

## BAB IV HASIL PEMBAHASAN

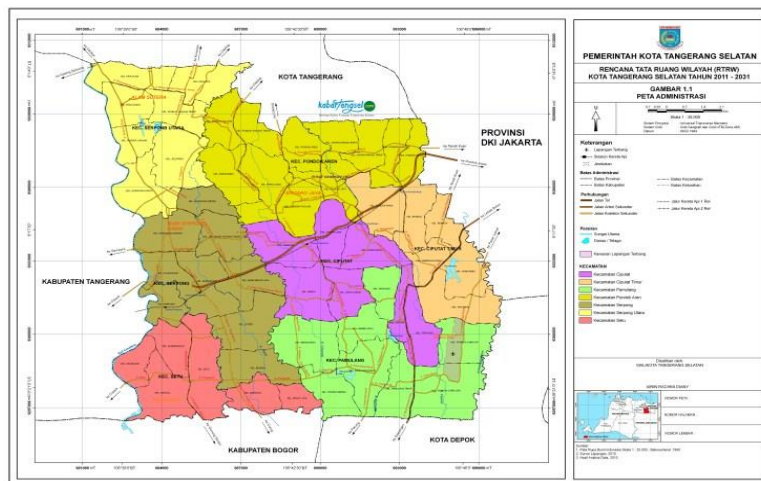
### 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 4.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan

Kota Tangerang Selatan merupakan daerah otonom yang terbentuk pada akhir tahun 2008 berdasarkan Undang-undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten tertanggal 26 November 2008. Pembentukan daerah otonom baru tersebut, merupakan pemekaran dari Kabupaten Tangerang, dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan dalam bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta dapat memberikan kemampuan dalam pemanfaatan potensi daerah guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Kota Tangerang Selatan terletak di bagian timur Provinsi Banten yaitu pada titik koordinat 106°38' – 106°47' Bujur Timur dan 06°13'30" – 06°22'30" Lintang Selatan dan secara administratif terdiri dari 7 kecamatan, 49 kelurahan dan 5 desa dengan luas wilayah 147,19 Km<sup>2</sup> atau 14.719 Ha.

**Gambar 4. 1** Peta Wilayah Kota Tangerang Selatan



Sumber : Kabartangsel.com

Luas wilayah masing-masing kecamatan tertera dalam Tabel 2.1. Kecamatan dengan wilayah paling besar adalah Pondok Aren dengan luas 29,88 Km<sup>2</sup> atau 20,30% dari luas keseluruhan Kota Tangerang Selatan, sedangkan kecamatan dengan luas paling kecil adalah Setu dengan luas 14,80 Km<sup>2</sup> atau 10,06%.

**Tabel 4. 1 Luas Wilayah Menurut Kecamatan Kota Tangerang Selatan**

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Presentase Terhadap Luas Kota (%)
1	Serpong	24,04	16,33%
2	Serpong Utara	17,84	12,12%
3	Ciputat	18,38	12,49%
4	Ciputat Timur	15,43	10,48%
5	Pamulang	26,82	18,22%
6	Pondok Aren	29,88	20,30%
7	Setu	14,80	10,06%
Kota Tangerang Selatan		147,19	100,00%

Sumber: RTRW Kota Tangerang Selatan

Secara administratif Kota Tangerang Selatan terdiri dari 7 kecamatan, 49 kelurahan dan 5 desa dengan luas wilayah 147,19 Km<sup>2</sup> atau 14.719 Ha. Batas wilayah Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut:

Sebelah utara berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta & Kota Tangerang

Sebelah timur berbatasan dengan Provinsi DKI Jakarta & Kota Depok

Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor & Kota Depok

Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Tangerang

#### **4.1.2 Gambaran Umum Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan**

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Terbentuk sejak tahun 2016 dibentuk melalui Peraturan Daerah nomor 67 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.

##### **A. Visi dan Misi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan**

**Visi:** “TERWUJUDNYA TANGSEL KOTA CERDAS, BERKUALITAS DAN BERDAYA SAING BERBASIS TEKNOLOGI DAN INOVASI”

**Misi:** Dinas mengampu satu/dua/tugas misi Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai misi organisasi. Misi tersebut digunakan sebagai langkah yang akan dilakukan untuk mewujudkan visi. Adapun misi tersebut yaitu:

1. Membangun Kota Lestari

##### **B. Tugas dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan**

Tugas Dinas : Tugas Pokok Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan adalah melaksanakan urusan pemerintahan umum di bidang kebakaran dan penyelamatan yang merupakan salah satu bagian dari urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat.

