

**KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT PELAKSANA  
TEKNIS DINAS PEMADAM KEBAKARAN  
KABUPATEN PURWAKARTA**

**Oleh :**

**Ade Nawawi**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
adenawawi79.an@gmail.com

**ABSTRAK**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta. Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengkaji penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang mengeksplorasi bagaimana kenyataan sosial yang terjadi dengan mendeskripsikan hal-hal yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah 1) Kepala UPTD dan Petugas UPTD Pemadam Kebakaran, perwakilan masyarakat. Metode analisis dalam penelitian ini dengan melakukan pengumpulan data dan dilakukan secara intensif yakni sesudah meninggalkan lapangan, pekerjaan menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengarahannya tenaga fisik dan pikiran dari peneliti, dan selain menganalisis data peneliti juga perlu mendalami kepustakaan guna mengkonfirmasi atau menjustifikasikan teori baru yang barangkali ditemukan.

Hasil yang diperoleh bahwa 1) UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah transparan kepada masyarakat. Para petugas UPTD tidak pernah menerapkan prosedur pelayanan yang berbeda dengan aturan formal atau juklak. 2) Penyelenggaraan pelayanan di UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah sehingga akuntabilitasnya dapat dikatakan cukup baik. 3) Dalam melakukan pelayanan dengan tepat petugas pemadam kebakaran Kabupaten Purwakarta belum maksimal. Meskipun dalam pelaksanaan pemadaman petugas berusaha memahami keadaan kondisi api, tetapi masih sering terjadi kesalahan yang dilakukan dalam hal penanganan bencana kebakaran tersebut. Hal ini dikarenakan terkendala oleh keadaan sarana dan prasarana petugas pemadam kebakaran. 4) Keterlibatan masyarakat dalam partisipasi pelayanan adalah dengan diikuti sebagai peserta warga masyarakat yang belum pernah mengikuti kegiatan penyuluhan bahaya kebakaran yang tinggal di wilayah Kabupaten Purwakarta. 5) Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta sudah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak melihat status sosial masyarakat, karena masyarakat mempunyai kesamaan hak untuk mendapat pelayanan yang sama tanpa melihat status sosial mereka. 6) Para petugas selalu merespon laporan pengaduan dari masyarakat tentang kejadian kebakaran, kecepatan pelayanan dari petugas pemadam kebakaran masih belum baik dan usaha yang dilakukan belum maksimal. Adanya kendala dengan akses jalan yang sempit dan sarana dan prasarana yang dialami petugas mengakibatkan faktor keterlambatan dapat terjadi dalam menangani bencana kebakaran.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

**ABSTRACT**

*This thesis aims to determine the quality of service at the Technical Implementation Unit of the Fire Department of Purwakarta. The research approach used to assess this experiment is a qualitative approach, the research procedures that explores how social reality that happens to describe things that are in accordance with the problems studied. In this study, the informant is 1) Head UPTD and UPTD Fire Officer, community representatives. The method of analysis in this study with data collection and intensively ie, after leaving the field, a job analyzing the data requires effort focusing and directing the physical exertion and minds of the researchers, and in addition to analyzing the data researchers need mendalarni literature in order to confirm or justify the new theory perhaps found.*

*The results showed that 1) UPTD Fire Department in providing services to the community is transparent to the public. The officers UPTD never apply a different service procedures with formal rules or guidelines. 2) Service in UPTD Fire Department is accountable to the government so that accountability can be quite good. 3) In the service of the right of firefighters Purwakarta not maximized. Although the implementation of the outage officers attempted to understand the state of the fire conditions, but still common mistakes made in the handling of the fire disaster. This is because the state is constrained by infrastructure firefighters. 4) Community involvement in service participation is to be included as participants citizen who has never participated in outreach activities in the region live fire hazard Purwakarta. 5) Technical Implementation Unit Purwakarta Fire Department tried to give service to the community with no regard to social status, because people have the same right to receive the same service regardless of their social status. 6) The officers always respond to reports of complaints from people about the fire, the speed of service of firefighters were still good and the effort is not maximized. Given the difficulties with narrow road access and infrastructure that experienced officers resulted in delay factor may occur in handling the fire disaster.*

*Keywords: Quality of Service*

**PENDAHULUAN**

Pertambahan penduduk di perkotaan yang sangat tinggi mengakibatkan meningkatnya kebutuhan tanah untuk tempat tinggal dan kegiatan aktifitas lainnya. Selain itu, meningkatnya kegiatan sosial ekonomi di perkotaan sebagaibagian dari pertumbuhan dan perkembangan kota juga merupakan penyebab meningkatnya permintaan terhadap pengadaan perumahan, pemukiman, perkotaan,perdagangan industry dan fasilitas sosial lainnya. Hal ini tentunya mempunyai implikasi pada perubahan guna lahan yang berdampak pada beban hidup perkotaan yang semakin berat sehingga menimbulkan berbagai permasalahan yang semakin kompleks di bidang – bidang sosial, ekonomi, sosial-budaya, politik – pemerintah, ketertiban dan keamanan,dan sebagainya.

Kebakaran berbeda dengan bencana dengan bencana lainnya seperti banjir,gempa, dan datangnya badai, dengan kemajuan teknologi yang ada biasa di dahului dengan

datangnya peringatan lebih dahulu.Hal ini menjadi sangat memungkinkan untuk dapat menekan timbulnya kerugian dan korban jiwa yang lebih besar yang di akibatkan oleh bencana tersebut. Tidak demikian halnya dengan bahaya kebakaran, dimana bencana ini proses datangnya selalu tanpa dapat diperkirakan dan diprediksi sebelumnya sebagaimana bencana lain. Kapan datangnya, apa penyebabnya, tingkat cakupnya serta seberapa besar dampaknya adalah hal-hal yang tidak bisa di perkirakan oleh kemampuan manusia. Teknologi yang ada hanya dapat membantu memberi peringatan dini, tetapi mempunyai kemampuan yang sangat terbatas untuk memberi waktu persiapan dan pertolongan dalam menghadapi bahaya. Sebaliknya, pengetahuan masyarakat dalam mengatasi bahaya kebakaran sangatlah minim. Hal ini disebabkan bencana kebakaran datangnya tidak umum dan bukan bahaya yang rutin terjadi, sehingga masyarakat tidak siap untuk menghadapi bahaya kebakaran. Untuk itu maka

pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam bentuk perlindungan dari bahaya kebakaran, gempa dan lain-lain.

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pelayanan publik pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat, salah satunya pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran.

Kebutuhan akan rasa aman dari bahaya kebakaran merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan rasa aman, maka setiap warga masyarakat bebas dalam melakukan aktifitas kesehariannya, mulai dari bekerja, petani, buruh, sampai pedagang. Hal ini menuntut Unit Pelaksana Teknis Dinas pemadam Kebakaran harus menunjukkan pelayanan yang prima dalam melayani kepentingan masyarakat. Organisasi ini harus siap 24 jam penuh melayani kepentingan masyarakat, karena bahaya yang ditimbulkan tidak dapat terduga kapan dan dimana kejadian kebakarn terjadi. Tetapi dalam proses pelayanan organisai mengalami hambatan dan kendala dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dengan tidak terfokusnya tugas, maka layanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal. Selain itu pos pemadam yang masih terpusat di Kota Purwakarta masih menjadi kendala lain dalam melindungi masyarakat, karena untuk menjangkau jarak jauh seharusnya pemerintah setidaknya menyediakan pos lebih dari satu pusat. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data tahun 2015 terjadi kebakaran dengan jumlah 56 sedangkan yang dapat ditangani oleh UPTD pemadam hanya 45. Kejadian tersebut menunjukkan bahwa jarak yang jauh dan waktu tempuh yang lama, mengakibatkan pelayanan kurang maksimal. Dari hasil observasi ditemukan beberapa indikator masalah bahwa pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta belum Optimal adalah sebagai berikut:

1. Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dari SPM UPTD Pemadam Kebakaran di nilai belum bisa menyediakan 4 pos kebakaran yang ada di Kabupaten

Purwakarta. Sehingga pelayanan belum Optimal karena pos yang ada belum bisa melayani jarak jauh

2. Adanya ketidak sesuaian antara SPM dengan pelaksana lapangan. Terlihat dari SPM jarak tempuh 1 unit mobil pemadam kebakaran 7 km harus menempuh jarak 40 km

## METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu suatu metode penelitian yang di tunjukkan untuk pemecahan masalh yang ada pada masa sekarang. Penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan Kualitatif. Menurut (Creswell, 2010:4) Penelitian Kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur mengumpulkan data spesifik dari perasipan, menganalisis data secara induktif dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna dari data. Penelitian Kualitatif adalah Penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskritif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video dan lain-lain. Dalam Peneitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata. Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat diperlukan bagi setiap organisasi terutama organisasi yang dalam bidang jasa dalam menghadapi tantangan persaingan yang sangat ketat. Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana termasuk salah satu lembaga yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah di Kabupaten Purwakarta. Dalam menjalankan tugasnya dinas pemadam kebakaran harus mengutamakan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasanya. Hal ini sejalan dengan tujuan utama dari organisasi pemerintah yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat (*public service*) di berbagai bidang termasuk bidang jasa pelayanan umum di Indonesia.

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan fokus penelitian pada kualitas pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan

Penanggulangan Bencana Kabupaten Purwakarta. Untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan tersebut, dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Mahmudi (2005:213) indikator Kualitas pelayanan, yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk lebih jelasnya, berikut ini penulis menyajikan hasil pembahasan kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kabupaten Purwakarta, yaitu:

### Transparansi

Sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat pada saat ini memberikan pengaruh yang sangat signifikan dalam semua aspek kehidupan manusia. Termasuk di dalamnya adalah perilaku manusia dalam menjalankan aktivitasnya. Akibatnya pengelolaan sumber daya manusia sebagai unsur pelaksana dari sebuah organisasi juga akan semakin rumit. Perkembangan manajemen organisasi khususnya dalam manajemen sumber daya manusia termotivasi dengan adanya tuntutan untuk lebih memperhatikan kebijaksanaan yang diterapkan organisasi terhadap pegawainya. Perubahan yang terjadi sebagai akibat kemajuan teknologi dan informasi ini dapat memunculkan hambatan sekaligus kesempatan bagi organisasi, maka dengan begitu organisasi harus berani melakukan perubahan strategi yang menuntut pelatihan dan pengembangan kepada sumber daya manusia perusahaan untuk mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan yang akan datang. Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah utama disetiap kegiatan yang ada didalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Semua tindakan yang diambil dalam setiap kegiatan diprakarsai dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota Lembaga Pemerintah. Lembaga Pemerintah membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun pegawai pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentuan tercapainya tujuan instansi.

Transparansi dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai sarana untuk menjawab keragu-raguan masyarakat akan kejelasan tentang informasi, kewajiban/ syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang kualitas pelayanan. Transparansi adalah kebebasan memperoleh informasi berkaitan dengan kepentingan publik. Secara operasional dapat diartikan sebagai kejelasan tentang kewajiban/ syarat-syarat yang diperlukan, kejelasan tentang hak dan tentang biaya pengurusan. Transparansi dalam pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dapat dilihat dengan adanya papan pengumuman yang memberikan informasi tentang jenis pelayanan, persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dan mekanisme pengurusannya. Melalui informasi tersebut masyarakat dapat melihat dan memahami tentang pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta.

Pelayanan publik merupakan suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat. Dalam Kepmenpan 63/KEP/M.PAN/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan sehingga harus dapat memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sehingga pemerintah harus mencari cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta adalah instansi yang sesuai dengan tugas pokoknya yaitu melaksanakan sebagian kewenangan Daerah dalam bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang meliputi

pencegahan, pembinaan dan penyuluhan, pengendalian operasional terkait dengan penanganan kebakaran tersebut. Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta yang bekerja pada bidang Pengendalian Operasi Pemadaman adalah pegawai UPTD yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. petugas yang bekerja pada bidang pengendalian operasi pemadaman selain terlatih untuk memadamkan api, menyelamatkan korban dari kebakaran, juga dilatih untuk menyelamatkan korban kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, dan lain-lain. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran merupakan unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran, yang termasuk dalam dinas gawat darurat. Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mengenai bagaimana memberikan informasi mengenai waktu pelayanan secara jelas kepada masyarakat sebagai berikut : Kami sudah memberikan informasi mengenai layanan UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta kepada masyarakat bahwa pelayanan kami untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam menangani kebakaran dan bencana alam lainnya. Untuk informasi tersebut kita sampaikan kepada masyarakat melalui sosial media dan sosialisasi kepada perwakilan tokoh masyarakat di beberapa kecamatan, yang nantinya para tokoh masyarakat tersebut menyebarkan kepada masyarakat lainnya, sehingga informasi tersebut dapat langsung diterima oleh masyarakat. Hasil wawancara tersebut didukung oleh hasil wawancara penulis dengan salah seorang petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran, yaitu sebagai berikut : Untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tatacara meminta bantuan pelayanan kepada UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta. Kita memberikan sosialisasi kepada masyarakat bermacam cara, diantaranya melalui sosial media, memalui panflet, dan sosialisasi kepada masyarakat melalui para tokoh masyarakat.

Dari hasil wawancara di atas dan hasil observasi di lapangan diperoleh informasi bahwa UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah transparan kepada publik atau masyarakat, itu terlihat dari pihak UPTD memberikan informasi kepada masyarakat tentang tata cara

meminta bantuan kepada pihak UPTD Dinas Pemadam Kebakaran seandainya terjadi musibah bencana. Para petugas UPTD tidak pernah menerapkan prosedur pelayanan yang berbeda dengan aturan formal atau juklak terlihat sangat tergantung pada aturan formal dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut sangat sinkron dengan banyaknya informasi yang disampaikan oleh masyarakat pengguna jasa menyangkut cukup baiknya pelayanan yang diberikan UPTD Dinas Pemadam Kebakaran kepada masyarakat, seperti hasil wawancara penulis dengan salah seorang masyarakat sebagai berikut: Kami sebagai warga masyarakat Kabupaten Purwakarta menerima informasi tentang tata cara pelayanan UPTD Dinas Pemadam Kebakaran bila mana terjadi bencana kebakaran atau lainnya. Cara petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran memberikan informasi tersebut dengan cara memberikan sosialisasi kepada perwakilan masyarakat atau tokoh masyarakat, yang nantinya tokoh masyarakat tersebutlah yang menyampaikan langsung kepada masyarakat. Respon dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta adalah prinsip yang diadopsi oleh petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran adalah pelayanan yang luwes dan disesuaikan dengan situasi pemohon, seperti pada kasus-kasus pelayanan yang tidak dapat ditunda dan sangat mendesak sifatnya dan aparat juga harus terbuka dalam memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan.

Para petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta harus dan berkewajiban melaksanakan pelayanan yang berkualitas, upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan sebuah jawaban dari tuntutan masyarakat yang bukan hanya dapat memperoleh barang dan jasa, melainkan juga masyarakat ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik tetapi juga mendapatkan pelayanan yang handal dilaksanakan dengan profesional dan transparan, dari hal tersebut maka pemenuhan kebutuhan publik diartikulasikan oleh pemerintah dalam suatu bentuk pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan akan membawa kemajuan bagi Lembaga Pemerintah untuk dapat bertahan dalam suatu penyelamatan pada masyarakat yang membutuhkan bantuan. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena

keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup lembaga pemerintah tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan salah satunya adalah dengan memperbaiki disiplin pegawai dimana disiplin meliputi kehadiran melalui absen masuk dan pulang kerja, yang didukung sistem yang bagus. Serta penilaian dan pengawasan kinerja dari atasan langsung secara obyektif. Seorang pegawai yang memiliki kedisiplinan yang tinggi akan melaksanakan pekerjaannya walaupun tanpa diawasi oleh atasannya dan mentaati segala aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi secara baik tanpa merasa terpaksa. Pada hakekatnya pegawai yang disiplin akan menghasilkan kinerja yang optimal dibandingkan dengan pegawai yang tidak disiplin.

Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting, seiring dengan semakin kuatnya keinginan untuk terus mengembangkan praktik *good governance* yang mensyaratkan adanya ruang khusus transparansi dalam seluruh proses penyelenggaraan ke pemerintahan dan pelayanan kemasyarakatan. Dengan kata lain pemerintah pada setiap tingkatan, terutama pada level layanan yang bersentuhan langsung dengan penerima manfaat layanan dituntut untuk terbuka dan menggaransi ruang yang dapat diakses oleh stakeholders terhadap berbagai sumber informasi tentang proses kebijakan publik, alokasi anggaran untuk pelaksanaan kebijakan dimaksud serta pemantauan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kebijakan tersebut. Sejumlah point informasi mengenai tindakan pemberi layanan, misalnya : alasan yang melatar belakangi tindakan, bentuk tindakan yang diharuskan serta waktu dan cara melakukan tindakan dimaksud harus tersedia bagi stakeholders dan masyarakat luas. Dengan leluasa mengakses berbagai informasi, secara tidak langsung dapat menumbuhkan kepedulian masyarakat untuk turut menilai sejauh mana keberpihakan pemerintahnya telah mengakomodir kebutuhan dasar yang selama ini menjadi harapan masyarakat (Ratminto, Winarsih, 2005 : 19).

Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan. Jika segala aspek proses penyelenggaraan

pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh para pengguna dan stakeholders lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi (Wibawa dan Yuyun, 2002 : 39).

Karena itu, setidaknya ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur transparansi pelayanan publik. Indikator pertama adalah mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Penilaian terhadap tingkat keterbukaan disini meliputi seluruh proses pelayanan publik, termasuk di dalamnya adalah persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan serta mekanisme atau prosedur pelayanan yang harus dipenuhi. Persyaratan pelayanan harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh para pengguna. Penyelenggaraan layanan harus berusaha menjelaskan kepada para pengguna mengenai persyaratan yang harus dipenuhi beserta alasan diperlukannya persyaratan itu dalam proses pelayanan

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran merupakan lembaga pemerintah yang bergerak di bidang pemadaman dan penyelamatan. Penelitian ini memfokuskan pada pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran yang berlokasi di Purwakarta karena disini pusat kegiatan pemadaman dan penyelamatan dilakukan. Pegawai dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan pegawai dapat diukur melalui kepuasan masyarakat, berkurangnya jumlah keluhan dan tercapainya target yang optimal. Kualitas pelayanan yang diberikan pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran juga dapat diukur melalui penyelesaian tugasnya secara efektif dan efisien serta melakukan peran dan fungsinya dan itu semua berhubungan linear dan berhubungan positif bagi keberhasilan suatu lembaga pemerintah untuk masyarakat.

Terdapat faktor negatif yang dapat menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, diantaranya adalah menurunnya keinginan pegawai untuk mencapai prestasi kerja, kurangnya ketepatan waktu dalam

penyelesaian pekerjaan sehingga kurang manaati peraturan, pengaruh yang berasal dari lingkungannya, teman sekerja yang juga menurun semangatnya dan tidak adanya contoh yang harus dijadikan acuan dalam pencapaian prestasi kerja yang baik. Semua itu merupakan sebab menurunnya kualitas pelayanan dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Dalam penelitian ini mengacu pada pertanggungjawaban Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mengenai kejelasan dan kepastian waktu serta kecepatan layanan atas setiap aktivitas pelayanannya kepada masyarakat. Pertanggungjawaban tersebut tidak hanya kepada atasan (*vertikal*), tetapi juga (*horizontal*), yakni kepada masyarakat yang dilayani. Akuntabilitas secara *horizontal* merujuk kepada kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai kejelasan dan kepastian waktu serta kecepatan layanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

Secara umum, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mempunyai dua fungsi utama. Pertama, fungsi pencegahan kebakaran yaitu mengantisipasi dan melakukan usaha preventif agar tidak terjadi atau mengurangi serta meminimalkan risiko terjadinya kebakaran. Kedua, fungsi penanggulangan kebakaran yaitu segala upaya dan tindakan penyelamatan pada saat terjadinya musibah kebakaran secara efektif dan efisien. Oleh sebab itu setiap Kantor Pemadam Kebakaran hendaknya bisa merumuskan kebijakan teknis bidang Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran. Selain itu juga harus melaksanakan tugas teknis operasional bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang meliputi pencegahan, pembinaan dan penyuluhan, pengendalian operasional pemadaman serta sarana dan prasarana pencegahan dan penanggulangan kebakaran

Permasalahan yang umumnya digunakan “benteng pertahanan” Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta pada saat kinerjanya dinilai jelek oleh masyarakat memang cukup klasik.

Beberapa permasalahan tersebut antara lain: (1) Kesulitan mencapai lokasi kebakaran; (2) Volume kendaraan/lalu lintas pengguna jalan cukup padat; (3) Kondisi lingkungan yang tidak menunjang operasional pemadaman kebakaran; (4) Kurangnya peralatan pemadaman kebakaran. Dari berbagai permasalahan seperti ini sebetulnya Kantor Pemadam Kebakaran memang tidak bisa berjalan sendiri tanpa koordinasi dengan kantor atau instansi lain yang berhubungan.

Indikator keberhasilan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mempunyai karakteristik yang sama dengan organisasi sektor publik pada umumnya terutama yang yang *pure non profit*. Indikator ini sangat berbeda dengan sektor bisnis karena sifat output yang dihasilkan Dinas Kebakaran ini lebih banyak bersifat *intangible output*. Dengan demikian indikator finansial saja tidak cukup untuk mengukur tingkat keberhasilan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta. Dalam arti bahwa pengukuran keberhasilan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mestinya dilakukan secara komprehensif yang meliputi aspek finansial dan non finansial baik bersifat *tangible* maupun *intangible*. Indikator keberhasilan yang didesaian harus mempertimbangkan indikator ekonomi, efisiensi, dan efektivitas baik dilihat dari sudut stakeholders dan finansial maupun dari perspektif pengguna.

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tersebut konsisten dengan kehendak masyarakat banyak (Dwiyanto, 2002 : 48).

Dalam konteks ini, konsep dasar akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan

nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Akuntabilitas dapat disimpulkan sebagai kewajiban seseorang atau unit organisasi untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan dan pengendalian sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepadanya dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban secara periode. Akuntabilitas dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta sebagai pelaksana kegiatan dinas pelaksana dalam bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat urusan bencana dan urusan kebakaran yang menjadi kewenangan.

Akuntabilitas publik merupakan pemberian informasi dan pengungkapan atas aktivitas dan kinerja keuangan pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan (Halim, 2004 : 67). Dengan informasi dan pengungkapan tersebut, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus mau dan mampu menjadi subyek pemberi informasi atas aktivitas dan kinerja keuangan yang diperlukan secara akurat, relevan, tepat waktu, konsisten dan dapat dipercaya. Pemberian informasi dan pengungkapan kinerja keuangan ini adalah dalam rangka pemenuhan hak-hak masyarakat, yaitu hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk diperhatikan aspirasi dan pendapatnya, hak diberi penjelasan, dan hak menuntut pertanggungjawaban.

Pada era desentralisasi dan otonomi daerah, para manajer publik diharapkan bisa melakukan transformasi dari sebuah peran ketaatan pasif menjadi seorang yang berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas yang sesuai dengan keinginan dan harapan publik. Oleh karena itu, makna akuntabilitas menjadi lebih luas dari sekedar sekedar proses formal dan saluran untuk pelaporan kepada otoritas yang lebih tinggi. Akuntabilitas harus merujuk kepada sebuah spektrum yang luas dengan standar kinerja yang bertumpu pada harapan publik sehingga dapat digunakan untuk menilai kinerja, responsivitas, dan juga moralitas dari para penganbaman amanah publik.

Konsepsi akuntabilitas dalam arti luas ini menyadarkan kita bahwa pejabat pemerintah tidak hanya bertanggungjawab kepada otoritas yang lebih tinggi dalam rantai komando institusional, tetapi juga bertanggungjawab kepada masyarakat umum, lembaga swadaya

masyarakat, media massa, dan banyak *stakeholders* lain. Jadi, penerapan akuntabilitas ini, di samping berhubungan dengan penggunaan kebijakan administratif yang sehat dan legal, juga harus bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat atas bentuk akuntabilitas formal yang ditetapkan.

Keterbukaan terhadap pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dalam kegiatan preventif dalam perlindungan bahaya kebakaran. Jangan sampai dinas tidak memberikan arahan kepada masyarakat untuk melakukan penyuluhan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mengenai bagaimana memberikan arahan kepada masyarakat sebagai tindakan preventif dalam perlindungan bahaya kebakaran sebagai berikut : Kami memberikan arahan kepada masyarakat untuk selalu bertindak hati-hati ketika meninggalkan rumah untuk selalu mematikan listrik agar tidak terjadi konleting listrik, dan memeriksa dan menyakinkan bahwa ketika meninggalkan rumah kompor dalam keadaan padam, dan selalu berhati-hati ketika melakukan kegiatan yang menggunakan api agar tidak menimbulkan kebakaran. Dan kami sebagai petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta sudah berusaha semaksimal mungkin melaksanakan apa yang menjadi aturan yang ada di SPM, tapi mungkin dalam pelayanan kami belum melaksanakan sesuai SPM, dikarenakan keterbatasan sarana prasarana. Dari apa yang telah dijelaskan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta di atas terlihat bahwa penyelenggaraan pelayanan di UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah sehingga akuntabilitasnya dapat dikatakan cukup baik. Namun akan lebih baik lagi apabila pelaksanaan tugas dan kegiatan di UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat pengguna jasa. Mengenai akuntabilitas kepada masyarakat ini dibenarkan oleh salah seorang petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran, yaitu sebagai berikut : Pertanggungjawaban kami kepada masyarakat terlihat dari masyarakat yang sudah diberikan informasi atau sosialisasi dari kami bisa melaksanakan arahan yang sudah

disampaikan oleh kami, diantaranya kalau mau meninggalkan rumah harap diperiksa kompor dan listrik. Sehingga jumlah kasus kebakaran agak menurun di Kabupaten Purwakarta. Berikut hasil wawancara penulis dengan salah seorang masyarakat yang sudah diberikan arahan oleh petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran, sebagai berikut : Masyarakat di daerah kami pernah mendapat pengarahan dari para petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran, yang intinya memberikan pengarahan cara mencegah terjadinya bencana kebakaran dengan cara mematikan listrik dan mematikan kompor bila kita mau meninggalkan rumah. Sebagaimana dipaparkan di atas, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mempunyai fungsi utama yaitu pencegahan kebakaran dan pemadaman kebakaran. Pencegahan kebakaran meliputi semua program, kebijakan, dan kegiatan yang dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kebakaran. Fungsi pemadaman kebakaran meliputi semua program, kebijakan, dan kegiatan yang ditujukan untuk menanggulangi atau mengatasi kebakaran pada saat bencana tersebut terjadi. Dalam rangka menilai tingkat keberhasilan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran ini hendaknya dipertimbangkan kedua fungsi utama tersebut. Dalam arti terdapat indikator keberhasilan untuk program dan kegiatan pencegahan dan juga ada indikator keberhasilan untuk program dan kegiatan pemadaman kebakaran. Masing-masing fungsi ini bisa diklasifikasikan dan diidentifikasi indikator keberhasilan pada input, proses, *output*, *outcome*, manfaat, dan juga dampaknya.

Dengan mempertimbangkan harapan dan kebutuhan masyarakat serta mengacu pada tujuan, program, dan fungsi utama Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran maka perumusan indikator kinerja bisa dilakukan dengan obyektif. Sebagaimana fungsinya, pada umumnya program Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta meliputi Program Pencegahan Kebakaran dan Program Penanggulangan Musibah Kebakaran. Program pencegahan misalnya meliputi Program pemeriksaan dan pengujian peralatan dan perlengkapan penanggulangan kebakaran, Program pemeliharaan sarana dan prasarana, Program inspeksi alat pemadam kebakaran di lapangan, Program pelatihan pegawai, Program penyuluhan masyarakat, dan sebagainya. Sementara itu, Program Penanggulangan Musibah Kebakaran misalnya meliputi program

penyediaan pipa air untuk kebakaran (*fire hydrants*), Program pengadaan mobil pemadam kebakaran, Program pemeriksaan kebakaran pada daerah-daerah terpencil, Program pengadaan dan perbaikan sistem pengiriman kode kebakaran, Program pengecekan kesiapan peralatan dan perlengkapan yang dimiliki, dan sebagainya.

Mengacu pada program sebagaimana dirumuskan, maka indikator kualitas pelayanan bisa ditetapkan. Indikator ini seharusnya juga dibuat untuk setiap fungsi yaitu indikator fungsi Pencegahan Kebakaran dan indikator fungsi Penanggulangan Musibah Kebakaran. Indikator kualitas pelayanan yang dirumuskan mencakup aspek komprehensif antara input, *output*, dan juga *outcome*.

Sebagaimana diketahui pelaksanaan pelayanan yang baik menghendaki prakondisi yang kondusif. Pelayanan yang baik akan sulit terwujud apabila ketersediaan infrastruktur dan alat untuk memfasilitasi atau melayani masyarakat itu sendiri tidak memadai, dan hal ini akan memicu kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan umum itu sendiri, namun satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, akuntabilitas (pertanggungjawaban) penyelenggaraan pelayanan publik mengenai pelayanan umum UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta, sangat penting untuk mengetahui sejauhmana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan pemerintah dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat. Masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten masih kurang memuaskan. Dilihat dari kualitas kinerja aparat dan jangka waktu penyelesaian pemadaman kebakaran yang diberikan oleh pemerintah kabupaten tersebut.

Konsepsi akuntabilitas dalam arti luas ini menyadarkan kita bahwa pejabat pemerintah tidak hanya bertanggungjawab kepada otoritas yang lebih tinggi dalam rantai komando institusional, tetapi juga bertanggungjawab kepada masyarakat umum, lembaga swadaya masyarakat, media massa, dan banyak *stakeholders* lain. Jadi, penerapan akuntabilitas ini, di samping berhubungan dengan penggunaan kebijakan administratif yang sehat dan legal, juga harus bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat atas bentuk akuntabilitas formal yang ditetapkan.

### **Kondisional**

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan

lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang dapat diukur salah satunya kondisional. Kondisional dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran merupakan instansi Pemerintah yang khusus menangani penanggulangan dan pencegahan kebakaran. Yang diharapkan mampu mengatasi, mencegah dan menanggulangi kejadian kebakaran yang ada di Kabupaten Purwakarta. Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kabupaten Purwakarta belum berjalan dengan lancar dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Hal ini terlihat dengan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat tentang bahaya kebakaran dan keterbatasan sarana dan prasarana untuk menjangkau wilayah padat hunian sehingga upaya pelayanan penanggulangan dan pertolongan pemadaman kebakaran tidak dapat terlaksana dengan baik. Adapun tugas pokok dari Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam salah satunya yaitu membantu Pemerintah Daerah dalam melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang penanggulangan dan pencegahan kebakaran

Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mengenai bagaimana para petugas memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat sebagai berikut : Kami sebagai petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta selalu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal

dan cepat tanggap, kita selalu siaga selama 24 jam dan bila ada berita dari masyarakat untuk membutuhkan bantuan maka kita bisa langsung menuju TKP. Tentunya kami sebagai petugas selalu memenuhi standar respon time yang ada bahkan biasanya kami tidak sampai dari standar respon time 15 menit pada saat terima laporan kejadian dan kami selalu berusaha semaksimal mungkin bekerja sesuai dengan prosedur yang ada agar pelayanan kebakaran yang terjadi bisa segera minimalisir kerugian dan tidak ada korban jiwa. Untuk ukuran waktu dan jarak tempuh ke TPK kami sesuaikan dengan SPM, tapi karena armada kami masih terbatas, maka untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat kurang maksimal. Hal ini senada juga dengan yang dikatakan salah satu petugas pemadam kebakaran yang mengatakan: Setelah mendapatkan laporan masuk pertama-tama yang kita lakukan ialah membunyikan bell untuk mengumpulkan personil agar segera bersiap-siap menuju ke lokasi kebakaran dengan mengacu pada respon time 15 menit seperti persiapan perlengkapan dan peralatan serta waktu jarak tempuh ke lokasi kebakaran. Kesigapan kita memberikan pertolongan yang secepatnya jangan sampai terjadi kasus misalnya kebakaran rumah sebisa mungkin kita menempuh system one by one dengan maksud kita harus harus bergerak cepat sebagai upaya memberikan pelayanan yang prima jangan sampai merembet ke rumah-rumah lain. Hal ini sesuai dengan motto damkar, "pantang pulang sebelum padam". Dari hasil wawancara diatas bahwa petugas pemadam kebakaran Kabupaten Purwakarta belum maksimal dalam melakukan pelayanan dengan tepat. Meskipun dalam pelaksanaan pemadaman petugas berusaha memahami keadaan kondisi api, tetapi masih sering terjadi kesalahan yang dilakukan dalam hal penanganan bencana kebakaran tersebut. Hal ini dikarenakan terkendala oleh keadaan sarana dan prasarana petugas pemadam kebakaran. Adapun kendala-kendala seperti masih kurangnya air, fasilitas yang dipakai sering mengalami hambatan misalnya penyemprotan selang yang kurang kencang, bahan bakar yang kurang untuk menyalakan mesin pompa, masih kurang paham metode efektif dalam pemadaman bencana kebakaran.

Namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta yang mengatakan: Sebenarnya pemadam agak lambat juga tapi

kemudian dilihat dari sisi akses jalan memang sangat susah untuk masuk di titik api jadi pemadam kebakaran sempat repot untuk mencari akses jalan yang mudah menuju titik api seandainya tidak terjadi itu pada saat sebelum besar api mungkin sudah bisa terkendali meskipun jika dilihat jarak lokasi pasar memang sangat dekat dari posko pemadam itu sendiri. Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas diperoleh informasi bahwa petugas/aparatur dapat melakukan pelayanan dengan cepat. Dari pihak petugas mengaku menjalankan tugasnya dengan semaksimal mungkin. Walaupun dalam melaksanakan tugas mendapat kendala seperti jarak tempuh yang jauh dan kondisi medan yang sempit. Hal ini didukung oleh pernyataan informan dari masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas/aparatur pemadam kebakaran cukup cepat. Tidak lama setelah menerima laporan kebakaran petugas sudah ada di lokasi kebakaran.

Melihat data hasil observasi mengenai kecepatan pelayanan pemadam kebakaran pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta. Informan dari masyarakat senada bahwa kecepatan pelayanan dari petugas pemadam kebakaran masih belum baik dan usaha yang dilakukan belum maksimal. Adanya kendala dengan akses jalan yang sempit dan sarana dan prasarana yang dialami petugas mengakibatkan faktor keterlambatan dapat terjadi dalam menangani bencana kebakaran. Selain itu, menurut informan mengungkapkan bahwa regulasi yang rumit menjadi salah satu faktor lambatnya pelayanan petugas pemadam kebakaran.

Sarana dan prasarana Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta masih terbatas seperti posko pemadam kebakaran hanya satu gedung dapat dilihat bahwa kondisi Kabupaten Purwakarta dengan luas wilayah 971,72 km<sup>2</sup> atau sekira 2,81% dari luas wilayah Provinsi Jawa Barat dan memiliki 17 kecamatan tidak dapat menampung respon time 15 menit untuk sampai pada wilayah-wilayah yang sangat jauh dari lokasi posko pemadam yang terletak di Ibukota Kabupaten. Terbatasnya jumlah armada mobil pemadam kebakaran, dan terbatasnya jumlah sarana dan prasarana lainnya. Sehingga dapat menjadi faktor kurang cepatnya petugas pemadam kebakaran dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan dengan tepat di sini dimaksudkan bahwa jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran dalam melayani permintaan pelayanan pemadam kebakaran baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan. Sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan permintaan dan harapan masyarakat. Pelayanan yang tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur yang ada pada pelayanan pemadam kebakaran. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan ada sedikit kesenjangan mengenai waktu penyelesaian dalam pelayanan di UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta, berdasarkan beberapa wawancara peneliti menganalisis bahwa persoalan mengenai waktu penyelesaian yang dirasakan sebagian masyarakat masih banyak yang tidak sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta, namun permasalahan ini adalah murni disebabkan oleh faktor peralatan yang digunakan untuk pelayanan publik sedang mengalami kerusakan sehingga hal inilah yang menjadi penghambat pelayanan yang diberikan sehingga menjadi sedikit terkendala dalam waktu penyelesaiannya.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat diukur dengan nilai-nilai yang baik, maka kemungkinan besar mereka akan menggunakan *e-ticketing* secara bersungguh-sungguh seperti tujuan yang diharapkannya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis

antara pengguna maupun pemberilayanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

### **Partisipatif**

Partisipasi publik dalam kebijakan penyelenggaraan pelayanan birokrasi bukanlah merupakan hal baru. Dalam kehidupan bernegara yang diorganisasi dalam bentuk republik, yang mengisyaratkan adanya amanat “agar kesejahteraan (*res*) untuk khalayak ramai (*publica*) diwujudkan”, negara berkewajiban melayani setiap warga negara demi terpenuhinya kebutuhan yang dirasakan warga. Pelayanan publik harus senantiasa dilakukan pemerintah dalam kedudukannya sebagai pengemban kekuasaan negara, sesuai dengan harapan dan tuntutan warga negara. Memperoleh jasa pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi pemerintah harus dipandang sebagai hak warga yang sudah seharusnya didasarkan pada norma-norma hukum yang mengaturnya secara jelas. Dalam hubungan ini, demi terjaminnya penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, dan di lain pihak juga untuk memberikan perlindungan hak kepada setiap warga negara dari kemungkinan pengingkaran atau penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. diperlukanlah pelibatan dan keikutsertaan publik dalam penetapan dan kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik.

Akan tetapi tingginya kebutuhan tidak selalu di barengi dengan kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk ikut serta bertanggung jawab menjaga, memelihara dan melestarikan apa yang sudah ada dan hal ini berakibat kepada tingginya ancaman bahaya khususnya kebakaran dari waktu ke waktu. Seperti kita ketahui bersama, bahwa kepedulian masyarakat termasuk pemilik dan pengguna gedung terhadap masalah proteksi kebakaran dan penyelamatan jiwa masih kurang dan terbatas

pada kota-kota besar saja. Padahal kebakaran maupun bencana lainnya dapat terjadi kapan saja, dimana saja, dan pada siapa saja dengan tidak menutup kemungkinan terdapat korban jiwa serta harta benda, hal tersebut seharusnya dapat dihindari atau paling tidak dapat ditekan seminimal mungkin. Kendala yang dihadapi oleh UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta adalah tingginya kepadatan penduduk yang merembet pada tingkat hunian yang padat dengan kondisi bangunan semi permanen sehingga menyebabkan mudahnya terjadi kebakaran besar, selain itu jalan-jalan yang ada di Kabupaten Purwakarta didominasi dengan gang-gang sempit yang membuat mobil pemadam tidak bisa langsung ada di tempat kebakaran karena gang yang sempit, belum lagi sulitnya sumber air yang menjadi senjata utama pasukan pemadam kebakaran karena masih rendahnya kepedulian warga masyarakat dalam menjaga Hidrant air yang tersedia dilingkungan mereka sehingga akan membuat kami harus mencari sumber air dari sungai-sungai yang jauh dampaknya proses pemadaman kebakaran berlangsung lama

Hambatan utama yang menjadi kendala kami adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat berkenaan dengan pencegahan dini kebakaran, selain itu masyarakat masih menganggap bencana kebakaran besar yang terjadi dilingkungan daerah rawan kebakaran, lebih disebabkan oleh keterlambatan petugas pemadam kebakaran datang ke TKP, hal ini terjadi karena masih awamnya pengetahuan masyarakat tentang penanggulangan bahaya kebakaran. Masyarakat perlu diedukasi agar masyarakat dapat bekerjasama dengan petugas pemadam di lapangan.

Pihak UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta sudah merancang solusi masih rendahnya pemahaman masyarakat tersebut karena sangat berkaitan dengan tugas pokok dari UPTD Dinas Pemadam Kebakaran yaitu memberikan pengetahuan bagi masyarakat akan bahaya kebakaran dan mempererat kerjasama antara masyarakat dengan UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dalam penanggulangan bahaya kebakaran. Pada tahap mendefinisikan permasalahan pihak UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dihadapkan pada permasalahan yang mempunyai dampak pada citra UPTD Pemadam Kebakaran dimata masyarakat. Permasalahan yang dimaksud adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat

tentang tata cara penanggulangan awal bahaya kebakaran. Masyarakat seringkali panik apabila terjadi kebakaran dilingkungan mereka yang membuat kebakaran justru semakin membesar.

Sosialisasi bahaya kebakaran adalah suatu bentuk kegiatan interaksi antara masyarakat dengan kami, kegiatan dititik beratkan pada pelatihan tentang tata cara pencegahan dini kebakaran selain itu instruktur juga membekali peserta dengan ilmu kebakaran, penggunaan alat pemadam api ringan termasuk seputar pengoperasian mobil pemadam kebakaran. Tujuan dari sosialisasi Balakar adalah menurunnya angka kebakaran di daerah rawan kebakaran dan kebakaran besar dapat diminimalisir, hal tersebut dapat dicapai apabila masyarakat dapat memahami pencegahan dini kebakaran.

Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mengenai bagaimana keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan sebagai berikut : Keterlibatan masyarakat dalam partisipasi pelayanan adalah dengan diikutkan sebagai peserta warga masyarakat yang belum pernah mengikuti kegiatan sejenis (penyuluhan bahaya kebakaran) yang tinggal diwilayah Kabupaten Purwakarta. Untuk instruktur dari UPTD Pemadam Kebakaran sendiri, kami mempunyai petugas penyuluh lapangan yang mempunyai sertifikasi khusus, untuk diterjunkan pada setiap penyuluhan tentang bahaya kebakaran, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam pencegahan bahaya kebakaran di lingkungan tempat tinggalnya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas bahwa keterlibatan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pencegahan bahasa kebakaran adalah dengan dikutkannya sosialisasi yang diadakan oleh UPTD Pemadam Kebakaran dengan melaksanakan program yang sudah direncanakan sebelumnya. Pada tahap perencanaan dan pemrograman pihak UPTD Pemadam Kebakaran melakukan suatu perencanaan untuk membuat suatu program sosialisasi yang merupakan strategi UPTD Pemadam Kebakaran setelah menemukan beberapa permasalahan yang ditemui pada tahap definisi masalah, pada tahap kedua ini UPTD Pemadam Kebakaran merancang suatu program sosialisasi yang bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang bahaya kebakaran karena masyarakat berdasarkan fakta dilapangan dapat dilihat masyarakat belum dapat

menggunakan alat pemadam kebakaran baik alat pemadam kebakaran tradisional maupun yang modern.

Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan salah seorang petugas pemadam kebakaran yang menjelaskan mengenai sarana prasarana untuk melakukan sosialisasi terhadap masyarakat: Media yang kami gunakan untuk mendukung sosialisasi bahaya kebakaran ini adalah media internal dan media eksternal yaitu poster dan pamflet yang kami pasang di kelurahan-kelurahan yang rawan kebakaran sebagai upaya kami untuk menarik minat masyarakat untuk peduli terhadap bahaya kebakaran dilingkungan mereka. Narasumber yang kami turunkan adalah petugas UPTD Pemadam Kebakaran yang mempunyai keahlian khusus dalam penyuluhan kebakaran, karena sudah mengikuti diklat penyuluh kebakaran dari Pusdiklatkar, kami pastikan petugas penyuluh kami sangat kompeten. Strategi UPTD Pemadam Kebakaran memang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana khalayak dapat menerima jangkauan pesan utama pada saat sosialisasi berlangsung, karena untuk efektifitas penyampaian pesan dibutuhkan suatu strategi-strategi efektif agar komunikasi sebagai peserta mampu mengaplikasikannya pasca sosialisasi. Bentuk strategi UPTD Pemadam Kebakaran yang dilakukan meliputi pembagian media internal dan media eksternal yaitu poster dan pamflet yang kami pasang di wilayah-wilayah yang rawan kebakaran sebagai upaya kami untuk menarik minat masyarakat untuk peduli terhadap bahaya kebakaran dilingkungan mereka, strategi tersebut merupakan aspek pendukung dari strategi dilapangan, yaitu dengan kehandalan dari para narasumber UPTD Pemadam Kebakaran dalam menyampaikan materi teori dan materi praktek, sehingga dapat memudahkan para peserta dalam menyerap materi yang disajikan. Dinamika pembangunan akan memunculkan sejumlah permasalahan yang secara sistematik dan terencana perlu diatasi antara lain : pertumbuhan jumlah dan mobilitas penduduk, infrastruktur yang belum sepenuhnya mendukung berkembangnya daerah hunian, industri dan perdagangan yang memerlukan antisipasi pola penanganan yang berbeda. Untuk itu diperlukan perhatian terhadap 2 (dua) aspek pokok yakni aspek pencegahan dan penanggulangan. Dan bila dibandingkan dengan aspek penanggulangan, maka aspek pencegahan mendapat prioritas yang lebih tinggi, hal ini

disebabkan ancaman bahaya kebakaran makin tinggi.

Partisipasi masyarakat dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana masyarakat Kabupaten Purwakarta ikut berpartisipasi dalam pelaksanaan pelayanan UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta ketika melaksanakan sosialisasi tentang bahaya kebakaran, sehingga diharapkan melalui partisipasi masyarakat pada UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dapat terus bertransformasi menjadi lebih baik lagi didalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Partisipasi Masyarakat pada UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dapat dilihat dari keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam suatu proses sosialisasi bahasa kebakaran yang dilaksanakan oleh UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta serta turut berpartisipasi dalam proses pembuatan/pengambilan keputusan, partisipasi dalam proses pelaksanaan, partisipasi dalam memanfaatkan hasil, partisipasi dalam evaluasi dengan penuh rasa tanggung jawab dan rasa turut memiliki.

### **Kesamaan Hak**

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik, yang dilaksanakan aparatur pemerintah, dalam bentuk penyediaan barang dan atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat, berdasarkan aturan-aturan hukum perundang-undangan yang berlaku. Dalam hubungan ini salah satu fungsi penting dan utama instansi pemerintah adalah sebagai perangkat pemberi pelayanan. Sebagai itu rencana dan idiologinya, tetapi pelaksanaan kewajiban untuk menyediakan dan memberikan jasa pelayanan oleh berbagai instansi pemerintah kepada masyarakat, dalam kenyataannya masih belum bisa memberikan kepuasan kepada warga masyarakat. Dan sudah menjadi rahasia umum bahwa kondisi pelayanan publik masih dinilai buruh oleh masyarakat pengguna pelayanan publik. Berbagai keluhan dan kritik banyak disuarakan masyarakat kepada lembaga pemerintah penyelenggara pelayanan berkait dengan kondisi pelayanan kepada masyarakat baik di tingkat pusat maupun di daerah. Kasus demi kasus dalam berbagai sektor pelayanan terjadi, sementara praktek pelayanan publik masih dirasakan gamang dan hanya sekedar memenuhi tuntutan tugas dan peraturan. Oleh karena itu reformasi kebijakan bidang

penyelenggaraan pelayanan publik, harus dilakukan secara menyeluruh, agar tidak terfragmentasi secara sektoral serta terselenggara sesuai dengan tingkat perkembangan dan kebutuhan masyarakat.

Dengan mempertimbangkan isu-isu sentral, tuntutan, kritik dan keluhan masyarakat akan buruknya kualitas pelayanan publik, maka kiranya perlu mereformasi kemampuan pemerintah dalam mengatur penyediaan jasa pelayanan publik. Beragam pelayanan publik yang responsif, kompetitif dan berkualitas kepada warga masyarakat, mutlak harus menjadi mindset bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Dilihat dari perspektif *governance*, reformasi di sektor pelayanan publik itu dapat kita pandang sebagai upaya mengubah paradigma atau model yang selama ini dipakai dalam memerintah masyarakat (*modes of governing society*). Hal ini dimaksudkan agar dalam lingkungan yang cenderung terus berubah lembaga penyelenggara pelayanan publik itu tetap relevan, memiliki kinerja yang tinggi, efisien dan mampu menjawab beragam tantangan baru yang terus menggelinding. Paradigma baru administrasi publik, menyebabkan pola hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, yang lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat. Akibatnya institusi negara dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan lebih demokratis. Wajah dan sosok birokrasi penyelenggara pelayanan publik kini mengalami perubahan dari birokrasi yang kaku berorientasi ke atas menuju ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, transparan, non partisan. Birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok institusi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi.

Dalam model *new public service*, yang merupakan paradigma baru dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti tersebut di atas, kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik dilandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak di antara warga negara, Dasar teoritis kebijakan pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *New Public Service* adalah bahwa pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai yang ada. Tugas birokrasi pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan di antara warga negara dan kelompok komunitas. Ini mengandung makna

bahwa karakter dan nilai yang terkandung dalam kebijakan pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat.

Di samping itu, pelayanan publik dalam paradigma baru ini harus bersifat nondiskriminatif sebagaimana dasar teoritis yang digunakan, yakni teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan di antara warga negara, tanpa membedakan asal usul warga negara, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat nepotisme dan primordialisme.

Kualitas pelayanan publik yang dihasilkan merupakan interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat pengguna layanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*). Dengan demikian segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui dan mendapatkan jalan keluarnya. Sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunaannya. Ini berarti organisasi birokrasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan masyarakat pengguna layanan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membedakan status sosial dan lainnya, kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan dari pelaksana pelayanan.

Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mengenai apakah selama ini masyarakat mendapatkan hak yang sama dalam

mendapatkan layanan sebagai berikut : Kami sebagai petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan tidak pilih-pilih, siapapun yang melapor dan meminta bantuan kita bantu sesuai dengan kemampuan kami. Cara kami memberikan layanan kepada masyarakat yaitu semua masyarakat yang memerlukan bantuan dari UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta seperti musibah kebakaran atau bencana alam lainnya haknya sama dan kita akan bantu.

Hasil wawancara di atas senada dengan hasil wawancara penulis dengan salah seorang petugas pemadam kebakaran yang menjelaskan mengenai kesamaan hak memperoleh pelayanan adalah : Kami sebagai petugas pemadam kebakaran siap melayani masyarakat yang memerlukan bantuan, dalam memberikan bantuan kepada masyarakat kami tidak membedakan status sosial masyarakat karena status masyarakat di mata kami mempunyai kesamaan hak untuk memperoleh pelayanan dari kami ketika mereka mendapat musibah. Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta sudah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak melihat status sosial mereka, karena masyarakat di Kabupaten Purwakarta mempunyai kesamaan hak untuk mendapat pelayanan yang sama tanpa melihat status sosial mereka.

Suatu keberhasilan suatu bangsa dapat dilihat dari bagaimana tercapainya tujuan pemerintahan saat ini ialah dengan memberikan *service* yang baik kepada masyarakat. Permasalahan pelayanan publik saat ini masih menemui berbagai permasalahan yang sangat klasik diantaranya pelayanan yang berbelit-belit, tidak adanya kejelasan dari prosedur pelayanan di suatu instansi pemerintah, masih belum diterapkannya standar pelayanan minimal, tidak adanya kejelasan biaya yang tertera sehingga hal ini dapat menyebabkan maraknya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) serta masih banyaknya pegawai yang tidak berorientasi kepada tupoksinya sebagai pemberi layanan publik hingga mengabaikan masyarakat penerima layanan yang ingin mendapat informasi

Implementasi prinsip *Good Governance* dalam hal aturan hukum dalam

penelitian ini adalah pemerintah kecamatan Siluq Ngurai memberikan rasa keadilan yaitu dengan tidak membedakan masyarakat golongan atas dan masyarakat kurang mampu didalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat dan juga pemerintah Siluq Ngurai memberikan kepastian hukum guna menjamin warganya didalam berurusan dengan pemerintah kecamatan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan publik juga harus berdasarkan pada supremasi hukum. Secara operasional, masyarakat yang diberikan pelayanan memperoleh kepastian hukum dan rasa adil dalam proses mendapatkan pelayanan tertentu.

### **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004).

Menciptakan *Good Government* atau tata pemerintahan yang baik merupakan peranan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebab Intisari dari pemerintah adalah melayani 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 (Rasyid, 2008:139). Untuk menunjang dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah di bidang pemadam kebakaran, maka pemerintah sebagai penyedia layanan harus tanggap dan mampu mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik kualitas maupun kuantitas.

Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Karena semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah yang akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai. Pelayanan publik yang professional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran. Efisien, mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya penanggulangan pemenuhan persyaratan. Sederhana, mengandung arti prosedur tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Kejelasan dan kepastian (trasnparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran serta jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Keterbukaan, mengandung arti semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik diminta

maupun tidak. Tepat waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dijalani. Adaptif mengandung arti cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang di lingkungan sekitarnya.

Berikut ini adalah hasil wawancara penulis dengan Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta mengenai cara memberikan ketegasan ketika mendapatkan laporan yang salah dari masyarakat sebagai berikut : Setelah ada laporan dari masyarakat kami dari petugas pemadam kebakaran pertama langsung mengecek personil yang ada, mengecek kondisi kendaraan dalam keadaan stabil, dan perlengkapan peralatan penunjang pelayanan damkar. Dan kami selalu berusaha untuk bersikap ramah kepada masyarakat yang menyampaikan informasi kebakaran dengan cara menanyakan lokasi kejadian di lokasi mana meskipun dalam keadaan panik. Untuk masalah masyarakat yang memberikan laporan salah atau palsu, kami selalu berbicara dengan hati-hati dan tidak emosi, dengan memberikan pengarahan secara baik-baik untuk tidak mengulangi lagi memberikan laporan yang salah atau palsu. Tapi selama kami bertugas dan menjabat sebagai petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta belum pernah menerima laporan yang salah atau palsu, semoga juga ke depannya tidak ada laporan salah. Hal itu juga diungkapkan oleh perwakilan petugas UPTD Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta, berikut kutipannya: Kami harus mendengar dengan jeli dan tetap bersikap baik kepada penelpon karena dari setiap penelpon kebanyakan penelpon gelap jadi kita harus mendengar kondisi kepanikan dari penelpon di lokasi kebakaran. Selain dari itu kita sudah melakukan persiapan meskipun kadang-kadang ketika sampai dilokasi tidak terjadi kebakaran.

Sesuai dengan hasil wawancara, hal ini menunjukkan bahwa dalam penanganan pelayanan pemadam kebakaran petugas pelayanan pemadam kebakaran senantiasa memberikan pelayanan dengan baik. Informasi kebakaran dari masyarakat petugas dengan sikap yang baik merespon permintaan pelayanan kepada masyarakat. Yaitu dengan cara menanyakan lokasi kebakaran dan identitas

penelpon meskipun banyak terjadi penelpon gelap yang meminta petugas untuk memberikan pelayanan padahal dalam lokasi tersebut tidak terjadi kebakaran.

Masyarakat juga berpendapat akan hal tersebut, bahwa petugas pemadam kebakaran saat menerima laporan kejadian kebakaran senantiasa menanggapi pelaporan dengan bersikap ramah dan sopan. Berikut hasil wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat yang melaporkan kejadian kebakaran di daerahnya, yang mengatakan bahwa: Petugas pemadam kebakaran sudah memberikan respon yang baik kepada masyarakat hal ini ditandai pada saat saya melaporkan kejadian kebakaran petugas pemadam kebakaran langsung siap menuju ke lokasi kebakaran, Cuma petugas pemadam kebakaran datang ke lokasi kebakaran selalu terlambat dikarenakan akses jalan menuju ke lokasi kebakaran kurang lebar sehingga menyulitkan mobil pemadam kebakaran masuk. Melihat dari hasil wawancara di atas bahwa para petugas selalu merespon laporan dari masyarakat tentang kejadian kebakaran, kecepatan pelayanan dari petugas pemadam kebakaran masih belum baik dan usaha yang dilakukan belum maksimal. Adanya kendala dengan akses jalan yang sempit dan sarana dan prasarana yang dialami petugas mengakibatkan faktor keterlambatan dapat terjadi dalam menangani bencana kebakaran. Semua keluhan dari masyarakat direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggaraan pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan (Herdiani, 2015 : 75). Pelayanan publik tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti masyarakat yang meminta penanganan bencana kebakaran. Keluhan yang terjadi dapat merupakan keluhan yang benar-benar dirasakan mengganggu masyarakat atau harapan dari masyarakat yang belum terwujud.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan bahwa kualitas pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta dapat disimpulkan sebagai berikut:

UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah transparan kepada masyarakat, itu terlihat dari pihak UPTD memberikan informasi kepada masyarakat tentang tata cara meminta bantuan kepada pihak UPTD Dinas Pemadam Kebakaran seandainya terjadi musibah bencana. Para petugas UPTD tidak pernah menerapkan prosedur pelayanan yang berbeda dengan aturan formal atau juklak terlihat sangat tergantung pada aturan formal dalam memberikan pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan di UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dapat dipertanggungjawabkan kepada pemerintah sehingga akuntabilitasnya dapat dikatakan cukup baik. Namun akan lebih baik lagi apabila pelaksanaan tugas dan kegiatan di UPTD Dinas Pemadam Kebakaran dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat pengguna jasa.

Dalam melakukan pelayanan dengan tepat petugas pemadam kebakaran Kabupaten Purwakarta belum maksimal. Meskipun dalam pelaksanaan pemadaman petugas berusaha memahami keadaan kondisi api, tetapi masih sering terjadi kesalahan yang dilakukan dalam hal penanganan bencana kebakaran tersebut. Hal ini dikarenakan terkendala oleh keadaan sarana dan prasarana petugas pemadam kebakaran. Adapun kendala-kendala seperti masih kurangnya air, fasilitas yang dipakai sering mengalami hambatan misalnya penyemprotan selang yang kurang kencang, bahan bakar yang kurang untuk menyalakan mesin pompa, masih kurang paham metode efektif dalam pemadaman bencana kebakaran.

Keterlibatan masyarakat dalam partisipasi pelayanan adalah dengan diikuti sebagai peserta warga masyarakat yang belum pernah mengikuti kegiatan penyuluhan bahaya kebakaran yang tinggal di wilayah Kabupaten Purwakarta. Instruktur yang memberikan penyuluhan dari UPTD Pemadam Kebakaran, petugas penyuluh lapangan sudah mempunyai sertifikasi khusus untuk memberikan penyuluhan tentang bahaya kebakaran, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi dalam pencegahan bahaya kebakaran di lingkungan tempat tinggalnya.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta sudah berusaha memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak melihat status sosial masyarakat, karena masyarakat di Kabupaten Purwakarta mempunyai kesamaan hak untuk mendapat pelayanan yang sama tanpa melihat status sosial mereka.

Para petugas selalu merespon laporan pengaduan dari masyarakat tentang kejadian kebakaran, kecepatan pelayanan dari petugas pemadam kebakaran masih belum baik dan usaha yang dilakukan belum maksimal. Adanya kendala dengan akses jalan yang sempit dan sarana dan prasarana yang dialami petugas mengakibatkan faktor keterlambatan dapat terjadi dalam menangani bencana kebakaran.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, 2010. *Dasar-Dasar Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Raja grafindo
- Creswell, John W. 2010. *Research Design : Qualitative and Quantitative Approach*. Sage Publication
- Dwiyanto, 2005. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM : Yogyakarta
- Gronroos. 1990. *Services Management And Marketing*, Lexington Books
- Henry Simamora. 2001. *Manajemen sumber daya manusia*. Edisi ke- 3 , Yogyakarta
- Ibrahim. 2008. *Prilaku Organisasi*. Sinar Baru. Algesindo Jakarta.
- Kurniawan, Agung dan M.Najih. 2008. *Paradigm kebijakan Pelayanan Public*. Balai pustaka; Jakarta
- Mahmudi. 2005. *Kinerja Kinerja Sektor Publik*. Edisi kedua. Jogjakarta.
- Manullang, 1985. *Dasar Dasar Manajemen*. jogjakarta
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pembelajaran Ekologi Administrasi Negara*. PT. Alumni, Bandung
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan Dalam Otonomi Daerah*. Grasindo : Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Poerwandari, 2007. *Pendekatan kualitatif dalam penelitian Administrasi*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi Universitas Indonesia
- Ratih, Huriyati. 2005. *Manajemen Corporate dan Strategi Pemasaran Jasa*. Alfabeta CV : Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, *Manajemen Pelayanan*. Jogjakarta : Pustaka pelajar
- Sinabela, Lijan Poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Bumi aksara: Jakarta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung.