

## SERVICE QUALITY OF BENGKULU CITY FIRE DEPARTMENT

**Bobby Mandala Putra**  
*Universitas Putera Batam*

### Abstract

This study was aimed to investigate the service quality of Bengkulu City Fire Department in the field of fire fighting using five dimensions quality of public services, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as a research instrument. This study used a quantitative approach with a descriptive research which focuses on survey method. Primary data collection was done by giving questionnaires that have been tested for validity and reliability to the respondents, while secondary data collection was done by conducting a review of the literature and relevant research, fire incident reports and documentation activities related to research needs. Data analysis was performed using quantitative data analysis techniques namely descriptive statistics with SPSS for Windows version 20. The finding of the research showed that the quality of service Bengkulu City Fire Department in the field of fire fighting if it measured in a unit with five dimensions of quality of public services, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy then the service quality of Bengkulu City Fire Department in the field of fire fighting had enough quality with a mean was 3,39, median was 3.54, the modus was 3, standard deviation was 0.614, the variance was 0.377, the minimum was 2, and the maximum was 5, however if it measured separately between the dimensions of the other dimensions, the quality of service of Bengkulu City Fire Department in the field of fire fighting was varied enough. It was proven by the average of respondents' answers on the dimensions of tangibles, and assurance stating that the quality of Bengkulu city fire fighting services had good quality, while the average of respondents on the other three dimensions, namely reliability, responsiveness, and empathy had enough quality.

Keywords: *Quality of Services, Service Quality, Public Services, Fire Services*

### PENDAHULUAN

“Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang

disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Adapun pelayanan kebutuhan dasar ini meliputi: pelayanan kesehatan, pendidikan dasar, dan pelayanan bahan kebutuhan pokok, sedangkan pelayanan umum terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Hardiyansyah, 2011)

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia saat ini masih belum cukup berkualitas. Hal ini diindikasikan oleh sering diabaikannya standar pelayanan, maklumat pelayanan dan sistem informasi pelayanan publik oleh penyelenggara/pelaksana pelayanan publik dan banyaknya keluhan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang disampaikan melalui media massa atau dilaporkannya pihak penyelenggara/pelaksana pelayanan publik kepada Ombudsman Republik Indonesia. Keluhan/laporan yang dimaksud seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian layanan, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, petugas yang tidak profesional dan lain sebagainya. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Publik, UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi merupakan bentuk kebijakan publik yang secara substantif bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Namun demikian, meskipun sudah banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui kebijakan publik seperti yang telah disebutkan di atas, tapi sayangnya sampai saat ini kualitas pelayanan publik di Indonesia terutama di daerah masih belum cukup berkualitas. Salah satu pelayanan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah pelayanan pemadam kebakaran.

“Tiada hari tanpa kebakaran” merupakan sebuah postulat yang tidak ada lagi yang meragukannya. Setiap hari kita bisa melihat bencana kebakaran di Indonesia melalui media massa baik lokal maupun nasional. Mengingat bencana kebakaran ini merupakan bencana yang tidak bisa diprediksi sebelumnya maka dibutuhkan pelayanan pemadaman kebakaran yang

berkualitas supaya kerugian materil dan non materil dapat diminimalisir. Namun sayangnya, tingginya frekuensi kejadian kebakaran ini tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanan pemadaman kebakaran yang diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan. “PBK datang terlambat”, “PBK tidak professional”, “PBK tidak cepat tanggap” merupakan beberapa ungkapan kekecewaan masyarakat akan pelayanan institusi pemadam kebakaran.

