



e-ISSN 2798-8260

Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora Vol: 5, No 2, 2025, Page: 1-12

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesiapan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dalam Penanggulangan Kebakaran di Kota Bengkulu

Tri Purwanti

STIA Bengkulu

DOI:

<https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.2726>

*Correspondence: Tri Purwanti

Email:

tripurwanti141@gmail.com

Received: 21-10-2025

Accepted: 21-11-2025

Published: 21-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors.
Submitted for open access publication
under the terms and conditions of the
Creative Commons Attribution (CC BY)
license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstrak: This study aims to determine public satisfaction with the response and alertness of the Fire Department in handling fires in Bengkulu City. The research method used in this study is a qualitative method. The results of the study indicate that, Service Procedure: The level of public satisfaction in the service sector is quite satisfied, because they give more satisfaction ratings than those who are dissatisfied. Service Discipline: The level of public satisfaction in the field of service officer discipline is less satisfied, because informants give more answers that are less satisfied. Responsibility: The level of public satisfaction with officers is satisfied, because there is only 1 informant who feels lacking, the rest give very satisfactory answers. Employee Competence: The level of public satisfaction in the field of employee competence is very satisfactory, because all informants give very satisfactory answers when interviewed. Suggestions in the Analysis of Public Satisfaction with the Alertness of the Fire Department in Handling Fires in Bengkulu City. Students who will conduct further research. It is advisable to find and read more other references. So that the results of further research are even better and gain new knowledge. The results of this study are expected to be used as reference material for researchers. It is expected that officers will be more careful in observing public responses. This is very important to anticipate future incidents. The limitation of this study lies in the informants, because they must be people who have reported the incident.

Keywords: Employee Competence, Public Facilities, Services.

Pendahuluan

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empiric masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat (Sakti, 2023).

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Miftah Thoha (1994), "Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik".

Hal senada juga diungkapkan oleh H.A.S Moenir (1995), yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fungsi material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya. Esensi pemerintahan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Tugas pelayanan masyarakat (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun tingkat kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004).

Rasyid (1997:2) menyatakan bahwa pemerintahan moderen adalah pelayanan masyarakat. Pentingnya tugas pelayanan masyarakat dalam pemerintahan modern telah mendorong pemerintah negara-negara di dunia untuk menempatkan masyarakat sebagai pihak pertama yang harus mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintahnya (*putting people first*). Indonesia telah mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan seperti dikeluarkannya Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, serta Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat serta Kep. Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Daerah Kota Bengkulu yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat adalah pelayanan Pencegahan Dan Pemadam Kebakaran, dimana dalam memberikan pelayanan Pencegahan Dan Pemadam Kebakaran kurang begitu maksimal. Adanya keluhan dari masyarakat

secara implisit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah. Dalam pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran yang dilayani oleh petugas pemadam kebakaran kota Bengkulu banyaknya mendengar keluhan masyarakat di lokasi kebakaran antara lain sulitnya menghubungi kantor pencegahan dan pemadam kebakaran, lamanya petugas pemadam kebakaran sampai di lokasi kebakaran, kurangnya fasilitas yang dimiliki petugas pemadam kebakaran, kurang sikap sigap, cepat dan tanggap oleh petugas pemadam kebakaran.

Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *Good Governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Metodologi

Analisis data bertujuan untuk menyusun data dalam cara yang bermakna sehingga dapat dipahami. Analisis dilakukan terhadap data berdasarkan logika induktif. Menurut Sugiyono (2017:39-40) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Metode analisis data yang digunakan dalam proses penelitian ini adalah deskriptif” yaitu:

Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok (penting), mencari tema dan menentukan polanya. Data ini diperoleh di dalam lapangan yang ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan terperinci.

Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan atau hubungan antara kategori. Menurut Sugiyono (2017:2) juga menyatakan “Bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif”.

Conclusion Drawing / Verification

Dari data yang diperoleh, kemudian di kategorikan, dicari tema dan polanya, lalu ditarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Pada penelitian kualitatif ini, peneliti dituntut dapat menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan dan yang dilakukan oleh sumber data secara langsung. Disini peneliti bersifat perspektif emic yang artinya memperoleh data bukan sebagaimana seharusnya, bukan berdasarkan apa yang dipikirkan peneliti, tetapi berdasarkan sebagaimana adanya yang terjadi di lapangan, yang dialami, dirasakan dan dipikirkan oleh sumber data itu sendiri. Berbeda dengan jenis penelitian yang lain, penelitian ini tanpa diawali oleh hipotesis dan kerangka teori secara ketat. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sugiyono (2009) bahwa penelitian yang bersifat deskriptif tidak perlu merumuskan hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Analisis kepuasan masyarakat terhadap kesiapan pemadam kebakaran dalam penanganan kebakaran merupakan suatu bentuk pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu periode kerja organisasi. Penilaian kepuasan masyarakat didasarkan pada pencapaian hasil kerja dari segi kuantitas, kualitas, efisiensi dan efektivitas kerja dalam melayani masyarakat. Berikut ini adalah hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan petugas pemadam kebakaran dan masyarakat umum Kota Bengkulu :

Petugas Dinas Pemadam Kebakaran

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan proses yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan. Prosedur pelayanan dapat disederhanakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Standar pelayanan dapat dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan tertib. Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 25 Juli 2024 kepada pihak pemadam kebakaran mengenai prosedur pelayanan (Pelaporan, Pengajuan, dan Pelayanan) kepada Bapak Lyem Friady, S.Sos selaku Pelaksana Tugas Kepala Seksi Pemadaman dan Penyidikan Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu. Beliau menyampaikan bahwa:

"Untuk melaporkan kebakaran, bisa datang langsung ke kantor pemadam kebakaran terdekat, atau bisa menghubungi nomor telepon pemadam kebakaran atau melalui frekuensi pemadaman".

"Hal-hal yang perlu disampaikan untuk melaporkan kebakaran adalah data pelaporan, apa yang terbakar, alamat jelas lokasi kebakaran, seperti apa kondisinya".

"Pelayanan pemadam kebakaran di Kota Bengkulu memiliki standar yang jelas, yaitu standar pelayanan minimal (SPM) dari Kementerian Dalam Negeri. Yaitu, petugas pemadam kebakaran harus tiba di lokasi paling lambat 15 menit".

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 narasumber di atas, prosedur pelayanannya adalah dengan cara melaporkan kebakaran kepada petugas pemadam kebakaran, melapor ke posko atau menghubungi kantor melalui telepon genggam. Yang harus dilaporkan yaitu data pelaporan, apa yang terbakar, alamat jelas lokasi kebakaran, seperti apa kondisinya. Pelayanan yang diberikan berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) sesuai dengan pelayanan kebakaran dalam negeri.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 25 Juli 2024 kepada pihak pemadam kebakaran mengenai kedisiplinan petugas pelayanan (Kehadiran petugas, Kesiapan, dan Respon terhadap laporan) kepada Bapak Lyem Friady, S.Sos selaku Pelaksana Tugas Kepala Seksi Pemadaman dan Penyidikan Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu. Beliau menyampaikan bahwa :

"Dalam 24 jam, petugas selalu siaga di tempat kejadian"

"Petugas selalu siap 24 jam jika terjadi kebakaran atau masalah lainnya, meliputi area yang dapat dijangkau".

"Petugas merespons dengan baik dan cepat terhadap laporan dari masyarakat."

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara pada tanggal 25 Juli 2024 kepada Bapak Burman Kasmiri S.Sos, Analis Kebakaran Ahli Muda yang memberikan jawaban terkait kedisiplinan petugas dinas yaitu:

Berdasarkan hasil wawancara di atas terkait kedisiplinan, penulis menemukan jawaban yang relatif sama dari petugas, yaitu petugas selalu siaga di posko, baik hari kerja maupun hari libur. Terkait kesiapan, petugas menjelaskan bahwa mereka selalu siap 24 jam, dan terkait tanggapan laporan, mereka selalu menanggapi setiap laporan dengan sangat baik.

Responsibilitas

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 25 Juli 2024 dengan pihak pemadam kebakaran mengenai Tanggung Jawab (waktu ke lokasi, lama pemadaman, dan kendala petugas) kepada Bapak Lyem Friady, S.Sos selaku Pelaksana Tugas Kepala Seksi Pemadaman dan Penyidikan Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu. Beliau menyampaikan bahwa:

"Dalam perkiraan waktu 5 menit, petugas dari kantor pemadam kebakaran terdekat dengan lokasi kebakaran harus sudah tiba dalam waktu 5 menit."

"Tergantung kondisi kebakaran dan apa yang terbakar, misalnya yang terbakar adalah rumah, selama ini petugas hanya membutuhkan waktu satu jam untuk menangani kebakaran."

"Kendala pertama petugas untuk tiba di lokasi kebakaran adalah pengguna jalan terkadang masih minim kemauan untuk memberikan akses jalan bagi mobil pemadam kebakaran dan yang sering menjadi kendala petugas pemadam kebakaran adalah masyarakat yang berkumpul di lokasi kebakaran."

Kompetensi Pegawai

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 25 Juli 2024 dengan pihak pemadam kebakaran mengenai Kompetensi Pegawai (Kerjasama, Keadaan Darurat, dan Kesiapsiagaan) kepada Bapak Lyem Friady, S.Sos selaku Pelaksana Tugas Kepala Seksi Pemadaman dan Penyidikan Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu. Beliau menyampaikan bahwa:

"Untuk meningkatkan kerjasama antar petugas pemadam kebakaran adalah dengan melakukan pelatihan rutin, dan membagi tugas masing-masing ke dalam tim yang terdiri dari 6 orang"

"Cara petugas dalam menangani keadaan darurat pada situasi kebakaran harus cepat, tanggap, dan terukur. Prioritas pertama adalah manusia, prioritas kedua adalah harta benda"

"Prosedur pelatihannya adalah pelatihan rutin dan mereka harus memiliki sertifikat yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) oleh karena itu tugas petugas pemadam kebakaran tidak hanya memadamkan api tetapi juga mencakup penyelamatan di semua lini"

Masyarakat Umum

Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 31 Juli 2024 yang dilakukan penulis kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan Bapak Asnawan (60) Padat Karya, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

“Bantuan petugas pemadam kurang membantu saat adanya kebakaran. Saat kami memberikan kabar, mereka tidak langsung percaya, dan malah menanyakan banyak hal, dan soal ketepatan waktu, mereka terlambat datang, saat kebakaran sudah sepenuhnya membakar bangunan, dan mereka baru sampai.”

“Informasi yang mereka berikan lumayan jelas, namun kurang membantu, mungkin juga karena masyarakat sedikit awam soal itu”

“Tanggapan soal panggilan agak kurang, karena saat saya melaporkan kejadian, merka lumayan lama merespon telpon dari saya.

Wawancara tanggal 31 Juli 2024 yang dilakukan kepada ibu Sukmawati (35) Padat Karya, yaitu :

“Ya petugas sangat memberikan bantuan, untuk proses panggilan pertama hingga petugas tiba di lokasi lumayan cepat.”

“Masyarakat mendapatkan bantuan dari informasi yang diberikan petugas.”

“Untuk respon petugas dalam menanggapi laporan sangatlah cepat.”

Kedisiplinan Petugas

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 31 Juli 2024 yang dilakukan penulis kepada masyarakat terkait Kedisiplinan Petugas kepada Bapak Asnawan (60) Padat karya, mendapatkan hasil :

“Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan bagi saya pribadi kurang baik, karena datang sangat terlambat saat terjadi kebakaran. Untuk penampilan profesional, karena selalu memperhatikan kondisi sekitar sebelum bekerja.”

“Untuk bukti, saat terjadi kebakaran di tempat kerja pada tanggal 27 Juni 2024.”

“Untuk prosedur keselamatan, menurut saya sudah cukup memperhatikan hal-hal seperti itu, juga memperhatikan keselamatan masyarakat sekitar.”

