

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Tangible

Untuk melihat dan menganalisis sarana dan prasarana yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran kota Tangerang Selatan. Seperti APD petugas dan kendaraan penunjang. Berdasarkan Informan 3 yaitu kepala bagian sarana dan prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan dapat disimpulkan bahwa alat dan prasarana di pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan masih kurang memenuhi kebutuhan pelayanan dan masih perlu ditingkatkan dalam standarnya yang dimana seharusnya harus sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 tahun 2009 tentang Standar Kualifikasi Aparatur Pemadam Kebakaran, setiap 1 unit kendaraan pemadam kebakaran mobil Pemadam kebakaran dioperasikan oleh 6 petugas damkar dengan pembagian 1 orang sebagai komandan regu, 1 orang sebagai pengemudi sekaligus operator pompa dan 4 orang anggota petugas damkar yang dilengkapi dengan alat perlindungan diri aparatur. Petugas pemadam kebakaran yang dimiliki kota Tangerang Selatan saat ini berjumlah 212 dibagi 6 akan menghasilkan 35 armada yang dibutuhkan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan.

Setelah melakukan observasi langsung ke Kantor Dinas Pemadam Kebakaran didapatkan hasil alat dan standarnya masih kurang dengan kebutuhan dan standarnya pun masih kurang dimulai dari alat yang mulai berkarat. Terdapat 11 unit mobil pemadam kebakaran yang berada di posko DAMKAR dalam berbagai kondisi mobil yang masih dapat berfungsi namun kurang optimal. Meskipun sarana dan prasarana masih belum memandai masyarakat sudah cukup puas dengan kinerja pemadam kebakaran.

5.2 Reliability

Untuk melihat dan menganalisis kehandalan dan kemampuan petugas melayani dan menggunakan alat bantu proses pelayanan. Ketepatan staf dalam melayani pelanggan, Apakah memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/gadget yang digunakan, Alat proses layanan, Keahlian staf dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk upaya pemerintah membantu melayani baik jasa ataupun barang kepada masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dibutuhkan kehandalan serta kemampuan yang cukup untuk menghasilkan kualitas. Kualitas merupakan tolak ukur yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung dari suatu jasa. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan bahwa kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sudah dapat dikatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan dengan mampu mengoperasikan alat kerja dan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Sub indikator SOP Pelayanan untuk penerapan standar sudah ada untuk sebagian besar jenis layanan, tetapi tinjauan pemangku kepentingan dan peningkatan standar layanan memerlukan keterlibatan pemangku kepentingan, dan tinjauan dan perbaikan SOP dilakukan secara berkala. Semua sub indikator dalam Standar pelayanan tersebut diatas dapat ditingkatkan hasilnya karena semua sub indikator yang ada bersifat teknis. Sehingga lebih mudah untuk diperbaiki dan tidak membutuhkan biaya yang besar.

5.3 Responsibility

Menanggapi pelanggan / pelamar yang menginginkan untuk menerima layanan, Petugas / peralatan menjalankan layanan kecepatan tinggi. Petugas/peralatan melakukan pelayanan dengan baik, Petugas/peralatan melaksanakan tugasnya dengan hati-hati dan Petugas/peralatan melaksanakan pelayanan pada waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan dijawab oleh petugas. Berdasarkan Informan 4 (empat) dan 5 (lima) selaku petugas dinas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan dinilai masih kurang dikarenakan

keberadaannya masih belum banyak diketahui masyarakat. Lambatnya perkembangan teknologi juga menjadi salah satu faktor. Dimana seharusnya bisa menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan pelayanan dan kinerja. Standar layanan mengatasi masalah umum seperti biaya tambahan, waktu layanan yang tidak terduga karena tidak ada batas waktu biasanya sangat lama, masyarakat yang boros waktu karena kelengkapan persyaratan kurang dan tidak ada pedoman yang jelas, hingga integritas persyaratan. Dalam wawancara prariset dengan fungsional analisis pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan Bapak Adam tanggal 28 Maret “call center 112 dalam penerapannya masih kurang maksimal karena pada kenyataannya penggunaan call center ini belum dapat dioptimalkan masyarakat dalam melakukan pengaduan pelaporan kejadian kebakaran. Masyarakat masih melakukan pelaporan kejadian kebakaran menggunakan call center atau nomor telepon biasa, juga masyarakat masih belum familiar dengan manfaat dan kegunaan call center 112. Dimana call center 112 ini sebenarnya dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan panggilan darurat terhadap Dinas Pemadam Kebakaran.

Berdasarkan Kepmen PU No.11/KPTS/2000 tentang ketentuan teknis manajemen penanggulangan kebakaran di perkotaan bahwa daerah yang telah terbangun harus mendapat perlindungan oleh mobil pemadam kebakaran yang jarak pos terdekat berada dalam jarak 2,5 Km dan daerah layanan setiap wilayah manajemen kebakaran tidak melebihi radius 7,5 Km. Dalam hal jumlah sektor pemadam kebakaran. Sehingga, hal tersebut menjadi masalah keempat, yakni masih belum sesuai jumlah cakupannya mengingat luasnya wilayah Kota Tangerang Selatan 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. Hal ini menunjukan bahwasanya jarak antar posko pemadam kebakaran yang ada di wilayah kota Tangerang selatan belum ideal,

Damkar Kota Tangerang Selatan masih harus menambah 3 posko pemadaman untuk mencapai ideal. Hal ini juga 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

5.4 Assurance

Jaminan dalam hal ini merupakan pengetahuan kesopanan para pekerja dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan pada masyarakat. Dalam pertanyaan adakah jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat bahwa kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dari dinas pemadam kebakaran dari hasil survei kepuasan masyarakat dapat dikatakan cepat. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwasanya Assurance atau jaminan dalam pelayanan pada dinas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan sudah memberikan jaminan tepat waktu pada proses pelayanan.

Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan penyelenggara dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

5.5 Emphaty

Pemadam Kebakaran memiliki peranan yang sangat penting dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pencegahan dan penanganan kebakaran. Pekerjaan pemadam kebakaran merupakan pekerjaan yang mengandung resiko kerja sangat tinggi disamping semua resiko tersebut petugas Pemadam kebakaran harus mempunyai empati yang tinggi. Empati yaitu perhatian yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau layanan, kesediaan mendahulukan kepentingan masyarakat, juga sikap ramah, sopan, santun, menghargai, dan tidak diskriminatif, Mengutamakan kepentingan pemohon atau klien Stafnya ramah dan bisa menjawab dengan sopan, Staf melayani dengan cara yang tidak diskriminatif, Petugas melayani dan mengevaluasi setiap pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan dan observasi bahwa empati dalam pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan sudah di jalankan dengan ramah dan sopan juga tidak ada diskriminasi atau membedakan kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau layanan.

Dinas pemadam kebakaran Kota Tangerang selatan disamping melakukan penanganan juga melakukan upaya tindakan preventif (pencegahan). Yaitu dengan mengadakan penyuluhan kepada masyarakat tentang pencegahan bahaya kebakaran.

Petugas pemadam kebakaran juga memiliki jiwa menolong yang tinggi karena banyak jiwa yang harus diselamatkan jika terjadi kasus kebakaran, Petugas harus rela mengutamakan kepentingan orang lain serta mengerjakan segala sesuatu tanpa pamrih dan tanpa perhitungan.