##### **C. Tugas dan struktur organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan**

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Dibentuk berdasarkan amanat Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang telah diganti dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dibentuk berdasarkan amanat Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang telah diganti dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan

Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Adapun kedudukan susunan organisasi, tugas fungsi dan tata kerja diatur pada Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor : 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

Tugas Dinas :

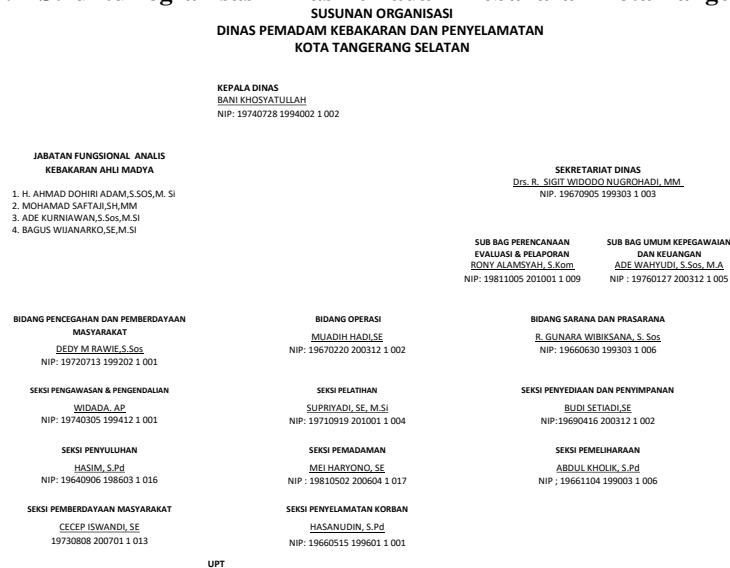
Tugas Pokok Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Tangerang Selatan adalah melaksanakan urusan pemerintahan umum di bidang kebakaran dan penyelamatan yang merupakan salah satu bagian dari urusan Ketenteraman dan Ketertiban Umum serta Perlindungan Masyarakat.

Fungsi Dinas :

- a. Dinas merupakan unsur pelaksana urusan yang membidangi urusan ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat pada sub urusan kebakaran.
- b. Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- c. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Dinas, Kepala Dinas menyelenggarakan fungsi membina, memimpin, memfasilitasi, menyelenggarakan, mengawasi, mengevaluasi dan mengendalikan tugas dan fungsi Dinas serta mengoordinasikan kegiatan.

## C. Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan

Gambar 4. 2 Struktur organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan



**Sumber: Profil Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan tahun 2022**

## D. Tugas dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan

### 1. Kepala Dinas

Tugas:

Kepala Dinas memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang ketentraman dan ketertiban umum, serta perlindungan masyarakat pada sub urusan kebakaran.

Fungsi:

Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan dan pelaksanaan dokumen perencanaan Daerah, dokumen perencanaan Perangkat Daerah, program, kegiatan, subkegiatan dan anggaran bidang kesekretariatan, pencegahan, pemadaman, dan penyelamatan, serta sarana dan prasarana;

- b. perumusan, penetapan, pelaksanaan kebijakan strategis, dan teknis bidang kesekretariatan, pencegahan, pemadaman, dan penyelamatan, serta sarana dan prasarana;
- c. perumusan dan penyusunan rancangan produk hukum Daerah bidang kesekretariatan, pencegahan, pemadaman, dan penyelamatan, serta sarana dan prasarana;
- d. pengoordinasian pelaksanaan tugas bidang kesekretariatan, pencegahan, pemadaman dan penyelamatan, serta sarana dan prasarana;
- e. pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas bawahan lingkup Dinas;
- f. pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan fungsi bidang pencegahan, pemadaman dan penyelamatan, serta sarana dan prasarana;
- g. pelaksanaan pelayanan pencegahan dan pemberdayaan masyarakat;
- h. pelaksanaan pelayanan operasi pemadaman dan penyelamatan;
- i. penyediaan sarana dan prasarana pemadaman dan penyelamatan;
- j. pengoordinasian data dan informasi tehnik maupun publik;
- k. pelayanan penerbitan rekomendasi bidang pencegahan, dan penanggulangan bahaya kebakaran;
- l. pelayanan penerbitan surat keterangan layak fungsi bidang pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran;
- m. pelaksanaan evaluasi tugas dan fungsi lingkup Dinas;
- n. pelaksanaan penyusunan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah, Laporan Keterangan Pertanggung jawaban, Laporan Keuangan dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah lingkup Dinas; dan
- o. pelaksanaan tugas lain dari Wali Kota sesuai lingkup tugas dan fungsi.