Berdasarkan hasil wawancara tanggapan masyarakat diatas pada bidang Disiplin Petugas Pelayanan, informan memberikan tanggapan yang berbeda-beda pada bagian kedisiplinan, tiga orang informan merasa tidak puas, karena petugas datang terlambat pada saat kebakaran, untuk bagian keteladanan dan keamanan yang diberikan semua informan merasa puas. Dan dua orang informan merasa sangat puas dengan semua pelayanan yang diberikan oleh petugas pada bagian kedisiplinan dan lainnya, terbukti dari hasil wawancara dengan masyarakat yang memberikan tanggapan baik terhadap petugas, tingkat kedisiplinan baik, dan selalu tampil profesional. Kebakaran terjadi di berbagai tempat, pada pada padat karya/hybrid 13 dan juga terjadi di lempuing, berdasarkan wawancara masyarakat. Kewajiban dan keselamatan petugas, masyarakat juga memberikan tanggapan sangat baik.

Responsibilitas

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 31 Juli 2024 yang dilakukan penulis kepada masyarakat terkait Responsibilitas kepada Bapak Asnawan (60) Padat karya, mendapatkan hasil :

"Respons saya kepada petugas cukup baik, sehingga mereka selalu menganggap situasi kebakaran sebagai situasi darurat, mereka mengambil tindakan yang baik, dengan mengimbau masyarakat untuk tidak terlalu dekat dengan lokasi kebakaran."

"Ya, mereka sudah memberikan perhatian yang sangat baik kepada masyarakat, dengan memberikan imbauan untuk menjauh dari lokasi kebakaran."

"Petugas pemadam kebakaran dan medis berkoordinasi dengan sangat baik, mereka tahu porsi dan tugasnya masing-masing."

Kompetensi Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 31 Juli 2024 yang dilakukan penulis kepada masyarakat terkait Kompetensi Pegawai kepada Bapak Asnawan (60) Padat karya, mendapatkan hasil :

"Keterampilan petugasnya sangat baik, karena mereka adalah orang-orang terlatih yang memiliki sertifikat dalam melaksanakan tugas pemadaman kebakaran, mereka juga sangat baik dalam menangani situasi darurat."

"Saat pemadaman pada padamnya pada 13 pada 27 Juni 2024."

"Untuk itu saya tidak tahu, tetapi saya yakin petugas selalu melakukan pelatihan, sehingga kemampuan mereka akan semakin baik dari waktu ke waktu."

Berdasarkan hasil wawancara tanggapan masyarakat di atas pada bidang Kompetensi Pegawai, masyarakat memberikan tanggapan sangat puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh petugas. Masyarakat menyampaikan bahwa tingkat dan keahlian petugas pemadam kebakaran jauh di atas rata-rata, mereka juga mampu menangani situasi dengan sangat baik. Untuk contoh penjelasannya adalah kebakaran di Hybrid dan Lempuing beberapa waktu lalu. Terakhir, masyarakat juga menilai kemampuan petugas yang harus selalu ditingkatkan, hal ini terjadi karena petugas tidak pernah lelah untuk belajar.

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesiapan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Penanggulangan Kebakaran di Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat beberapa komponen utama yang menjawab Bagaimana Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesiapan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Penanggulangan Kebakaran di Kota Bengkulu, berikut ini hasil pembahasan dari komponen kepuasan masyarakat, yaitu :

Prosedur Pelayanan

Hasil wawancara petugas menunjukkan bahwa prosedur pelayanannya yaitu dengan cara melaporkan kebakaran kepada petugas pemadam kebakaran, melapor ke posko atau bisa juga menghubungi kantor melalui telepon genggam. Yang harus dilaporkan yaitu data pelaporan, apa yang terbakar, alamat jelas lokasi kebakaran, seperti apa kondisi kebakaran. Pelayanan yang diberikan berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) sesuai dengan pelayanan kebakaran dalam negeri. Berdasarkan hasil wawancara tanggapan masyarakat diatas di lapangan mengenai prosedur pelayanan, masyarakat memberikan tanggapan yang berbeda-beda, sebagian informan menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas, mereka menyatakan bantuan, informasi dan

tanggapan petugas sangat baik kepada mereka. Namun sebagian besar informan menyatakan kurang puas, karena bantuan pelayanan yang kurang baik, informasi yang sulit dijangkau dan respon petugas yang lama ketika ditelepon atau dihubungi oleh informan.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa terkait kedisiplinan, penulis menemukan jawaban petugas yang relatif sama, yaitu petugas selalu siaga di posko, baik hari kerja maupun hari libur. Untuk masalah kesiapan, petugas menjelaskan bahwa mereka selalu siap 24 jam, dan terkait masalah tanggap laporan, mereka selalu menanggapi setiap laporan dengan sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara tanggapan masyarakat diatas pada bidang Disiplin Petugas Pelayanan, informan memberikan tanggapan yang berbeda-beda pada bagian kedisiplinan, tiga orang informan merasa tidak puas, karena petugas datang terlambat pada saat kebakaran, untuk bagian keteladanan dan keamanan yang diberikan semua informan merasa puas. Dan dua orang informan merasa sangat puas dengan semua pelayanan yang diberikan oleh petugas pada bagian kedisiplinan dan lainnya, terbukti dari hasil wawancara dengan masyarakat yang memberikan tanggapan baik terhadap petugas, tingkat kedisiplinan baik, dan selalu tampil profesional. Kebakaran terjadi di berbagai tempat, pada pada padat karya/hibrida 13 dan juga terjadi di lempuing, berdasarkan wawancara masyarakat. Kewajiban dan keselamatan petugas, masyarakat juga memberikan tanggapan sangat baik. Permasalahan pada hasil penelitian diatas adalah kurangnya kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan petugas, hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang menyatakan ketidakpuasan, karena petugas tidak tepat waktu di lokasi kebakaran, namun untuk bagian keteladanan dan keamanan seluruh informan dan masyarakat merasa puas.

Responsibilitas

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai Tanggung Jawab, penulis menemukan jawaban petugas bahwa petugas akan tiba dalam estimasi waktu 5 menit, petugas dari pemadam kebakaran yang terdekat dengan lokasi kebakaran harus tiba dalam waktu 5 menit. Tergantung dari kondisi kebakaran dan apa yang terbakar, misalnya jika yang terbakar seperti rumah, selama ini petugas hanya membutuhkan waktu satu jam saja untuk menangani kebakaran. Kendala pertama petugas untuk tiba di lokasi kebakaran adalah pengguna jalan terkadang masih minim kemauan untuk memberikan akses jalan bagi mobil pemadam kebakaran dan juga yang sering menjadi kendala bagi petugas pemadam kebakaran adalah masyarakat yang berkumpul di lokasi kebakaran. Berdasarkan hasil wawancara tanggapan masyarakat diatas pada bidang Tanggung Jawab, masyarakat memberikan tanggapan yang memuaskan terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh petugas, walaupun ada 1 orang informan yang memberikan tanggapan kurang memuaskan terhadap pelayanan petugas, ketidakpuasan ini terletak pada Petugas yang kurang maksimal dalam melaksanakannya, karena ketika terjadi kebakaran petugas terlihat kebingungan, entah karena medan yang sulit atau karena kurangnya pelatihan, Mengenai kinerja, ada petugas yang baik dan ada juga petugas yang kurang tanggap, dan Koordinasi

dengan tim medis kurang, bahkan tidak ada interaksi sama sekali (Ucap Ibu Sukmawati). Untuk ketanggapanannya kepuasan masyarakat dibuktikan dengan penjelasan masyarakat bahwa petugas kurang maksimal dalam menangani situasi kebakaran, mereka juga sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengamankan kebakaran dan menyelamatkan korban beserta harta bendanya. Petugas juga memberikan perhatian yang tinggi kepada masyarakat, mereka memberikan perlindungan agar tidak mendekati lokasi kejadian. Dan yang terakhir koordinasi dengan tim medis sudah sangat baik, hal ini juga berlaku kepada pihak yang lainnya.

Kompetensi Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai Kompensasi Karyawan, penulis menemukan jawaban petugas bahwa untuk meningkatkan kualitas kerja sama tim, perlu adanya pelatihan rutin, dan pembagian tugas masing-masing ke dalam tim yang terdiri dari 6 orang. Penanganan keadaan darurat dilakukan secara cepat, sigap, dan terukur. Prioritas pertama adalah manusia, prioritas kedua adalah properti. Untuk prosedur pelatihan, merupakan pelatihan rutin dan harus memiliki sertifikat yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan (DIKLAT). Berdasarkan hasil wawancara tanggapan masyarakat di atas pada bidang Kompetensi Pegawai, masyarakat memberikan tanggapan sangat puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh petugas. Masyarakat menyampaikan bahwa tingkat dan keahlian petugas pemadam kebakaran jauh di atas rata-rata, mereka juga mampu menangani situasi dengan sangat baik. Untuk contoh penjelasannya adalah kebakaran di Hybrid dan Lempuing beberapa waktu lalu. Terakhir, masyarakat juga menilai kemampuan petugas yang harus selalu ditingkatkan, hal ini terjadi karena petugas tidak pernah lelah untuk belajar. Dibidang kompetensi pegawai tidak ada permasalahan terkait kepuasan berdasarkan wawancara masyarakat, seluruh lapisan masyarakat merasa sangat puas terhadap kompetensi yang dimiliki pegawai, namun hal tersebut tidak boleh membuat pegawai berpuas diri, harus terus meningkatkan kinerjanya, agar terus ditingkatkan, lagi dan lagi. Berdasarkan penjelasan permasalahan di atas, tingkat kepuasan masyarakat pada bidang kompetensi pegawai sangatlah memuaskan, karena semua informan memberikan jawaban sangat memuaskan saat dilakukan wawancara. Berdasarkan ke empat komponen di atas, penulis mendapatkan kesimpulan, tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesigapan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Penanggulangan Kebakaran di Kota Bengkulu, respon masyarakat menunjukkan kepuasan terhadap semua pelayanan yang di berikan petugas.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan skripsi di atas disimpulkan bahwa Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesigapan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Penanggulangan Kebakaran di Kota Bengkulu, mengacu pada 4 komponen, sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat pada bidang pelayanan adalah cukup puas. Hal ini terjadi karena pelayanan yang diberikan pihak petugas kurang tanggap dalam

memproses laporan dari masyarakat dan terdapat banyak petugas yang tidak berada di pos.

2. Kedisiplinan Pelayanan

Tingkat kepuasan masyarakat pada bidang kedisiplinan petugas pelayanan adalah kurang puas, karena informan lebih banyak memberikan jawaban kurang puas. Kurangnya kepuasan masyarakat pada kedisiplinan pelayanan adalah petugas datang tidak tepat waktu di lokasi kejadian kebakaran, kendalanya jauh dari lokasi kejadian.

3. Resposibilitas

Tingkat kepuasan masyarakat pada petugas adalah puas, karena hanya terdapat 1 informan saja yang merasa kurang, sisahnya memberikan jawaban sangat memuaskan. Responsibilitas mendapatkan penilaian bagus di mata masyarakat, karena waktu proses pemadaman api cepat, karena kerjasama petugas yang baik. Hal ini memberikan penilaian positif bagi masyarakat, dan untuk infroman yang merasa kurang puas, ini terjadi karena informan merasa petugas telat beberapa menit ke lokasi kejadian.

4. Kompetensi Pegawai.

Tingkat kepuasan masyarakat pada bidang kompetensi pegawai sangat memuaskan. Petugas bekerja dengan baik, penanganan sangat cepat, para pegawai melaksanakan pelatihan rutin. Bukti kongkritnya adalah pemadaman di lokasi sempit dan padat penduduk dapat di atasi dengan baik.

Berdasarkan ke empat komponen di atas, penulis mendapatkan kesimpulan, tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesigapan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Penanggulangan Kebakaran di Kota Bengkulu, respon masyarakat menunjukkan kepuasan terhadap semua pelayanan yang di berikan petugas.

Daftar Pustaka

- Ananta, N. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang Tahun 2023. Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Alifah Padang.
- Antara News. (2024, 02 Juli 2025). <https://www.antaraneews.com/berita/4170186/satu-orang-tewas-akibat-kebakaran-di-kota-bengkulu-kamis-pagi> (Diakses Pada Hari : Senin, 02 Juli 2024)
- Anwar, A. A., & Faridah, I. (2022). Analisis Motivasi Pegawai Dalam Penanggulangan Kebakaran Selama Masa Pandemi Di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Kota Bandar Lampung. Jurnal Stia Bengkulu: Committe To Administration For Education Quality, 8(2), 63–68. <https://doi.org/10.56135/jsb.v8i2.37>
- Association, N. F. P. (2017). Structure Fire In Healthcare Facilities.
- Chairunnisa, S. (2022). Kinerja Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi. Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Bekasi.
- Detik.com. (2024, 10 Juni). <https://www.detik.com/Sumbagsel/Berita/D-6929876/59-Kebakaran-Lahan-Terjadi-Di-Bengkulu-Damkar-Siagakan-Personel-Di-Kecamatan> (Diakses Pada Hari : Senin, 10 Juni 2024)

- Dinas Pemadam Kebakaran. (2024, 10 Juni). <https://www.facebook.com/pemdam.kota.bengkulu/> (Diakses Pada Hari : Senin, 10 Juni 2024)
- Dinas Pemadam Kebakaran. (2024, 10 Juni). <https://www.instagram.com/damkarkotabengkulu> (Diakses Pada Hari : Senin, 10 Juni 2024)
- Disway.id. (2024, 10 Juni). <https://betv.disway.id/read/30898/selama-2023-damkar-kota-bengkulu-tangani-186-kasus-kebakaran-dan-358-upaya-penyelamatan> (Diakses Pada Hari : Senin, 10 Juni 2024)
- Fahlevi, M. R. (2021). Analisis Kinerja Organisasi Unit Pelaksana Teknis Damkar Dalam Penanggulangan Kebakaran Di Kecamatan Mandau. Program Studi Ilmu Administrasi Publik, 3(2).
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media.
- Henrich. (1989). Industrial Accident Prevention. Hill Book Company.
- Indrawan, B. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Penanggulangan Kebakaran Di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu. Program Studi Manajemen Keamanan Dan Keselamatan Publik, 2(1).
- Inpres Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
- Kep. Menpan Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menpan No 25 Tahun 2004 Pedoman Umum Indeks Penyusunan Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Kristi, I. Y. (2022). Peran Pemadam Kebakaran Dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Di Kabupaten Semarang. Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman Guppi (Undaris), 3(1). <http://repository.undaris.ac.id/id/eprint/1173/%0ahttp://repository.undaris.ac.id/id/eprint/1173/1/Skripsiindahyosan-Dikonversi.Pdf>
- Lestari, R. et al. (1997). Dasar-Dasar Statistika. Alfabeta.
- UNESCO. (2006). Kajian Kesiapsiagaan Masyarakat Dalam Mengantisipasi Bencana Gempa Bumi Dan Tsunami.
- Manik, A. (2023). Analisis Reliabilitas Dan Responsivitas Dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Di Kabupaten Aceh Singkil. Pascasarjana Medan Area, 1(12).
- Moenir, H. A. (1995). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara.
- Nawawi, A. (2019). Kualitas Pelayanan Pada Unit Pelaksana Kabupaten Purwakarta. Jurnal Jia Fakultas Ilmu Administrasi (Fia) Unsub, 20.
- OSHAS. (2007). Occupational Health And Safety Management System.
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Alfabeta.
- Rasyid Baswedan. (1997). Sumber Daya Manusia Indonesia Sebagai Penjunjang Pembangunan Jangka Panjang. Jurnal Ekonomi Pembangunan.

- RRI. (2024, 10 Juni). <https://www.rri.co.id/index.php/daerah/359845/damkar-kota-bengkulu-catat-91-kasus-kebakaran-selama-2023#:~:Text=Kbrn%2c%20bengkulu%3a%20dinas%20pemadam%20kebakaran,Kasus%20kebakaran%20di%20kota%20bengkulu>. (Diakses Pada Hari : Senin, 10 Juni 2024)
- Sakti. (2023). Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1).
- Sari, N. (2021). Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam. Universitas Putera Batam.
- Simanjuntak, P. J. (2005). Manajemen Dan Evaluasi Kerja.
- Standard, B. (2020). British Standard En 3 : Portable Fire Extinguishers.
- Sugiyono. (1997). Metodologi Penelitian Administrasi. Alfabeta.
- Sugiyono. (2004). Metode Penelitian. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods). Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.
- Sukardi. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Tindakan Kelas: Implementasi Dan Pengembangannya. Bumi Aksara.
- Supranto. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Rineku Cipta Jakarta.
- Thoha, M. (1994). Ilmu Administrasi Publik. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi 3.
- Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas)