

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KEPADA MASYARAKAT WILAYAH CIAWI

Mega Rizky Anggraeni<sup>1</sup>, M. Renaldi<sup>2</sup>, Melia Dewi Nur Setiyani<sup>3</sup>, Euis Salbiah<sup>4</sup>,

Cecep Wahyudin<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Djuanda. Bogor, Jawa  
Barat, Indonesia

[megarizky18s@gmail.com](mailto:megarizky18s@gmail.com)<sup>1</sup>, [renaldimuhammad74@gmail.com](mailto:renaldimuhammad74@gmail.com)<sup>2</sup>

[meliadewi@gmail.com](mailto:meliadewi@gmail.com)<sup>3</sup>, [euis.salbiah.adn@unida.ac.id](mailto:euis.salbiah.adn@unida.ac.id)<sup>4</sup>,

[cecep.wahyudin@unida.ac.id](mailto:cecep.wahyudin@unida.ac.id)<sup>5</sup>

Koresponden : Cecep Wahyudin. Email: [cecep.wahyudin@unida.ac.id](mailto:cecep.wahyudin@unida.ac.id)

---

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa kualitas pelayanan dinas Pemadam Kebakaran Sektor Ciawi, menggambarkan implementasi layanan di sektor tersebut, dan memanfaatkan metode kualitatif dengan melakukan wawancara sekitar 20 responden kemudian dilanjutkan dengan analisa data dengan pendekatan deskriptif. Adapun hasil penelitian dapat ditemukan bahwa Kualitas Pelayanan Pemadam kebakaran Sektor Ciawi sangat baik, hal itu ditunjukkan dari respon masyarakat yang telah merasakan pelayanannya. Namun terdapat kendala dari masyarakatnya sendiri tentang kurangnya kesadaran peraturan lalu lintas, hal itu juga menjadi tugas tambahan Pemadam Kebakaran untuk memberikan edukasi kepada masyarakat agar lebih mentaati peraturan dan keselamatan. Adapun dampak dari kualitas pelayanan pemadam kebakaran sektor ciawi kepada masyarakat ciawi sangat bermanfaat karena telah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya.

**Kata Kunci:** Dinas Pemadam Kebakaran, kualitas Pelayanan, penanggulangan kebakaran

## PENDAHULUAN

Pemerintah Indonesia telah membentuk Dinas Pemadam Kebakaran Dibangun pada tanggal 1 Maret 1919 dan pada tahun tersebut diresmikan sebagai tahun berdirinya organisasi Pemadam Kebakaran di wilayah Kabupaten Bogor. Dinas Pemadam Kebakaran adalah instansi yang bertanggung jawab dalam penanggulangan bencana berada di bawah tanggung jawab Kepala Bupati, dan mencakup sub urusan kebakaran dan penyelamatan. dengan salah satu komponennya adalah Pemadam Kebakaran, Tugas utama pemadam kebakaran mencakup pencegahan kebakaran, pemadaman kebakaran, serta penyelamatan jiwa, evakuasi hewan liar dll. Penyusunan aturan untuk membagi tugas di dalam administrasi pemerintahan atau pelayanan publik dapat diamati dari perspektif tugas utama Tugas pokok berada di tingkat organisasi, fungsi tugas terletak pada tingkat bagian organisasi, tugas ada di tingkat sub-bagian organisasi, kegiatan terdapat di tingkat kelompok kerja, dan pekerjaan berada di tingkat individu (Risky Noviar et al., 2023). Menurut Tjiptono (2014:268) definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan (Novia et al., 2020).

Pelayanan publik mencakup segala aktivitas yang bertujuan memenuhi kebutuhan layanan untuk penduduk atau masyarakat, melibatkan penyediaan produk, layanan dan pelayanan administrasi, sesuai dengan ketentuan Yang diatur dalam peraturan hukum, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2009 (Siregar et al., 2023). Satu dari beberapa keinginan masyarakat sebagai konsumen layanan adalah mendapatkan pelayanan yang berifat adil dan merata (Denico Doly et al., 2013). Kebakaran merupakan ancaman terhadap keselamatan manusia yang perlu dihindari. Peningkatan perkembangan konstruksi bangunan-bangunan menyebabkan risiko kebakaran semakin meningkat (Tarigan & Budiman, 2021). Maka, pentingnya eksistensi Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran

penting. Tantangan yang kerap terjadi adalah keterlambatan Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran dalam mencapai lokasi kebakaran

Menjadikan pemerintahan yang baik (Good Government) Merupakan kewajiban pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah secara esensial berfungsi untuk melayani masyarakat, karena tujuan pokok pemerintahan bukanlah untuk kepentingan Bukan untuk kepentingan diri sendiri, tetapi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas mereka demi mencapai tujuan bersama. (Adelberty, 2016; Fauziah, et al., 2023; Setiyani & Wahyudin, 2023).

Dinas pemadam Kebakaran Sektor Ciawi Kabupaten Bogor memegang wilayah 6 Kecamatan, Maka dari itu Pemadam kebakaran Sektor Ciawi mempunyai 2 unit Pemadam kebakaran, 1 unit water supply, dan 1 unit fire jeep. Damkar juga sering diberikan apresiasi oleh masyarakat. Hal itu juga yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan Pemadam Kebakaran yang sangat baik pelayanannya kepada masyarakat.

Berdasarkan kejadian di Kabupaten Bogor pada tahun 2023, ketika Pasar Lewiliang terbakar dan menghancurkan sekitar 2.300 kios, para pedagang mengalami kerugian yang sangat besar. Saat itu, pemadam kebakaran sektor Ciawi mengirimkan satuan bantuan ke wilayah tersebut. Peristiwa ini menimbulkan kekecewaan masyarakat terhadap pemadam kebakaran, karena saat terjadi kebakaran, polisi kehabisan air, baik karena ketersediaan air maupun karena hidran kebakaran di pasar tersebut tidak berfungsi. Api dengan cepat membesar dan menghanguskan seluruh kios yang ada di Pasar Lewiliang. Namun ketika pemadaman berakhir, masyarakat berterima kasih kepada pemadam kebakaran, dan masyarakat pun menyadari bahwa kesalahannya bukan pada pemadam kebakaran, melainkan pengelolaan pasar yang kurang baik. Pasar sebaiknya dilengkapi dengan peralatan pemadam kebakaran sehingga setidaknya dapat diantisipasi keterlambatan kedatangan petugas pemadam

kebakaran karena hidran kebakaran yang ada sudah tidak aktif. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pemadam kebakaran di Indonesia semakin meningkat, disebabkan oleh seringnya terjadi kebakaran dibandingkan dengan negara lain. Keterbatasan sarana dan prasarana menjadi penyebab utamanya, dan tidak hanya itu, Keterlambatan petugas pemadam kebakaran saat sampai di tempat kejadian sering membuat frustrasi masyarakat. Selain itu, kurangnya keterampilan petugas pemadam kebakaran juga menjadi masalah. Keadaan seperti ini dapat menghambat proses pelayanan, merugikan kualitas Pemberian layanan yang kurang memuaskan dapat menciptakan ketidakpuasan di tengah masyarakat. Agus Dwiyanto, dalam bukunya "Membangun Good Governance Melalui Pelayanan Publik," menyampaikan pandangan terkait hal ini. Pengukuran kualitas pelayanan mempunyai beberapa dimensi, antara lain sikap petugas, praktik pelayanan, jam pelayanan, fasilitas, dan kesesuaian pelayanan dengan tujuan dan keinginan masyarakat (Keping, 2018).

Berdasarkan konteks dan masalah tersebut, penulis merumuskan permasalahan sebagai "Analisis Kualitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Sektor Ciawi." Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi tugas berkelanjutan di semua tingkatan lembaga pemerintahan, sesuai dengan pandangan Ristiani (2020). (Fauzi & Harli, 2017). Pelayanan yang optimal sangat berpengaruh pada kepentingan publik, sehingga penting bagi penyedia utilitas untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif dengan mengoptimalkan aspek-aspek seperti infrastruktur, personel, fasilitas, dan teknologi perangkat lunak.

Memperhatikan kepentingan dan preferensi masyarakat memiliki peran krusial dalam keberlanjutan pelayanan publik, mengingat masyarakat menjadi konsumen utama dari layanan tersebut. Oleh karena itu, penyedia layanan harus mengupayakan kepuasan dan kepercayaan pelanggan untuk masa yang akan datang, sebagaimana diungkapkan oleh Tevfikurrahman dan Satispi (2018: 184-185).(Satryawati, 2018)

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan utama untuk menjelaskan fenomena dengan memberikan gambaran rinci melalui kata-kata, membentuk suatu teori. Riset kualitatif meliputi analisis mendalam terhadap fenomena yang dihadapi subjek penelitian, penggambarannya melalui penyusunan kata atau bahasa, dan menggunakan metode alamiah. Pendekatan ini di gunakan untuk wawancara kepada 20 responden untuk mendapatkan pandangan dan pegalaman kepada para masyarakat daerah ciawi. Maka dari itu pengamatan dilakukan langsung ke masyarakat agar memahami interaksi masyarakat. Dari hasil wawancara dengan beberapa partisipan dapat diketahui bahwa sudah baik. Pendekatan deskriptif digunakan sebagai metode, dengan tujuan menyelidiki keadaan, kondisi, atau fenomena lapangan, dan hasil penelitian disajikan dalam bentuk laporan akhir. Metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menguraikan karakteristik (sifat-sifat) tentang suatu keadaan (Supranto, 2000). Menurut (Umar, 2008) Penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang melukiskan aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan faktor-faktor yang ada. Data diperoleh dari deskripsi tersebut, kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan. (Yunita et al., 2019)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Keberhasilan Dinas Pemadam Kebakaran Sektor Ciawi dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat ini sudah sangat bagus, namun kadang kala petugas Pemadam Kebakaran sering telat hal itu disebabkan oleh lalu lintas menuju

TKP yang macet dan masyarakat kurangnya kesadaran akan hal peraturan lalulintas yang mana kendaraan prioritas nomer 1 ialah pemadam kebakaran, contoh pelayanan yang diberikan Pemadam Kebakaran Sektor Ciawi yaitu adanya laporan kebakaran, evakuasi cincin, evakuasi hewan buas, Bencana alam seperti banjir, longsor, dan tumbangnya pohon seringkali terjadi. Masyarakat dapat melaporkan kejadian tersebut kepada Pemadam Kebakaran dengan mudah melalui kontak darurat 112 di wilayah Kab. Bogor, yang dapat dihubungi tanpa biaya pulsa. Untuk menyampaikan laporan masyarakat, Pemadam Kebakaran Sektor Ciawi memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan waktu respon 15-20 menit hingga sampai di lokasi laporan. Meskipun demikian, dalam penyelamatan darurat, petugas Pemadam Kebakaran perlu meningkatkan keterampilan melalui pelatihan Untuk dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Penelitian ini dibuat tujuannya agar mengetahui kualitas pelayanan pemadam kebakaran kepada masyarakat itu bagaimana? khususnya kepada wilayah Ciawi, dan hasilnya masyarakat merespon baik dan sangat puas atas pelayanan kinerja pemadam kebakaran.

Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan ini kami menggunakan menurut teori Satori dan Komariyah (2014), teori analisis menyatakan analisis tersebut merupakan suatu upaya untuk memecah mengurai masalah atau fokus kajian menjadi sesuatu komponen-komponen (dekomposisi). Tujuannya adalah agar struktur atau susunan dari hal yang dianalisis tersebut dapat terlihat dengan jelas. Dengan demikian, informasi tersebut dapat dipahami dengan lebih tajam atau diterima dengan lebih jelas mengenai substansi permasalahannya. Dengan itu kami bisa menganalisis kualitas pelayanan yang di berikan Pemadam Kebakaran Sektor Ciawi sangat baik, hal itu juga disampaikan masyarakat yang sudah terbantu atas pertolongannya. namun, terdapat kendalanya ada di masyarakat itu sendiri, yaitu kurangnya kesadaran akan peraruran lalu lintas yang mana menurut UUD nomor 22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang mana kendaraan prioritas yang pertama

adalah Pemadam Kebakaran, seharusnya masyarakat sadar akan peraturan itu dan memberikan akses jalan bila kendaraan unit damkar lewat, apalagi wilayah ciawi yang dimana jalanannya sering macet dan juga akses jalan gang nya sangat kecil dan itu mempersulit kendaraan damkar masuk. Maka dari itu tugas tambahan masyarakat harus mendapatkan edukasi mengenai pemadam kebakaran dan tugas fungsinya, agar masyarakat tau SOP nya itu seperti apa.

Menurut Satori dan Komariyah (2014), teori analisis menyatakan bahwa analisis adalah usaha untuk Memecah suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian elemen-elemen komponen (dekomposisi). Hal ini dilakukan dengan tujuan agar struktur atau susunan dari hal yang sedang dianalisis dapat terlihat dengan jelas. Dengan demikian, informasi tersebut dapat dipahami secara lebih terperinci atau diterima dengan lebih jelas mengenai substansi permasalahannya.

Penyedia layanan menawarkan kualitas pelayanan terbaik dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta memastikan keakuratan dalam penyampaian layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan dapat diukur sebagai tingkat perbedaan aktual antara harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dan analisa yang penulis jelaskan, Berdasarkan hal tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemadam kebakaran sektor Ciawi secara umum belum memenuhi standar yang baik. Secara khusus, sikap petugas, kemudahan prosedur, penerapan SOP dan kepuasan terhadap layanan dinilai buruk. Perlu diketahui bahwa pelaksanaan layanan yang berorientasi pada masyarakat seringkali tidak selalu sejalan dengan aturan, program, bahkan harapan masyarakat. Kelalaian ini tidak hanya disebabkan oleh faktor internal dinas terkait, namun juga faktor eksternal seperti kurangnya partisipasi dan

kesadaran masyarakat, kemacetan lalu lintas, penyebaran informasi yang salah, terhambatnya warga menyaksikan kebakaran, dan dampak terhadap infrastruktur termasuk akses ke perapian yang sulit dijangkau. Hal ini berlaku pada kendala seperti pintu masuk yang sempit, portal dan gerbang yang tidak standar, serta banyaknya speed house dan kepadatan bangunan di zona kebakaran. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya perbaikan baik di dalam maupun di luar, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pemadam kebakaran di sektor Ciawi.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis menyampaikan beberapa alternatif usulan sebagai berikut:

(1) Memberikan pelatihan kepada petugas pemadam kebakaran untuk meningkatkan keterampilan dalam penanganan insiden kebakaran, dengan tujuan agar aparat kepolisian dapat merespons kejadian dengan cepat dan efektif. (2) Pemerintah harus terus memperhatikan alokasi sumber daya operasional yang dibutuhkan guna mendukung pelayanan publik, terutama dalam upaya pemadaman kebakaran. (3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pihak pemadam kebakaran perlu segera meningkatkan fasilitas dan infrastruktur, serta memperkuat koordinasi dengan instansi terkait seperti DLLAJR, PDAM, dan PT Telkom untuk memperkuat pelayanan kepada warga atau penduduk. (4) Pemerintah dan dinas pemadam kebakaran perlu meningkatkan kesadaran di kalangan masyarakat melalui penyelenggaraan pelatihan yang berkelanjutan dan intensif melalui media cetak dan elektronik, guna menyampaikan informasi mengenai bahaya kebakaran.

## REFERENSI

- Adelberty, M. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURABAYA Oleh: Mertilinda Adelberty Fisip, Untag Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 216–223.
- Denico Doly, Hidayat, S., & Nasution, I. (2013). Pelayanan Pencegahan dan Pemadam

- Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 1(2), 176–191. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma/article/view/562/402%0Ahttps://jurnal.dpr.go.id/index.php/kajian/article/view/626>
- Fauzi, A., & Harli, E. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui CRM dengan Metode RAD. *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 1(1), 76–81. <https://doi.org/10.29207/resti.v1i1.16>
- Keping, Y. (2018). Governance and Good Governance: A New Framework for Political Analysis. *Fudan Journal of the Humanities and Social Sciences*, 11(1), 1–8. <https://doi.org/10.1007/s40647-017-0197-4>
- Novia, M. A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tata Kelola*, 7(2), 201–212. <https://doi.org/10.52103/tatakelola.v7i2.174>
- Nur Fauziah, G., Afrianti, N., Agung, W., Wahyudin, C., & Salbiah, E. (2023). KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU AK-1 BERBASIS ONLINE. *ADMINISTRATIE Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 21–30. Retrieved from <https://ojs.unida.ac.id/AJAP/article/view/9747>
- Risky Noviar, Muh. Jamal, & Muhlis Hafel. (2023). Peran Damkar Sebagai Upaya Pelayanan Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. *Journal Publicuho*, 6(2), 658–670. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i2.164>
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Setiyani, M. D. N., & Wahyudin, C. (2023). Kualitas Layanan Pendidikan untuk Anak Usia 3-6 Tahun Melalui Program Sekolah Penggerak di biMBA AIUEO. *Karimah Tauhid*, 2(6), 2653–2659. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v2i6.10811>
- Siregar, R. O., Nur, T., Meigawati, D., Publik, A., Sukabumi, U. M., Nomor, S. S. H., Sukabumi, K., Barat, J., & Siregar, R. O. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga ( Kk ) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil the Effect of the Quality of Family Card-Making Services on Community Satisfaction At the Population and Civil. *Jurnal GOVERNANSI*, 9(1), 61–70.
- Tarigan, U. P. P., & Budiman, I. (2021). Implementasi Metode Lean Service dan 5S untuk Meningkatkan Efisiensi Waktu Pelayanan di Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 23(1), 59–68. <https://doi.org/10.32734/jsti.v23i1.4891>
- Yunita, T., Rahmawati, R., & Rusliandy. (2019). Pengaruh Reformasi Pelayanan Publik E- Government Terhadap Revitalisasi Penyelenggaraan Birokrasi Di Kantor Imigrasi Kota Bogor. *Administratie: Jurnal Administrasi Publik*, 1(April 2019), 25–35.