi termasuk untuk menyelamatkan korban-korban bencana seperti kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, banjir, gempa bumi dan tugas-tugas penyelamatan yang tidak menyangkut adanya kebakaran seperti pengevakuasian sarang tawon, menyelamatkan korban bunuh diri, menyelamatkan orang atau hewan yang terjebak dan menanggulangi pohon tumbang. Tingkat keterampilan personel di Pos Majalaya dalam pelaksanaan penanggulangan kebakaran menurut pendapat R. Beben Setiawan, ST sebagai JFT Pemadam

Kebakaran Mahir/Danton adalah sebagai berikut: "Keterampilan pos majalaya dalam penanggulangan kebakaran sudah baik, berdasarkan pengalaman dan tuntutan pekerjaan, namun untuk teknik tetap harus melalui diklat."

Keterampilan personel Pos Majalaya dalam penanggulangan kebakaran meningkat secara alami berdasarkan berbagai pengalaman kerja meskipun pelatihan secara resmi masih belum memenuhi kebutuhan personel. Dipertegas oleh Muhamad Hardiana selaku Komandan Regu 1 Pos Majalaya yang menyatakan bahwa: "Dari segi keterampilan di Pos Majalaya hanya ada dua driver itupun dibagi dua regu jadi setiap regu hanya ada satu supir. Sehingga personil yang lain belum bisa mengendarai unit pemadam kebakaran. Kalau untuk pemadaman insyallah personil profesional dalam menjalankan tugas."

Datikah selaku korban kebakaran di Kp. Cisaradan Girang RT.03 RW.03 Desa Langensari Kecamatan Solokanjeruk Kab. Bandung menyatakan bahwa: "Dilihat dari keterampilan personil baik walaupun ada beberapa kekurangan." Senada dengan Asep Suhendi yang mengungkapkan bahwa: "Dari segi keterampilan baik, mengikuti arahan dari komandannya sehingga pelaksanaannya dalam memadamkan api cepat tidak menjalar ke bangunan yang lain."

Berdasarkan pendapat para informan dapat disimpulkan bahwa tingkat keterampilan personel di Pos Majalaya dalam pelaksanaan

penanggulangan kebakaran cukup baik dan terbukti pada kejadian kebakaran yang telah terjadi dapat teratasi sehingga kobaran api tidak sampai meluas. Namun untuk peningkatan keterampilan secara formal masih belum memenuhi kebutuhan.

3. Daya Tanggap

3.1 Kemudahan Layanan

Kemudahan masyarakat mengakses layanan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bandung menjadi suatu keharusan untuk kelancaran penanggulangan kebakaran apabila langsung bisa ditangani sehingga tidak menimbulkan begitu banyak kerugian pada korban kebakaran. Tingkat kemudahan akses untuk mendapatkan layanan penanggulangan kebakaran di wilayah Pos Majalaya menurut R. Beben Setiawan, ST sebagai JFT Pemadam Kebakaran Mahir/Danton adalah sebagai berikut: "Sudah baik, sudah tersedia telepon dan juga stiker yang sudah disebar ke seluruh kecamatan."

Sudah tersedia akses untuk masyarakat mendapatkan layanan penanggulangan kebakaran dari Pos Majalaya. Senada dengan pernyataan dari Muhamad Hardiana sebagai Danru I Pos Majalaya sebagai berikut: "Alhamdulillah untuk akses layanan Pos Majalaya sudah ada nomor teleponnya dan juga adanya Redkar (Relawan Pemadam Kebakaran) yang ada di wilayah Kecamatan Majalaya sehingga dapat membantu memudahkan laporan dari masyarakat."

Berbeda dengan informan sebelumnya, Agus Arif Yanto selaku Danru II Pos Majalaya menyampaikan bahwa: "Masih ada kekurangan walaupun sudah ada nomor telepon, kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat belum mengetahui nomor Pos Majalaya." Diperlukan kerjasama yang lebih intensif dari pihak personel dari Pos Majalaya dan masyarakat terutama dalam meningkatkan komunikasinya untuk kepentingan masyarakat yang membutuhkan bantuan dari tim pemadam kebakaran. Jajang Sutisna sebagai korban kebakaran di Kp. Cihaneut RT 02 RW 02 Desa Sukamukti Kecamatan Majalaya Kab. Bandung mengaku kesulitan untuk mendapatkan akses pemadam menyatakan bahwa: "Sedikit susah apalagi nomor teleponnya kurang diketahui, perlu dimaksimalkan lagi sosialisasi kepada masyarakat." Berdasarkan pendapat dari para informan dapat disimpulkan bahwa tingkat kemudahan akses untuk mendapatkan layanan penanggulangan kebakaran di wilayah Pos Majalaya sedikit sulit karena kurangnya sosialisasi.

3.2 Kecepatan Merespon Permintaan Layanan

Tingkat kecepatan petugas di Pos Majalaya dalam merespon permintaan layanan penanggulangan kebakaran menurut R. Beben Setiawan, ST sebagai JFT Pemadam Kebakaran Mahir/Danton adalah sebagai berikut: "Sangat bagus, jangankan kebakaran di majalaya, diluar daerah pun pasti direspon. Jadi

untuk kemudahan layanan sudah bagus." Kecepatan dalam merespon layanan telah mengikuti aturan yang ditentukan selama 15 menit biasanya sudah tiba di lokasi kebakaran. sesuai dengan pendapat Muhammad Hardiana sebagai Danru I Pos Majalaya: "Kami sudah memiliki aturan tertentu baik aturan nasional atau internasional, bahwa respon time kita itu dibatasi dengan waktu 15 menit perjalanan

Berdasarkan pendapat para informan dapat disimpulkan bahwa tingkat kecepatan petugas di Pos Majalaya dalam merespon permintaan layanan penanggulangan kebakaran cukup cepat dan responsif terlihat dari beberapa kejadian kebakaran yang ditanggulangi dengan kehadiran petugas di lokasi kebakaran tidak lebih dari 15 menit dan atas kesaksian informan ketika petugas dihubungi cepat tanggap merespon dan langsung segera berangkat ke lokasi kebakaran.

4. Jaminan

Jaminan dalam pelaksanaan pelayanan penanggulangan kebakaran dilihat berdasarkan dua faktor, yaitu ketepatan waktu dan kepastian bahwa pelayanan tersebut tidak dikenai biaya. Ketepatan waktu dalam penanggulangan kebakaran yang dilaksanakan personel pemadam kebakaran di wilayah Pos Majalaya relatif dapat meminimalisir kerugian dan tidak menimbulkan korban jiwa meskipun sulit untuk mewujudkannya secara menyeluruh.

Pelaksanaan layanan penanggulangan kebakaran di

wilayah Pos Majalaya rata-rata sudah sesuai dengan yang diamanatkan dalam Permendagri tentang *respon time* yang mewajibkan petugas pemadam kebakaran hadir maksimal dalam waktu 15 menit dan korban musibah kebakaran tidak dimintai biaya untuk mendapatkan pelayanan dari personel pemadam kebakaran karena merupakan program layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat yang mengalami musibah kebakaran atau bencana lain selain kebakar

5. Empati

Kebakaran ialah nyala api baik kecil maupun besar pada tempat, situasi dan waktu yang tidak diinginkan dan umumnya bersifat merugikan dan sulit dikendalikan. Kejadian kebakaran baik itu kebakran kecil ataupun kebakaran besar terdapat bahaya di dalamnya yang tidak dapat dipungkiri dapat menimbulkan kerugian. Namun dengan adanya personel pemadam kebakaran yang datang untuk memadamkan api diharapkan kerugian dapat diminimalisir bahkan dihindari, tetapi tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapinya.

Kepedulian petugas pemadam kebakaran di Pos Majalaya dalam melaksanakan tugasnya lebih dari penanggulangan kebakaran, melainkan menunjukkan empatinya terhadap korban dengan menenangkan kondisi mentalnya terutama jika terdapat anak kecil sebagai korban kebakaran. Bahkan pasca terjadinya kebakaran, empati petugas ditunjukkan dengan membantu pihak korban untuk

meminimalisir kerugiannya dengan memberikan arahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku apabila pihak korban memiliki asuransi.