Ungkapan kekecewaan terhadap pelayanan pemadam kebakaran ternyata juga terjadi di Kota Bengkulu. Pada tanggal 16 Juni 2014 pada pukul 07.40 WIB, kebakaran terjadi di Simpang Kandis Kecamatan Selebar dan berjarak kurang dari 100 meter dari pos siaga pemadam kebakaran. Seorang warga bernama Harun mengatakan bahwa pada saat kebakaran terjadi para petugas pemadam kebakaran sedang tidur dan ketika dibangunkan untuk memadamkan kebakaran, mobil pemadam kebakaran tidak dapat difungsikan atau dalam keadaan rusak. Akibat insiden tersebut 13 ruko ludes terbakar dan pos siaga pemadam kebakaran tersebut nyaris dibakar warga (Renins, 2014). Pada tanggal 25 Juni 2014, kebakaran kembali terjadi di Jl. Hibrida Kelurahan Sido Mulyo Kota Bengkulu. Saksi mata sekaligus anak pemilik rumah yang terbakar juga menyesalkan pelayanan pemadam kebakaran Kota Bengkulu yang dinilai lamban dalam merespon laporan kebakaran. Menurut saksi mata petugas PBK beserta armada baru datang ke lokasi kejadian setelah 1 jam kejadian kebakaran (Rahman, 2014)

Meskipun ada minat yang sangat tinggi terhadap persolan pelayanan publik namun anehnya, sangat sedikit ilmuan sosial yang meneliti kualitas pelayanan pemadam kebakaran. Para ilmuan yang telah meneliti persoalan pelayanan publik lebih banyak meneliti tentang pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan dasar, dan pelayanan administratif.

Langkanya informasi tentang kualitas pelayanan institusi pemadam kebakaran ini tentu saja sangat disayangkan mengingat bencana kebakaran selalu selalu terjadi setiap hari di Indonesia. Informasi mengenai kualitas pelayanan institusi pemadam kebakaran akan dibutuhkan oleh pemerintah khususnya institusi pemadam kebakaran sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemadam kebakaran. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu kajian akademik yang nantinya dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan arah kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan pemadam kebakaran di Indonesia.

Penelitian ini berusaha memberikan kontribusi pengetahuan dengan mendeskripsikan kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran. Kualitas pelayanan pemadaman kebakaran ini diukur dengan menggunakan teori

kualitas pelayanan publik Zeithaml dkk (Zeithaml, 2005). Teori kualitas pelayanan publik ini terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tangap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Widodo, 2001). Pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa bayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, 2001).

Penilaian terhadap kualitas pelayanan pemadaman kebakaran sangat penting, sebab dapat digunakan untuk menilai seberapa jauh pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemadam kebakaran memenuhi harapan dan memuaskan masyarakat korban kebakaran selaku pengguna jasa. Penilaian kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi/ petugas seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas (Dwiyanto, 2002). Penilaian kualitas dari sisi pengguna jasa sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopoli sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

**Rumusan Masalah**  
**Tujuan Penelitian**  
**Tinjauan Pustaka**  
**Metode Penelitian**

**Jenis Penelitian**

Berdasarkan pengelompokan penelitian menurut metode, penelitian ini adalah penelitian survey. Berdasarkan pengelompokan penelitian menurut tingkat explanasi, maka penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Berdasarkan pengelompokan penelitian menurut jenis dan analisis data, maka penelitian ini adalah penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2013).

**Definisi Konsep & Operasional**

Pelayanan pemadaman kebakaran adalah bentuk pelayanan yang diberikan oleh petugas teknis bidang pemadaman kebakaran yang dirasakan masyarakat ketika menerima pelayanan

pemadaman kebakaran yang diukur dari aspek *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

### **Kualitas Pelayanan Pemadaman Kebakaran**

- *Tangibles* (bukti fisik), meliputi ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu. Dimensi ini terdiri atas beberapa indikator, antara lain:
- *Reliability* (reliabilitas), yakni kemampuan tim pemadam kebakaran Kota Bengkulu ketika melaksanakan tugas operasional pemadaman kebakaran dengan cepat (*on time*), tepat (*accurately*), terpercaya (*trusted*) dan memuaskan (*satisfy*). Dimensi ini terdiri atas beberapa indikator, antara lain:
- *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu komitmen tim pemadam kebakaran Kota Bengkulu ketika melaksanakan tugas operasional pemadaman kebakaran berdasarkan hasil analisa situasi dan kondisi di lapangan. Dimensi ini terdiri atas beberapa indikator, antara lain:
- *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kejujuran yang dimiliki anggota/tim pemadam kebakaran Kota Bengkulu ketika melaksanakan tugas operasional pemadaman kebakaran. Dimensi ini terdiri atas beberapa indikator, antara lain:
- *Emphaty* (empati), meliputi sikap tim/anggota pemadam kebakaran Kota Bengkulu yang memahami kebutuhan dan kesulitan korban kebakaran ketika berinteraksi dengan korban kebakaran. Dimensi ini terdiri atas beberapa indikator, antara lain:

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kebakaran di Kota Bengkulu pada tahun 2014 yaitu sebanyak 64 kejadian kebakaran dan respondennya adalah masyarakat pengguna jasa pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu yang terdiri dari korban atau saksi mata bencana kebakaran) yang merasakan atau menyaksikan secara langsung pelayanan pemadaman kebakaran oleh Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu pada tahun 2014.

Dalam penelitian ini sampel ditentukan dengan teknik *probability sampling*. Teknik *probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* dengan jumlah atau ukuran sampelnya ditentukan berdasarkan rumus *Isaac* dan *Michael*. Jadi, berdasarkan rumus di atas, untuk tingkat kesalahan 5% maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 55 kejadian kebakaran dan 55 orang.

### **Sumber Data Penelitian**

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari masyarakat pengguna jasa pelayanan pemadam kebakaran Kota Bengkulu. Dengan demikian data primer dalam penelitian ini adalah masyarakat (korban atau saksi mata bencana kebakaran) yang merasakan atau menyaksikan langsung pelayanan pemadaman kebakaran oleh Kantor Pemadam di Kota Bengkulu pada tahun 2014. Data sekunder merupakan data pendukung penelitian. Data ini diperoleh dengan cara melakukan review terhadap literatur-literatur dan penelitian-penelitian yang relevan, laporan kejadian kebakaran dan laporan kegiatan lainnya yang berkenaan dengan kebutuhan penelitian, dan melakukan dokumentasi kegiatan penelitian.

### **Validitas dan Reliabilitas Data**

#### **a. Uji Validitas**

Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan bantuan *Software SPSS for Windows versi 20*, maka kuisioner yang digunakan dalam penelitian sebanyak 17 item pernyataan yang terdiri dari 4 pernyataan untuk dimensi *tangibles*, 3 pernyataan untuk dimensi *reliability*, 3 pernyataan untuk dimensi *responsiveness*, 4 pernyataan untuk dimensi *assurance*, dan 3 pernyataan untuk dimensi *emphaty* semuanya valid. Hal ini dibuktikan dengan masing-masing item mempunyai nilai signifikansi  $\leq$  dari 0,005.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Hasil uji reliabilitas terhadap 17 item pernyataan dalam kuisioner penelitian ini adalah 0,974. Artinya kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan mempunyai derajat reliabilitas yang baik.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara yaitu pengumpulan data primer dan pengumpulan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan cara menyebarkan atau memberikan kuisioner kepada responden (sampel penelitian), sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara melakukan *review* terhadap literatur-literatur dan penelitian-penelitian yang relevan, laporan kejadian kebakaran dan laporan kegiatan lainnya yang berkenaan dengan kebutuhan penelitian, dan melakukan dokumentasi kegiatan penelitian.

### **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif yaitu analisis statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software*

*SPSS for Windows versi 20*. Analisis statistik yang dimaksud antara lain penyajian data dalam bentuk tabel atau distribusi frekuensi dan tabulasi silang (*crosstab*), penyajian data dalam bentuk visual yaitu histogram, penghitungan ukuran tendensi sentral (mean, median, modus), penghitungan ukuran penyebaran (standar deviasi, varian, nilai minimum dan maximum).

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, kelompok usia, tingkat pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Untuk lebih jelasnya lihat tabel berikut.

### Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah (Orang)	Prosentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	45	81,8
Perempuan	10	18,2
<b>Usia</b>		
20-40	33	60
41-61	21	38,19
62-82	1	1,81
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
≤SMA/Sederajat	24	43,63
Diploma	6	10,92
≥Sarjana/Sederajat	25	45,45
<b>Jenis Pekerjaan</b>		
PNS/TNI/POLRI	22	40
Swasta	30	54,55
Lain-lain	3	5,45
<b>Jumlah</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

*Sumber: Hasil Penelitian 2015*

Setelah peneliti melakukan olah data secara manual dengan menggunakan bantuan tabel data distribusi jawaban responden yang diolah dari hasil tabulasi data dari kuisioner, selanjutnya peneliti menggunakan bantuan *Software SPSS for Windows* versi 20, untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran. Hasilnya adalah sebagai berikut:

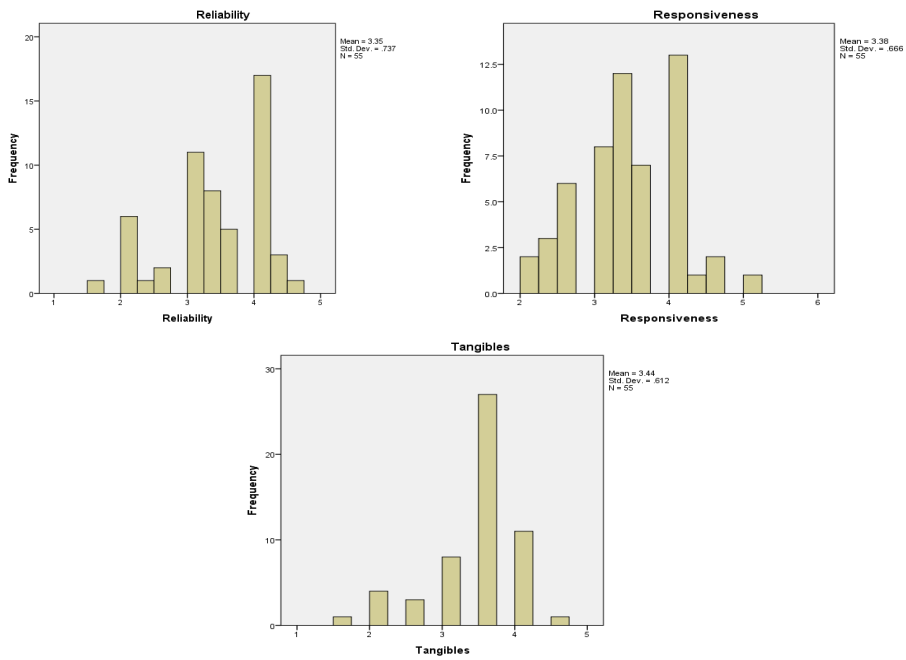
### Statistik Kualitas Pelayanan Pemadaman Kebakaran berdasarkan 5 Dimensi Serqual

	<i>Tangibles</i>	<i>Reliability</i>	<i>Responsiveness</i>	<i>Assurance</i>	<i>Emphaty</i>
<i>N</i> Valid	55	55	55	55	55
Missing	0	0	0	0	0

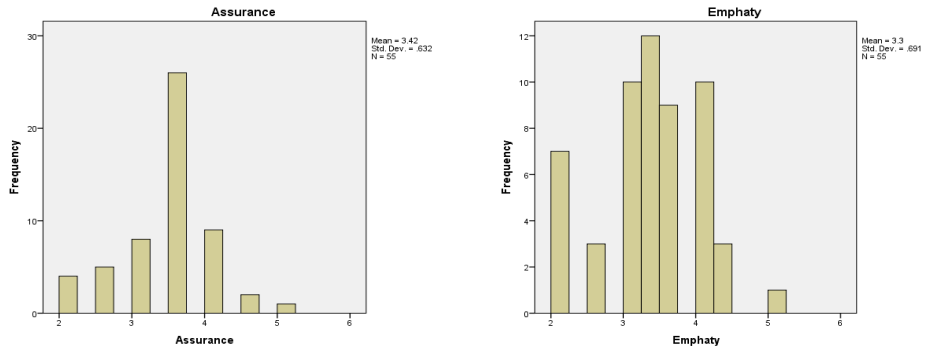
<b>Mean</b>	3.46	3.35	3.38	3.42	3.30
<b>Median</b>	3.70	3.30	3.30	3.50	3.30
<b>Mode</b>	4	4	4	4	3
<b>Std. Deviation</b>	.612	.737	.666	.632	.691
<b>Variance</b>	.375	.544	.444	.400	.478
<b>Minimum</b>	2	2	2	2	2
<b>Maximun</b>	5	5	5	5	5

Sumber: Hasil olah data penelitian 2015

### Histogram Kualitas Pelayanan Pemadaman Kebakaran berdasarkan 5 Dimensi Serqual







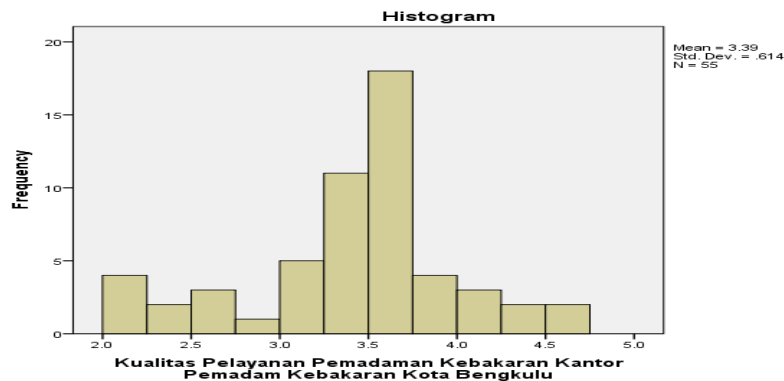
Sumber : Hasil olah data penelitian 2015

**Statistik Kualitas Pelayanan Pemadaman Kebakaran Rata-rata**

<b>Valid</b>	55
<b>N</b>	
<b>Missing</b>	0
<b>Mean</b>	3.39
<b>Median</b>	3.54
<b>Mode</b>	3 <sup>a</sup>
<b>Std. Deviation</b>	.614
<b>Variance</b>	.377
<b>Minimum</b>	2
<b>Maximun</b>	5

Sumber: Hasil olah data penelitian 2015

**Histogram Kualitas Pelayanan Pemadaman Kebakaran Rata-rata**



Berdasarkan tabel dan gambar di atas, hasil penelitian dari dimensi *tangibles* dapat diketahui bahwa *mean* (nilai rata-rata) adalah 3,44, *median* (nilai tengah) adalah 3,70, *modus* (nilai yang paling sering keluar) adalah 4, standar deviasi (nilai simpangan baku) adalah 0,612, *variance* adalah 0,375, nilai minimum adalah 2, dan nilai maksimum adalah 5. Dengan demikian, berdasarkan *range* nilai standar penilaian kualitas pelayanan pemadaman kebakaran dengan nilai rata-rata 3,41-4,24 adalah berkualitas, maka kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *tangibles* adalah berkualitas.

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, hasil penelitian dari dimensi *reliability* diketahui bahwa *mean* (nilai rata-rata) adalah 3,35, *median* (nilai tengah) adalah 3,30, *modus* (nilai yang paling sering keluar) adalah 4, standar deviasi (nilai simpangan baku) adalah 0,737, *variance* adalah 0,544, minimum adalah 2, dan maksimum adalah 5. Dengan demikian, berdasarkan *range* nilai standar penilaian kualitas pelayanan pemadaman kebakaran dengan nilai rata-rata 2,61-3,40 adalah cukup berkualitas, maka kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *reliability* adalah cukup berkualitas.

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, hasil penelitian dari dimensi *responsiveness* diketahui bahwa *mean* (nilai rata-rata) adalah 3,38, *median* (nilai tengah) adalah 3,30, *modus* (nilai yang paling sering keluar) adalah 4, standar deviasi (nilai simpangan baku) adalah 0,666, *variance* adalah 0,444, minimum adalah 2, dan maksimum adalah 5. Dengan demikian, berdasarkan *range* nilai standar penilaian kualitas pelayanan pemadaman kebakaran dengan nilai rata-rata 2,61-3,40 adalah cukup berkualitas, maka kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *responsiveness* adalah cukup berkualitas.

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, hasil penelitian dari dimensi *assurance* diketahui bahwa *mean* (nilai rata-rata) adalah 3,42, *median* (nilai tengah) adalah 3,50, *modus* (nilai yang paling sering keluar) adalah 4, standar deviasi (nilai simpangan baku) adalah 0,632, *variance* adalah 0,400, minimum adalah 2, dan maksimum adalah 5. Dengan demikian, berdasarkan *range* nilai standar penilaian kualitas pelayanan pemadaman kebakaran dengan nilai rata-rata 3,41-4,24 adalah berkualitas, maka kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *assurance* adalah berkualitas.

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, hasil penelitian dari dimensi *emphaty* diketahui bahwa *mean* (nilai rata-rata) adalah 3,30, *median* (nilai tengah) adalah 3,30, modus (nilai yang paling sering keluar) adalah 3, standar deviasi (nilai simpangan baku) adalah 0,691, *variance* adalah 0,478, minimum adalah 2, dan maksimum adalah 5. Dengan demikian, berdasarkan *range* nilai standar penilaian kualitas pelayanan pemadaman kebakaran dengan nilai rata-rata 2,61-3,40 adalah cukup berkualitas, maka kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *emphaty* adalah cukup berkualitas.

Selanjutnya berdasarkan tabel dan gambar di atas, hasil penelitian dari seluruh dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* diketahui bahwa *mean* (nilai rata-rata) adalah 3,39, *median* (nilai tengah) adalah 3,54, *modus* (nilai yang paling sering keluar) adalah 3, standar deviasi (nilai simpangan baku) adalah 0,614, *variance* adalah 0,377, minimum adalah 2, dan maksimum adalah 5. Dengan demikian, berdasarkan *range* nilai standar penilaian kualitas pelayanan pemadaman kebakaran dengan nilai rata-rata 2,61-3,40 adalah cukup berkualitas. Jadi, kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari seluruh dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* adalah cukup berkualitas.

Hasil penelitian ini menolak hasil survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan pemadaman kebakaran pada tahun 2013 yang dilakukan oleh Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu. Hasil survey tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran berkualitas. Selain itu, hasil penelitian ini juga menolak pemberitaan media massa lokal yang membentuk opini publik bahwa pelayanan pemadaman kebakaran di Kota Bengkulu sangat tidak berkualitas. Penolakan atas hasil survey IKM tersebut dan penolakan atas pemberitaan media lokal pada tanggal 16, 17 dan 25 Juni 2014 berdasarkan hasil penelitian ini yang membuktikan bahwa dari lima dimensi kualitas pelayanan yang dijadikan sebagai instrumen penelitian, dua dimensi yaitu *tangibles* dan *assurance* membuktikan bahwa pelayanan pemadaman kebakaran berkualitas, sedangkan tiga dimensi lainnya yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* adalah cukup berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa sampai saat ini masyarakat korban kebakaran merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu sudah cukup berkualitas, namun belum mampu memuaskan atau menyentuh hati

masyarakat sepenuhnya. Masyarakat membutuhkan pelayanan pemadaman kebakaran yang cepat tanggap yaitu tidak lebih dari 15 menit sudah tiba di lokasi setelah menerima laporan kebakaran dan membutuhkan perhatian personal dari tim pemadam kebakaran yang sedang atau telah melakukan tugas pemadaman kebakaran. Dengan demikian pihak penyelenggara pelayanan pemadaman kebakaran sangat perlu melakukan optimalisasi manajemen pelayanan melalui pembaharuan standar operasional prosedur yang dapat menjamin bahwa tim pemadam kebakaran mampu tiba di lokasi kebakaran tidak lebih dari 15 menit setelah menerima informasi kebakaran, melayani masyarakat korban kebakaran tidak hanya sebatas fisik namun juga mampu menyentuh psikologisnya, meningkatkan kompetensi aparatur pemadam kebakaran melalui pendidikan dan pelatihan, meningkatkan kuantitas dan kualitas sarana dan prasarana pemadaman, melakukan evaluasi kinerja secara kontinyu agar dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta membuka diri terhadap kritik dan saran dari masyarakat melalui pusat pengaduan, agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat ditingkatkan menjadi pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang memuaskan masyarakat.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran jika diukur secara satu kesatuan dengan lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* maka kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran adalah cukup berkualitas yaitu dengan *mean* (nilai rata-rata) adalah 3,39, *median* (nilai tengah) adalah 3,54, *modus* (nilai yang paling sering keluar) adalah 3<sup>a</sup>, standar deviasi (nilai simpangan baku) adalah 0,614, *variance* adalah 0,377, minimum adalah 2, dan maksimum adalah 5. Dengan demikian, berdasarkan *range* nilai standar penilaian kualitas pelayanan pemadaman kebakaran dengan nilai rata-rata 2,61-3,40 adalah cukup berkualitas, namun jika diukur secara terpisah antara dimensi yang satu dengan dimensi yang lainnya maka kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran adalah cukup bervariasi.

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *tangibles* diketahui bahwa kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi

*tangibles* adalah berkualitas. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) yang dimaksud meliputi ketersediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang dimiliki oleh Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *reliability* diketahui bahwa kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *reliability* adalah cukup berkualitas. Dimensi *reliability* (reliabilitas) yang dimaksud adalah kemampuan tim pemadam kebakaran Kota Bengkulu ketika melaksanakan tugas operasional pemadaman kebakaran dengan cepat (*on time*), tepat (*accurately*), terpercaya (*trusted*) dan memuaskan (*satisfy*).

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *responsiveness* diketahui bahwa kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *responsiveness* adalah cukup berkualitas. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) yang dimaksud adalah komitmen tim pemadam kebakaran Kota Bengkulu ketika melaksanakan tugas operasional pemadaman kebakaran berdasarkan hasil analisa situasi dan kondisi di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *assurance* diketahui bahwa kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *assurance* adalah berkualitas. Dimensi *assurance* (jaminan) yang dimaksud mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kejujuran yang dimiliki anggota/tim pemadam kebakaran Kota Bengkulu ketika melaksanakan tugas operasional pemadaman kebakaran.

Berdasarkan hasil penelitian dari dimensi *emphaty* diketahui bahwa kualitas pelayanan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu di bidang pemadaman kebakaran dari dimensi *emphaty* adalah cukup berkualitas. Dimensi *emphaty* (empati) yang dimaksud meliputi sikap tim/anggota pemadam kebakaran Kota Bengkulu yang memahami kebutuhan dan kesulitan korban kebakaran ketika berinteraksi dengan korban kebakaran.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang diketahui bahwa kualitas pelayanan pemadaman kebakaran oleh Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu secara keseluruhan cukup berkualitas, maka peneliti merekomendasikan agar pelayanan pemadaman kebakaran dari penyelenggara pelayanan yaitu institusi pemadam kebakaran di mana pun, perlu ditingkatkan secara signifikan dari semua dimensi kualitas pelayanan yakni dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Ada tiga alasan yang rasional mengapa kualitas

pelayanan pemadaman kebakaran sangat perlu ditingkatkan. *Pertama*, bencana kebakaran tidak seperti bencana lainnya seperti gunung merapi, banjir, gelombang tsunami yang bisa diprediksi. Bencana kebakaran dapat terjadi kapan saja, di mana saja, dan kepada siapa saja, termasuk kepada petugas atau kantor pemadam kebakaran sendiri. Dengan demikian, pelayanan pemadaman kebakaran yang berkualitas sangat diperlukan guna untuk meminimalisir kerugian baik harta atau jiwa yang ditimbulkan dari bencana kebakaran. *Kedua*, bencana kebakaran dapat meningkatkan angka kemiskinan. Berdasarkan hasil observasi peneliti di lapangan, peneliti melihat adanya indikasi pengaruh yang signifikan antara bencana kebakaran dengan kemiskinan. Hal ini ditandai dari mayoritas responden yang merupakan korban kebakaran tidak mempunyai tempat tinggal pribadi. Jadi, karena Indonesia telah mendeklarasikan diri sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*), maka negara Indonesia melalui Pemerintah Pusat atau Daerah berkewajiban secara moril dan materil menurunkan angka kemiskinan, melindungi dan mengayomi seluruh warga negara dari ancaman kerugian harta dan jiwa yang diakibatkan oleh bencana kebakaran. *Ketiga*, pelayanan pemadaman kebakaran merupakan identitas dari institusi pemadam kebakaran di seluruh dunia termasuk Indonesia. Jadi, pelayanan pemadaman kebakaran ini merupakan tolok ukur dari kinerja atau kualitas pelayanan secara keseluruhan institusi pemadam kebakaran. Demikian alasan mengapa pelayanan pemadaman kebakaran oleh instansi pemadam kebakaran sangat perlu ditingkatkan. Mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan pemadaman kebakaran di daerah, menurut hemat penulis diperlukan penelitian yang lebih lanjut yang *concern* pada peningkatan kualitas pelayanan pemadaman kebakaran.

Jika di atas telah diuraikan rekomendasi untuk Pemerintah Daerah dalam konteks ini adalah Pemerintah Kota Bengkulu, maka ada salah satu solusi terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan institusi pemadam kebakaran secara signifikan di level pemerintah pusat yaitu dibutuhkan sebuah kebijakan publik makro yang dapat menjadikan institusi pemadam kebakaran di daerah menjadi sebuah kementerian atau institusi vertikal. Ada empat argumentasi rasional yang dapat menjustifikasi perubahan struktur institusi pemadam kebakaran menjadi kementerian. *Pertama*, salah satu akar masalah kurang berkualitasnya pelayanan institusi pemadam kebakaran adalah keterbatasan dana yang dimiliki oleh institusi pemadam kebakaran. Sarana dan prasarana yang tidak memadai seperti mobil brandweer, mobil tangki, mobil tangga, helm, baju anti api, sepatu anti api dan alat keselamatan kerja lainnya yang masih sangat kurang, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas, kurangnya pendidikan dan pelatihan, dan kecilnya jumlah

penghasilan para petugas pemadam kebakaran adalah masalah-masalah yang hampir semua dimiliki oleh institusi pemadam kebakaran di seluruh Indonesia. Hal ini disebabkan oleh minimnya alokasi anggaran dari APBD untuk institusi pemadam kebakaran. Dengan demikian apabila institusi pemadam kebakaran diubah menjadi sebuah kementerian (yang anggaran operasionalnya bersumber dari APBN) maka persolan-persoalan seperti yang telah disebutkan di atas akan dapat diatasi. *Kedua*, dengan menjadi sebuah kementerian pola rekrutmen dan pengembangan karier aparatur pemadam kebakaran juga akan dapat menjadi lebih baik. *Ketiga*, seluruh institusi pemadam kebakaran di Indonesia mempunyai tugas pokok yang kurang lebih sama yaitu melakukan upaya-upaya pencegahan kebakaran, upaya-upaya pemadaman kebakaran, dan melakukan upaya-upaya penyelamatan akibat bencana kebakaran atau bencana lainnya. Dengan kata lain seluruh institusi pemadam kebakaran di daerah mempunyai tugas pokok melakukan upaya-upaya pencegahan dan penyelamatan terhadap bencana kebakaran dan bencana lainnya. Dengan demikian, Kementerian Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Republik Indonesia adalah nomenklatur yang relevan untuk menggantikan atau merger Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), dan BASARNAS. Dengan dimergernya BNPB, BASARNAS, dan institusi Pemadam Kebakaran menjadi Kementerian Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana akan menghemat anggaran yang cukup signifikan, sekaligus mengakhiri tumpang tindih tugas pokok dan fungsi ketiga institusi tersebut. *Keempat*, sudah saatnya pemerintah melihat bahwa bencana kebakaran adalah masalah yang serius karena fakta dilapangan menunjukkan bahwa bencana kebakaran cukup signifikan meningkatkan angka kemiskinan karena institusi pemadam kebakaran tidak cukup berkualitas dalam memberikan pelayanannya. Secara normatif apabila institusi pemadam kebakaran diubah menjadi sebuah kementerian atau institusi vertikal maka institusi pemadam kebakaran akan mampu meningkatkan pelayanannya secara signifikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rahman, F. (2014). PBK Datang Terlambat. *Harian Rakyat Bengkulu*, p. 1. Bengkulu.
- Renins. (2014). 13 Ruko Ludes. *Bengkulu Express*. Bengkulu. Retrieved from <http://bengkuluekspres.com/13-ruko-ludes/>
- Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Wasistiono, S. (2001). *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Jakarta: CV. Fokus Media.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Zeithaml, V. A. (2005). *Customer Contributions and Roles in Service Delivery*. North Carolina: University of North Carolina.