## 2. Kepala Bidang Operasi

Tugas:

Kepala Bidang Operasi memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan pelayanan operasional yang meliputi pemadaman, penyelamatan dan pelatihan.

Fungsi:

- a. Pengoordinasian perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman norma, standar, prosedur dan kriteria di lingkup bidang Operasi;
- b. Perumusan perencanaan, pelaksanaan program dan anggaran di lingkup bidang Operasi;
- c. Pengoordinasian pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Operasi;
- d. Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas di lingkup bidang Operasi;
- e. Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup bidang; Operasi
- f. Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup pemadaman kebakaran pada pemukiman, industri/pabrik, bangunan gedung publik dan bahan berbahaya dan beracun;
- g. Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup penyelamatan korban kebakaran, penyelamatan harta benda, dan penyelamatan bencana lainnya;
- h. Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup pendidikan dan pelatihan personil, dan pelatihan Satuan Relawan Kebakaran pada bangunan gedung pemerintah dan swasta;
- i. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkup pemadaman, penyelamatan dan pelatihan; dan
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

### 3. Kepala Bagian Sarana dan Prasarana

Tugas:

Kepala Bidang Sarana dan Prasarana memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan penunjang sarana dan prasarana yang meliputi pengadaan, pemeliharaan dan logistik pelayanan operasional.

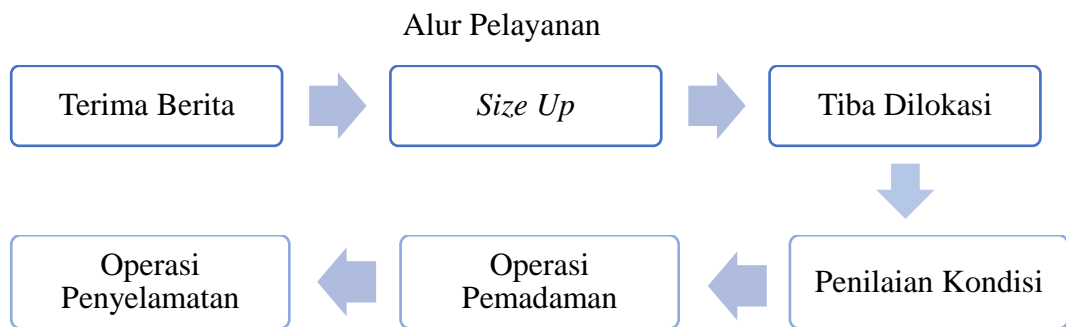
Fungsi:

- a. Pengoordinasian perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman norma, standar, prosedur dan kriteria di lingkup bidang Sarana dan Prasarana;
- b. Perumusan perencanaan, pelaksanaan program dan anggaran di lingkup bidang Sarana dan Prasarana;
- c. Pengoordinasian pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan urusan Sarana dan Prasarana;
- d. Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas di lingkup bidang;
- e. Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup bidang Sarana dan Prasarana;
- f. Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup pengadaan sarana dan prasarana pencegahan, pemadaman kebakaran dan penyelamatan;
- g. Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup pemeliharaan sarana dan prasarana pencegahan, pemadaman kebakaran dan penyelamatan;
- h. Pengoordinasian pelaksanaan tugas di lingkup penyimpanan, pendistribusian dan pengendalian logistik;
- i. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkup pemadaman, penyelamatan dan pelatihan; dan
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.



## 4.2 Hasil Penelitian

Pemadaman Kebakaran adalah Kegiatan yang dilakukan oleh Petugas Pemadam Kebakaran dalam rangka Pemberian Pelayanan secara Cepat, Tepat dan Efisien, mulai dari Informasi Kebakaran diterima sampai Api Padam.



### Keterangan

1. Informasi bisa diterima dari laporan masyarakat, petugas melihat sendiri kejadian kebakaran.
2. Size up sebelum berangkat; siap berangkat: setelah menerima perintah dari kantor, 2 unit mobil pompa dari posko pemadam terdekat segera diberangkatkan ke lokasi kebakaran.
3. Regu 1 dan 2 (dari posko terdekat) tiba dilokasi segera menempatkan mobil pada posisi mendekati lokasi kebakaran.
4. Kepala regu yang tiba di lokasi, sebelum memulai tindakan operasi pemadam harus melakukan penilaian kondisi (*size up*) tentang besar kecilnya kebakaran serta resiko yang dihadapi.
5. Apabila hasil *size up* memungkinkan untuk dilakukan tindakan operasi pemadaman, maka dapat segera di mulai dengan tetap memperhatikan keselamatan petugas.
6. Pada tahap ini, apabila sangat mendesak dapat dilakukan oleh anggota regu pemadam. Tindakan penyelamatan harus tetap mempertimbangkan keselamatan petugas yang bersangkutan.

#### 4.2.1 *Tangible* (Berwujud)

Dalam dimensi tangible ini terdiri dari fasilitas fisik seperti alat pemadam api, instalasi hydrant Sprinkler System, masker pedam, baju tahan panas/tahan api, fire Hose Rubber, sepatu boots, sarung tangan, fireman helmet, alat transportasi armada pemadam kebakaran. Hasil wawancara mengenai dimensi tangible untuk pertanyaan pertama tentang mengenai sarana dan prasarana seperti armada, alat kerja apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan apakah sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang dilakukan pada tanggal 28 November 2022. Informan 1 yaitu Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan memberikan jawaban bahwa sarana yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan masih kurang memenuhi standar minimalnya. Karena keterbatasan anggaran dana sarana yang digunakan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan masih cukup untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prasarana seperti gedung yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan cukup layak namun *maintenance* masih jauh dari harapan seperti kebersihan ruangan, perawatan tahunan (pengecatan ruangan, perbaikan kusen, jendela, dan *handle* pintu dan lain sebagainya) masih perlu ditingkatkan, begitu juga terhadap kebersihan kamar mandi dan ruang istirahat petugas yang masih perlu pembenahan agar layak pakai bagi masyarakat dan petugas itu sendiri.

**Gambar 4. 3 Mobil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan**



**Sumber: Dokumen Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan Tahun 2022**

gambar diatas merupakan potret kondisi beberapa mobil pemadam kebakaran yang dimiliki oleh dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4. 2 Data Daftar Aset Unit Mobil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan Tahun 2022**

No	Tipe kendaraan	Tahun pengadaan	Kondisi
1	Mitsubishi FM 517 HS Mt Unit pancar 5.000 Liter	2010	Rusak Ringan
2	Hino Durto 130 HD unit pancar 3.000 Liter	2012	Rusak Berat
3	Hino Durto 130 HD unit pancar 3.000 Liter	2012	Rusak Berat
4	Hino Durto 110 HD unit water supplay 5.000 Liter	2012	Rusak berat
5	Mazda Bt-50 DC 2,5 MT unit rescue	2013	Rusak berat
6	Suzuki APV luxury unit ambulance	2014	Rusak sedang
7	Isuzu NKR-71 unit water supplay 5.000 liter	2014	Rusak sedang
8	Unit komando	2011	Baik
9	Unit mobil tangga (bronto skilift 37 RLX)	2018	Baik
10	Mitsubishi colt diesel FE 73 HD 4x2 MT	2017	Baik
11	Hino Durto 130 HD unit pancar 10.000 Liter	2018	Rusak ringan

**Sumber: Dokumen Aset Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan**

Tabel diatas adalah unit mobil atau sarana armada yang dimiliki Kota Tangerang Selatan. Terdapat 11 mobil dengan berbagai kondisi. Dimana tidak semua mobil yang dimiliki dapat dioprasionalkan dengan baik dan semestinya. Terdapat mobil dengan keadaan rusak berat, 7 kendaraan dengan kondisi baik dan rusak ringan, menjadikan kegunaanya kurang berfungsi secara optimal.

Setelah peneliti 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, dapat disimpulkan bahwa alat dan prasarana di pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan masih kurang memenuhi kebutuhan pelayanan dan masih perlu ditingkatkan dalam standarnya namun masyarakat sudah puas mengenai alat yang digunakan selama pelayanan.

**Gambar 4. 4 Alat Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan**



**Sumber: Dokumentasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan 2022**

Gambar diatas merupakan salah satu alat yang digunakan dalam proses memberikan pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang selatan. Terdapat alat yang sudah berkarat. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap petugas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan tanggal 28 November 2022 bahwa Armada dan alat kerja yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan belum sesuai dengan kebutuhan dan juga belum sesuai standar.

Pengadaan alat yang terbatas sehingga saat ingin menggunakan suatu alat ternyata alat tersebut dalam kondisi tidak layak pakai, para petugas harus bergantian menggunakan alat yang ada.

Kemudian untuk pertanyaan selanjutnya dengan informan yang sama yaitu mengenai bagaimana mengenai akses menuju tempat lokasi kebakaran apakah mudah dijangkau oleh petugas pemadam, Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan dan Kepala bagian sarana dan prasarana Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan menjawab selama ini tidak ada kendala mengenai akses menuju lokasi kebakaran namun jika keberadaan lokasi kebakaran berada di permukiman yang padat penduduk dan memiliki infrastruktur jalan yang kecil memungkinkan akan terjadi sedikit kendala dalam mencapai lokasi tersebut. Selanjutnya informan 4 dan 5 selaku Petugas pemadam kebakaran menambahkan bahwasanya akses menuju TKP yang tidak dapat diperkirakan menjadi salah satu kemungkinan yang menghambat akses Petugas pemadam kebakaran menuju lokasi sampai saat ini pelayanan yang telah diberikan 70% berjalan lancar dan 30% tidak lancar karena akses jalan yang sempit. Kesimpulannya Untuk akses jalan di daerah Tangerang Selatan tidak dapat diprediksi terkadang akses menuju lokasi sedikit sulit namun mobil unit pemadam kebakaran masih dapat melaluinya.

Selanjutnya informan 1 selaku Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan dan informan 2 selaku Kepala Bagian Operasional Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan menyatakan bahwa dalam tugas keseharian pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan harus berdisiplin tinggi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan selalu stand by saat jam kerja sehingga pada saat laporan masuk dari masyarakat yang meminta bantuan dengan Sigap segera ditindaklanjuti oleh para petugas. Informan 4 selaku Petugas pemadam kebakaran menjawab bahwa petugas selalu siap siaga sepanjang waktu karena musibah tidak dapat diprediksi kapan terjadi maka para petugas harus selalu memposisikan diri dalam keadaan berpakaian lengkap dan waspada setiap saat.

Untuk pertanyaan selanjutnya mengenai bagaimana cara menerapkan kedisiplinan kepada petugas dalam memberikan pelayanan. Informan 1, Informan

2, dan Informan 3 memberikan jawaban Bentuk atau cara pendisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu dimulai dari diri sendiri sehingga akan dicontoh oleh orang lain dan juga disetiap pelayanan sudah mempunyai SOP Yang Harus dipatuhi dan mempunyai tata tertib kedisiplinan pegawai juga para petugas Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan selalu diberikan pembinaan baik mengenai kedisiplinan dan kerapian berpakaian. Sedangkan menurut informan 4 dan 5 selaku petugas pemadam kebakaran menjawab.

“Bentuk penerapan kedisiplinan yang telah dijalankan yaitu dengan datang tepat waktu disetiap jadwal piket, dan selalu berpakaian rapih sehingga selalu siap saat ada laporan kejadian kebakaran atau lain hal sebagainya.” (Informan 4).

Kesimpulan dari pendisiplinan yaitu dimulai dari diri sendiri kemudian diberikan pelatihan serta tata-tertib yang wajib diikuti oleh seluruh anggota. Kemudian pertanyaan terakhir yaitu mengenai apa yang harus diperbaiki dan ditingkatkan dalam ketersediaan armada dan alat kerja pemadam kebakaran.

“Untuk meningkatkan ketersediaan armada dan alat kerja harus meningkatkan anggarannya, namun untuk meningkatkan mutu kualitas dengan perbaikan dan perawatan secara efisien dan efektif. Karena dari tahun 2017 sampai sekarang belum ada pengadaan unit baru karena terhambat dalam anggarannya.” (Informan 1 selaku Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan).

Kesimpulan yang dapat ditarik dari mengenai apa yang harus diperbaiki dan ditingkatkan dalam ketersediaan armada dan alat kerja pemadam kebakaran adalah ditambahnya anggaran serta armada.

#### **4.2.2 Reliability (Kehandalan)**

Kemampuan unit pelaksana pelayanan menurut Zeithaml ini sangat berpengaruh dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Pada dimensi ini pertanyaan pertama yang diajukan adalah terkait keahlian petugas dalam menggunakan peralatan. Informan 1 dan Informan 4 menjawab bahwa Petugas pemadam kebakaran sudah mampu mengoperasikan alat kerjanya terlebih lagi petugas dibekali skill melalui pembinaan secara langsung maupun tidak dan beberapa latihan khusus terhadap beberapa alat bantu kerja petugas Dinas Pemadam

Kebakaran Kota Tangerang Selatan wajib mengikuti pelatihan Diklat 1. Hal ini sebagai bentuk upaya pemerintah menambah atau meningkatkan skill yang dimiliki oleh petugas Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan. Informan 15 selaku masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan menambahkan berdasarkan pengalamannya menggunakan layanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan tingkat pelayanan yang diberikan dinilai cukup baik, hal ini tercermin dari kemampuan kerja dan rasa tanggung jawab yang tinggi dari petugas pemadam kebakaran kepada masyarakat. Namun masih memerlukan perhatian dan perbaikan dalam proses pelayanannya agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih optimal. Kesimpulan yang dapat diambil terkait keahlian petugas dalam menggunakan peralatan kerja adalah setiap petugas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan diberikan pelatihan bagaimana cara mengoperasikan alat kerja untuk menunjang kerjanya. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan Fungsional Analisis kebakaran tanggal 28 Maret menyatakan bahwa

“kurangnya kompetensi dari petugas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan dilihat dari masih banyaknya SDM Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan masih banyak yang belum tersertifikasi, baru hanya sekitar 30% petugas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan yang sudah tersertifikasi”

Sertifikasi petugas juga menjadi salah satu indikator dalam keahlian petugas memberikan pelayanan. Selanjutnya dengan pertanyaan yang berbeda terkait Adakah standar yang jelas dalam pemberian pelayanan. Terdapat standar yang jelas dalam memberikan pelayanan Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan memiliki SPM atau Standar Pelayanan Minimum. SOP atau Standar Operasional Prosedur yang berlaku pada Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan memiliki respon time yaitu 15 menit setelah dapat pelaporan kejadian kebakaran, petugas yang sedang bertugas sudah harus sampai pada lokasi kejadian kebakaran tersebut. Petugas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan mampu menyelesaikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku terbukti dari adanya permintaan pelayanan yang masuk para petugas langsung sehingga datang ke TKP untuk memberikan pelayanan. Dari hasil

wawancara dengan beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwasanya reliability atau kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sudah dapat dikatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan dengan mampu mengoprasionalkan alat kerja dan sudah meberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

#### **4.2.3 Responsibility (Daya Tanggap)**

Daya tanggap adalah kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap permohonan layanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Dari hasil observasi melalui wawancara, terkait apa saja SOP dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

“SOP yang berlaku di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan yaitu, SOP Pemadaman, SOP Penyelamatan, SOP Perizinan.” (Informan 2)

“ dalam merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan dinas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan mempunya Standar Oprasional Pemadaman dan penyelamatan.” (Informan 3)

Berdasarkan Perda Nomor 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan *Standard Operating Procedures* (SOP) digunakan dilingkungan kantor Pemadam Kebakaran Kota tangerang Selatan. Tahapan tindakan operasi:

1. Terima berita : informasi bisa diterima dari laporan masyarakat, petugas melihat sendiri kejadian kebakaran.
2. Size up sebelum berangkat; siap berangkat: setelah menerima perintah dari kantor, 2 unit mobil pompa dari posko pemadam terdekat segera diberangkatkan ke lokasi kebakaran.
3. Tiba di lokasi: regu1 dan 2 (dari posko terdekat) tiba dilokasi segera menempatkan mobil pada posisi mendekati lokasi kebakaran.
4. Penilaian kondisi: kepala regu yang tiba di lokasi, sebelum memulai tindakan operasi pemadam harus melakukan penilaian kondisi (*size up*) tenang besar kecilnya kebakaran serta resiko yang dihadapi.



5. Operasi pemadaman: apabila hasil *size up* memungkinkan untuk dilakukan tindakan operasi pemadaman, maka dapat segera di mulai dengan tetap memperhatikan keselamatan petugas.
6. Operasi penyelamatan: pada tahap ini, apabila sangat mendesak dapat dilakukan oleh anggota regu pemadam. Tindakan penyelamatan harus tetap mempertimbangkan keselamatan petugas yang bersangkutan.

Selanjutnya dari hasil observasi melalui wawancara pada 15 Agustus 2022, Informan 1 (satu) selaku Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan menjelaskan terkait bagaimana sikap anda terhadap masyarakat yang meminta pertolongan apakah langsung dilayani/ ditindak lanjuti yaitu pertolongan atau bantuan khususnya masalah kebakaran dalam pemberian pelayanannya tidak ada kata tidak bisa karena Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan mempunyai SOP yang jelas dalam menyikapi permintaan masyarakat terlebih masyarakat yang meminta pertolongan yaitu dengan memberikan waktu tanggap waktu tanggap. Bentuk pelayanan di Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan bukan hanya pelayanan kebakaran saja namun juga terdapat pelayanan kepada masyarakat tentang bagaimana cara memadamkan api kecil, pelayanan Pemeriksaan Sistem alat proteksi. Informan 3 selaku Kepala Bagian Sarana Dan Prasarana Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan menambahkan bahwa sikap yang akan ditunjukkan ketika mendapatkan laporan dari masyarakat petugas langsung melayani atau Menindaklanjuti laporan tersebut.

Dalam peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten atau Kota pasal 4 yaitu: tingkat waktu tanggap (*response time*) 15 menit sejak diterimanya informasi/laporan sampai tiba di lokasi dan siap memberikan layanan penyelamatan dan evakuasi.

Berdasarkan wawancara dengan informan 10 selaku masyarakat yang pernah menggunakan layanan Dinas Pemadam Kebakaran kota Tangerang Selatan pada tanggal 8 Juni 2023 menyatakan bahwa petugas cukup sigap menanggapi laporan

yang dibuat, namun dalam perjalanan mencapai lokasi terhambat karena di gang sempit yang banyak permukiman”

Selanjutnya pertanyaan terkait Apakah masyarakat pernah menyampaikan keluhan terkait dengan pelayanan pemadam kebakaran yang telah diberikan, informan 1 selaku kepala dinas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan memberikan jawaban sejauh ini belum ada masyarakat yang memberikan keluhan ataupun masukan yang negatif, justru berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SPM) yang sering diadakan menjelaskan bahwa kepuasan masyarakat tinggi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Informan 5 (lima) selaku petugas dinas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan mengatakan:

“Pernah, saat itu warga menyampaikan keluhan akibat keterlambatan petugas pemadam dalam menangani kebakaran akibat kemacetan.”

Dengan pertanyaan yang sama ditanyakan kepada informan 6 (enam) dan 7 (tujuh) terkait Apakah anda pernah menyampaikan keluhan terkait dengan pemberian pelayanan? Jika iya, kemana anda menyampaikannya, diberikan jawaban:

“sejauh ini si belum pernah, karena yang dikerjakan sudah memuaskan dan sangat membantu.”

“Selama ini, saya belum pernah menyampaikan keluhan terkait dengan pemberian pelayanan petugas pemadam kebakaran”

Kesimpulan yang dapat diambil terkait *Responsibility* atau daya tanggap terkait pelayanan dinas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan adalah terdapat SOP dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 4. 3 Rekapitulasi Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Rerata (Nilai Interval (NI))	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit pelayanan (Y)
U8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.000	C	Berfungsi tapi kurang maksimal

**Sumber: Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan 2021**

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai dari unsur penanganan pengaduan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan kurang karena keberadaannya masih belum banyak diketahui masyarakat.

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 dengan fungsional analisis pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan tanggal 28 Maret “call center 112 dalam penerapannya masih kurang maksimal karena pada kenyataannya penggunaan call center ini belum dapat dioptimalkan masyarakat dalam melakukan pengduan pelaporan kejadian kebakara. 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.

#### **4.2.4 Assurance (Jaminan)**

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, Informan 3 selaku Kepala Bagian Sarana Dan Prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan memberikan jawaban bahwasanya terdapat SOP dalam pemberian pelayanan, SOP yang berlaku memiliki respontime dalam pemberian pelayanan yakni 15 menit setelah pelaporan kejadian kebakaran diterima atau pun petugas melihat secara langsung. Hal ini menjadikan salah satu jaminan yang diberikan secara tertulis oleh dinas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan yang tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimum Sub Urusan Kebakaran Daerah kabupaten atau Kota. Masyarakat Masyarakat memberikan tanggapan mengenai jaminan tepat waktu dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh dinas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan yaitu petugas tidak memberikan jaminan tepat waktu secara lisan namun petugas berusaha memberikan pelayanan sesuai SOP yang berlaku pada saat menerima laporan dari masyarakat yang meminta bantuan petugas langsung siga memberikan respon dan datang ke lokasi tersebut.

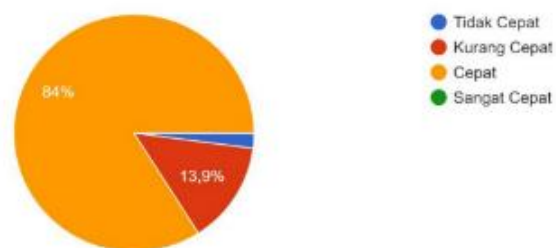
Jaminan Dinas Pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan tidak hanya diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan, tetapi juga diberikan terhadap para petugas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) 49 tahun 2018 pemerintah juga menegaskan bahwa perlindungan jaminan sosial bagi pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) dan non ASN dilaksanakan sesuai sistem jaminan sosial nasional (SJSN) dan pelaksananya BPJS Ketenagakerjaan dan BPJS Kesehatan.

Selanjutnya pertanyaan mengenai kemampuan dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat terkait dengan pemadam kebakaran (baik prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, dan lain sebagainya). Informan 2 memberikan tanggapan bahwa petugas sudah mendapatkan pelatihan dan perbekalan Sebelum

turun ke lapangan Yakni dengan pre-test dan post-test untuk mengetahui sejauh mana kemampuan petugas dalam menyerap materi pada saat pembekalan dan pelatihan. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan juga melakukan simulasi secara langsung kepada setiap para calon petugas sebelum mereka diterjunkan di lapangan. Ketika masyarakat bertanya mengenai prosedur, persyaratan, petugas akan memberikan penjelasan terkait pertanyaan tersebut sesuai dengan yang ada pada SOP yang berlaku. selain itu Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan telah melakukan atau menyampaikan melalui penyuluhan yang telah dilakukan di setiap Kelurahan terkait bahaya kebakaran dan cara menghindari ataupun meminimalisir kejadian kebakaran.

**Gambar 4. 5 Gambar Diagram Lingkaran Indeks Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan**

1



**Sumber: Laporan SKM Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan Tahun 2021**

Berdasarkan gambar diagram diatas 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.

#### **4.2.5 *Emphaty* (Empati)**

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.

Informan 1 (satu) selaku Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan menjelaskan terkait Adakah aturan khusus dari pimpinan tentang sikap (ramah, sopan santun) petugas dalam memberikan pelayanan:

“Petugas pemadam kebakaran kota tangerang selatan ini bersifat Tenaga Harian Lepas dan mereka kontar pertahun yang mana sikap sikap seperti itu sudah tertera dalam perjanjian kontrak kerja setiap petugas pemadam kebakaran.”

Informan 6 (enam) dan 11 (sebelas) selaku masyarakat yang mendapatkan pelayanan memberikan jawaban terkait Bagaimana sikap petugas dalam memberikan pelayanan, sudah ramah dan sopan santunkah:

“Dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pertolongan petugas damkar melakukan pekerjaannya dengan sopan, setiap pengerjaan ditanyakan terlebih dahulu seperti bagaimana kronologi kejadiannya.”

“petugas ramah, dan sopan dalam memberikan pelayanan. Dari mulai saat merespon kejadian, proses pelaksanaan sampai dengan selesai memberikan pelayanan.”

#### **Gambar 4. 6 Evaluasi dan Himbauan Petugas Pemberi Layanan**



**Sumber: Dokumentasi Dinas Pemadam Kebakaran Tahun 2022**

Petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan telah diberikan himbauan untuk selalu memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun terhadap masyarakat.

Selanjutnya terkait Bagaimana bentuk perhatian yang bapak/ibu berikan kepada masyarakat dari awal pemberian pelayanan pemadam kebakaran sampai dengan selesai, informan 1 memberikan jawaban:

“Sudah sangat baik, dinas pemadam kebakaran melayani dengan gratis dan mempunyai moto pantang pulang sebelum padam jadi selagi api masih nyala petugas pemadam kebakaran tidak boleh pulang .”

Infoman 2 (dua) dan 3 (tiga) selaku Kepala Bagian Oprasional Dan Kepala Bagian Sarana Dan Prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan mengatakan:

“Salah satu bentuk perhatian yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan memberikan rasa aman kepada masyarakat.”

“bentuk perhatian yang diberikan terhadap masyarakat dengan cara penyuluhan di setiap kelurahan, dikecamatan dan diberikanlah teori-teori khusus dalam pelayanan.”

Infoman 4 (empat) dan 5 (lima) selaku petugas dinas pemadam kebakaran kota Tangerang Selatan mengatakan:

“Bentuk perhatian yang diberikan selain dengan sikap cepat merespon apabila masyarakat membutuhkan bantuan, yaitu juga dengan sikap antusias dan ramah.”

“masyarakat diberikan perhatian dengan cara menyelesaikan pelayanan atau pertolongan terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan dengan cepat dan tepat waktu.”

Lalu informan 6 (enam) dan 7 (tujuh) selaku masyarakat yang mendapatkan pelayanan memberikan jawaban terkait apakah petugas membeda-bedakan pelayanan terhadap masyarakat satu dengan yang lainnya:

“tidak, saya tidak merasakan hal itu karena saat melakukan pekerjaan petugas melakukan dengan sebaik-baiknya.”

“saya tidak merasakan adanya perbedaan layanan dari para petugas. Petugas melayani masyarakatnya tanpa diskriminatif terhadap siapapun”

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan diatas dan observasi dapat disimpulkan bahwa empati dalam pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan sudah di jalankan dengan ramah dan sopan juga tidak ada diskriminasi atau membeda-beda kan kepada masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau layanan.