Penerapan manajemenya di lapangan bila terjadi kebakaran yang pertama kali dilakukan adalah menyelamatkan aset, lalu memblok api supaya tidak ada perambatan objek lain dengan mendahulukan bangunan samping, kiri, kanan, depan belakang denga dibasahi supaya api tidak menjalar, serta dilihat juga arah angin, itu yang diselamatkan terlebih dahulu.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan berupa interpretasi terhadap dimensi-dimensi dari teori yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bandung meliputi dimensi 1) Bukti Fisik, 2) Kehandalan, 3) Daya Tanggap, 4) Jaminan, dan 5) Empati untuk menjawab pertanyaan penelitian pada bagian rumusan masalah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan oleh Pos Damkar Wilayah Majalaya dalam penanggulangan kebakaran didasarkan pada faktor: (1) Bukti fisik meliputi kondisi dan kelengkapan fasilitas serta perlengkapan yang dimiliki oleh Pos Majalaya relatif dapat menunjang kelancaran pelaksanaan pelayanan penanggulangan kebakaran, (2) Kehandalan dilihat dari tingkat pengetahuan personel di Pos

Majalaya dalam pelaksanaan penanggulangan kebakaran masih kurang baik dari sisi kualitas maupun kuantitas, namun dari aspek keterampilan personel di Pos Majalaya cukup baik dan sudah meningkat lebih baik dari sebelumnya, (3) Daya tanggap petugas pemadam kebakaran di Pos Majalaya terlihat cepat tanggap merespon permintaan layanan untuk menanggulangi kebakaran supaya dapat segera menghentikan penyebaran kobaran api untuk menyelamatkan dan meminimalisir kerugian, (4) Jaminan dilihat berdasarkan ketepatan waktu dan kepastian biaya terlihat bahwa rata-rata sudah sesuai dengan yang diamanatkan dalam Permendagri tentang *respon time* yang mewajibkan petugas pemadam kebakaran hadir maksimal dalam waktu 15 menit dan korban musibah kebakaran tidak dimintai biaya,

Terakhir (5) Empati dilihat dari kepedulian petugas pemadam kebakaran di Pos Majalaya dalam melaksanakan tugasnya lebih dari penanggulangan kebakaran, melainkan menunjukkan empatinya terhadap korban dengan menenangkan kondisi mentalnya dan membantu pihak korban untuk meminimalisir kerugiannya dengan memberikan arahan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

SARAN

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dari hasil penelitian, maka dapat diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pemadam

Kebakaran dan Penyelamatan oleh Pos Damkar Wilayah Majalaya dalam penanggulangan kebakaran di Kabupaten Bandung, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Agar dilakukan pengembangan ilmu yang lebih luas dan spesifik di bidang ilmu pemerintahan yang menyangkut masalah pelayanan penanggulangan kebakaran yang dilaksanakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bandung karena merupakan masalah krusial yang menyangkut kepentingan masyarakat luas.
2. Diharapkan adanya studi khusus yang lebih mendalam mengenai pelayanan penanggulangan kebakaran sehingga sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang lengkap dan berguna untuk kemajuan sektor pelayanan publik pada penanggulangan kebakaran di Kabupaten Bandung.
3. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bandung perlu memperbaharui fasilitas, perlengkapan dan lokasi Pos Majalaya sehingga layak untuk ditempati sebagai Pos pemadam kebakaran.
4. Sosialisasi dan pendekatan kepada masyarakat harus ditingkatkan supaya masyarakat tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pelayanan pemadam kebakaran dan petugas bisa lebih cepat dalam merespon permintaan layanan penanggulangan kebakaran.

5. Jajaran pimpinan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Bandung agar lebih memperhatikan sarana dan prasarana teknis penanggulangan kebakaran sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang prima, efektif dan efisien.
6. Perlu adanya upaya peningkatan kapasitas pengetahuan dan keterampilan personel dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan pada Pusat Pendidikan Pemadam Kebakaran di Ciracas Bogor serta diselenggarakannya program pelatihan bagi seluruh personel untuk dapat memiliki sertifikat tanpa membebani dengan biaya.

Kebakaran Kota Makassar. *Fisipol UMY*, 1-18.

- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja. Bandung: Rosadakarya.
- Tjiptono, F. G. (2012). *Service, Quality and Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Winarsih, R. d. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zauhar, S. (2005). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw.

DAFTAR PUSTAKA

- Gaspersz. (2017). *Total Quality Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Huberman Miles, M. B. (2009). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI-Press.
- Parasuraman, V. A. (2004). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-37.
- Rahmatiah. (2016). Analisis Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemadam