

eJournal Administrasi Publik, .... (....) 2021 .... - ....  
ISSN 0000-0000, ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id  
©Copyright 2021

**RESPONSIVITAS PELAYANAN PEMADAM  
KEBAKARAN PADA UNIT BALAKAR DANAU CITY  
SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA**

**ANDRI JUNANTRA**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume ..., Nomor., 2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut :

Judul : Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Unit  
Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda

Pengarang : Andri Junantra

NIM : 1302015249

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1  
Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 24 Maret 2021

**Pembimbing I**



**Dr. Cathas Teguh Prakoso, M.Si**

**M.Si**

**NIP. 19741120 200501 1 001**

**Pembimbing II**

**Tri Susilowati, S.Sos.**

**NIDN. 9277701**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH STAF PRODI YANG DITUGASKAN**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

<b>Nama Terbitan</b> : eJournal Administrasi Publik	<b>Program Studi Administrasi Publik</b>
<b>Volume</b> : ...	

**Nomor** : ...  
**Tahun** : 2020  
**Halaman** : ... - ... (Ganjul/Genap)



**Dr. Cathas Teguh Prakoso.**  
**M.Si NIP. 19741120 200501**  
**1 001**

# **RESPONSIVITAS PELAYANAN PEMADAM KEBAKARAN PADA UNIT BALAKAR DANAU CITY SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA**

**Andri Junantra<sup>1</sup>, Cathas Teguh Prakoso<sup>2</sup>, Tri Susilowati<sup>3</sup>**

## ***ABSTRAK***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Responsivitas Unit Balakar Danau City Kota Samarinda dalam mencegah dan menanggulangi bencana kebakaran. Adapun yang menjadi latar belakang penulisan penelitian ini Indonesia sebagai salah satu negara yang masih dalam taraf sedang berkembang seringkali lemah dalam menghadapi bencana baik itu yang disebabkan oleh faktor alam maupun yang diakibatkan kelalaian manusia bencana yang paling banyak terjadi dalam kaitannya dengan kebakaran, kebakaran sendiri bisa diklasifikasikan dalam bentuk kebakaran hutan, kebakaran rumah/pemukiman, kebakaran Gedung dan lainnya*

*Jenis Penelitian yang digunakan adalah deskriptif, kualitatif, sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilaksanakan di Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda, Adapun Key Informan dalam penelitian ini adalah Ketua Balakar Danau City Kota Samarinda dan yang menjadi Informan adalah Anggota Balakar, RT dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif.*

*Kesimpulan dari penelitian ini bahwa dalam responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda kurang responsif dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran di Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat pada indikator pengukuran responsivitas yang ditemukan di lapangan bahwa dari seluruh pengukuran indikator responsivitas yang digunakan hanya pada indikator pertama yang mencakup sikap dan komunikasi petugas pelayanan pemadam kebakaran yang dikategorikan baik.*

***Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan, Pemadam kebakaran Unit balakar danau City.***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : andre.junantra19@gmail.com

## **Pendahuluan**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar tahun 1945 kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya sehingga eektivitas suatu system pemerintahan sangar ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan public. Dalam UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan public dijelaskan mesyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Seperti yang diketahui kebakaran adalah suatu bencana yang sangat berbahaya karena tidak dapat diprediksi tempat dan waktunya dan tentunya juga tidak seorangpun masyarakat menginginkan kehadirannya bahaya kebakaran merupakan salah satu bencana yang tidak dapat diduga dan tidak dapat diperkirakan kapan datangnya namun bahaya kebakaran dapat dikurangi dengan cara memberikan kewaspadaan yang penuh terhadap barang-barang yang dapat mengakibatkan sumber api dan barang elektronik yang sudah rusak, kebakaan adalah hal yang ditakuti dapat menghanguskan kebutuhan dasar masyarakat yaitu pangan,sandang dan papan.

Adapun Unit Balakar Danau City Samarinda merupakan barisan relawan kebakaran menjadi ujung tombak penanganan masalah kebakaran mereka tanpa pamrih membantu petugas pemadam kebakaran (damkar) memadamkan api jika terjadi kebakaran di satu wilayah. Unit Balakar Danau City tidak ada anggaran dari pemerintah karena merupakan Unit Balakar swasta yang hanya mengandalkan sukarelawan dari warga untuk memenuhi kebutuhan pelayanan.

Kota Samarinda masih menuai banyak kasus terkait dengan kritikan masyarakat akan jasa yang diberikan oleh Unit Balakar Danau City Kota Samarinda . hal ini diperkuat dengan keluhan masyarakat saat wawancara singkat tentang pelayanan pemadam kebakaran posko pemadam kebakaran Unit Balakar Danau City Kota Samarinda berbicara mengenai responsivitas pelayanan pemadam kebakaran yang dilakukan oleh Unit Balakara Danau City

Kota Samarinda dalam menangani permintaan masyarakat mengena layanan kebakaran ternyata tidak jauh dari sorotan publik dari tahun ke tahun jumlah bencana kebakaran di kota samarinda semakin meningkat . fenomena tersebut seakan-akan mengindikasikan bahwa adanya responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Unit Balakar Danau City Kota Samarinda yang kurang maksimal.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, diperoleh data pada Tahun 2019 yang terlihat terdapat 138 kebakaran pada wilayah pemukiman masyarakat, 347 kebakaran pada wilayah lahan, 2 kebakaran pada kendaraan, 1 kebakaran kapal, 4 kebakaran perusahaan/gedung, 1 kebocoran gas dan 67 kasus kebakaran lain.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul “Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda”.

## **Kerangka Dasar Teori**

### **Pengertian**

#### **Responsivitas**

Menurut Agus Dwiyanto, (2006:148) Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat Menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan warga pengguna layanan.

Adapun menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Agus Dwiyanto (2006:145) responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas.

Sedangkan menurut Smith dalam DR Chaizi Nasucha (2004:122) mengartikan responsivitas sebagai kemampuan untuk menyediakan sesuatu yang menjadi tuntutan masyarakat. Responsivitas merupakan cara yang efisien untuk mengelola urusan lokal dan memberikan layanan lokal.

#### **Indikator Responsivitas**

Responsivitas menurut Zeithmal,dkk dalam Hardyansah (2011:46) dijabarkan menjadi beberapa indicator, yakni :

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Petugas merespon keluhan pelanggan.

#### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah cara melayani membantu menyiapkan dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang artinyaobyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan kelompok organisasi (Sianipar 1998) sedangkan public dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Ahmad Ainur Rohman 2010:25).

Menurut Sinambela (2006:5) pelayanan public diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. (Kolter dalam Sinambela 2006:4).

## **Jenis Pelayanan Publik**

kewajiban pemerintah atau hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- a. Pelayanan Pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, pajak dan keimigrasian.
- b. Pelayanan Pembangunan, adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas nya sebgaia warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan , Pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c. Pelayanan Utilitas, yakni jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan Sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social, kemasyarakatan seperti pelayanan Kesehatan, Pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya (Badu Ahmad & A.Batinggi,2013:30-31).

## **Prinsip Pelayanan Publik**

Sebagaimana yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
9. Kenyamanan.

## **Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam

penyelenggaraan pelayannya publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima layanan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi petugas pemberi layanan

### **Konsep Pemadam Kebakaran**

#### **Pengertian Pemadam Kebakaran**

Pemadam kebakaran Branwir, PMK, atau Damkar adalah petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain dilatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran kecelakaan lalu lintas, Gedung runtuh, dan lain-lain. Dinas pemadam kebakaran dan atau BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah) adalah unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran dan bencana yang termasuk dalam dinas gawat darurat atau rescue (penyelamatan) seperti ambulance atau Badan Sar Nasional.

#### **Pengertian Kebakaran**

Kebakaran adalah api yang tidak terkendali artinya diluar kemamouan dan keinginan manusia. Api unggun misalnya walaupun berkobar besar dan tinggi belum disebut kebakaran karena masih dalam kendali dan diinginkan terjadinya. Api kompor juga belum disebut kebakaran karena bisa dikendalikan dan dimanfaatkan. Namun jika api kompor bocor dan api berkobar maka disebut kebakaran karena tidak diinginkan dan diluar kendali. Oleh karena itu api tersebut harus dipadamkan dengan segera. Api tidak terjadi begitu saja tetapi merupakan suatu proses kimiawi antara uap bahan bakar dan okseigen dan bantuan panas. Teori ini dikenal sebagai segi tiga api.

Menurut teori ini kebakaran terjadi adanya 3 faktor yang menjadi unsur api yakni :

1. Bahan bakar
2. Sumber panas
3. Oksigen.

Kebakaran dapat terjadi jika unsur api tersebut saling bereaksi satu dengan lainnya. Tanpa adanya salah satu unsur tersebut api tidak dapat terjadi bahkan masih ada unsur ke empat yang disebut Reaksi berantai karena tanpa adanya reaksi pembakaran maka api tidak akan dapat hidup (Soehatman Ramlim 2010:16).

#### **Pengelompokan Kebakaran**

Pengelompokan kebakaran menurut peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 04/MEN/1980 Bab I Pasal 2 Ayat 1 mengklarifikasikan kebakaran menjadi 4 yaitu kategori A, B, C, D Sedangkan National Fire Protection Association (NFPA) menetapkan 5 kategori jenis penyebab kebakaran, yaitu kelas A, B, C, D dan K. Bahkan beberapa Negara menetapkan tambahan klarifikasi dengan kelas E. klasifikasi tersebut sebagai berikut :

1. Kebakaran Kelas A adalah kebakaran yang menyangkut benda-benda padat kecuali Logam.
2. Kebakaran Kelas B adalah kebakaran bahan bakar cair atau gas yang mudah terbakar.
3. Kebakaran Kelas C adalah kebakaran instalasi listrik bertegangan seperti Breaker listrik dan alat rumah tangga lainnya yang menggunakan listrik.
4. Kebakaran Kelas D adalah kebakaran yang disebabkan pada benda-benda logam padat seperti aluminium.
5. Kebakaran Kelas K adalah kebakaran yang disebabkan oleh bahan akibat konsentrasi lemak yang tinggi .
6. Kebakaran kelas E adalah kebakaran yang disebabkan oleh adanya hubungan arus pendek pada peralatan elektronik.

Manajemen Waktu Tanggap Kebakaran Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20 Tahun 2009 ialah :

1. Manajemen waktu tanggap terdiri atas waktu pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran (dispatch time) waktu perjalanan menuju lokasi kebakaran dan waktu menggelar sarana pemadam kebakaran sampai siap untuk melaksanakan pemadaman.
2. Faktor-faktor yang menentukan waktu tanggap adalah :
  - Jenis layanan yang diberikan oleh Instansi Pemadam Kebakaran, terutama jenis layanan penyelamatan jiwa, medis darurat, dan penanggulangan kebakaran.
  - Ukuran atau luasan wilayah yang dilayani termasuk proteksi bahaya di lokasi WMK dan kapasitas kemampuan yang ada.
  - Kemampuan komunitas termasuk pemerintah setempat dalam penyediaan prasarana dan sarana proteksi kebakaran.
3. Waktu Tanggap Instansi Pemadam Kebakaran terhadap pemberitahuan kebakaran untuk kondisi di Indonesia tidak lebih dari 15 menit terdiri atas:
  - Waktu dimulai sejak diterimanya pemberitahuan adanya kebakaran di suatu tempat, penentuan lokasi kebakaran, informasi objek yang terbakar dan penyiapan pasukan serta sarana pemadaman.
  - Waktu perjalanan dari pos pemadam menuju lokasi.

- Waktu gelar peralatan di lokasi sampai dengan siap operasi penyemprotan.
- 4. Selang waktu mulai penyulutan sampai dengan siap operasi penyemprotan, Instansi Pemadam Kebakaran tidak termasuk dalam perhitungan waktu tanggap.

### **Definisi Konseptual**

Berdasarkan Teori dan Konsep menurut Zeithmal, dkk dalam Hardyansah (2011:46) yang penulis kemukakan sebelumnya maka yang menjadi konsep dalam penelitian ini adalah Responsivitas Unit Balakar Danau City Kota Samarinda dalam mencegah dan menanggulangi bencana kebakaran yang terdiri atas Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan di respon oleh petugas.

### **Metode Penelitian**

#### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif.

#### ***Fokus Penelitian***

Adapun fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
2. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
4. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Petugas merespon keluhan pelanggan.

#### ***Jenis dan Sumber Data***

Sumber data ada dua jenis yaitu :

1. Sumber data primer.
  - a. *Key Informan* yaitu Ketua Balakar Danau City Kota Samarinda.
  - b. *Informan* yaitu Anggota Balakar, RT, dan Masyarakat.
2. Sumber Data Sekunder

Untuk menunjang penelitian ini diambil dari dokumen-dokumen yang ada pada Unit Balakar Danau City Kota Samarinda.

#### **Tehnik Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung dilapangan dengan menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:
  - a. Observasi.
  - b. Wawancara.
  - c. Dokumentasi.
3. Penelitian dokumen atau dokumen *research*

### **Tehnik Analisis Data**

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah diperoleh dan selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan sebenarnya. Hal ini sesuai dengan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:247).

### **Hasil Penelitian**

#### ***Gambaran Umum Kota Samarinda***

Kota Samarinda merupakan Ibu Kota Provinsi Kalimantan Timur yang berbatasan langsung dengan Kabupaten Kutai Kartanegara. Kota Samarinda dibentuk dan didirikan pada tanggal [21 Januari 1960](#), berdasarkan [UU Darurat Nomor 3 Tahun 1953](#), Lembaran Negara No. 97 Tahun 1953 tentang Pembentukan daerah-daerah Tingkat II Kabupaten/Kotamadya di [Kalimantan Timur](#). Semula Kodya Dati II Samarinda terbagi dalam 3 kecamatan, yaitu Kecamatan [Samarinda Ulu](#), [Samarinda Ilir](#) dan [Samarinda Seberang](#). Kemudian dengan SK [Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Provinsi Kalimantan Timur](#) No. 18/SK/TH-Pem/1969 dan SK No. 55/TH-Pem/SK/1969, terhitung sejak tanggal [1 Maret 1969](#), wilayah administratif Kodya Dati II Samarinda ditambah dengan 4 kecamatan, yaitu Kecamatan [Palaran](#), [Sanga-Sanga](#), [Muara Jawa](#) dan [Samboja](#) (luas sekitar 2.727 km<sup>2</sup>).

#### ***Sejarah Singkat Unit Balakar Danau City Kota Samarinda***

Pembentukan Unit Balakar Danau City diatur dalam Surat Keputusan Pemerintah Kelurahan Sungai Pinang Luar Kecamatan Samarinda Kota Nomor 4 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Bab II Pasal 3 ayat 5 dan Perwali Nomor 27 Tahun 2016 tentang susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda, dengan memounyai fungsi dalam perumusan kebijakan dibidang ketentraman dan ketertiban umu sub urusan kebakaran meliputi pencegahan, peningkatan kafasitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta pengendalian operasi pemadaman dan penyelamatan.

### ***Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda.***

Untuk melihat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda penulis menggunakan 6 (enam) indikator dari Zeitham, Parasuraman & Berry (dalam Hardyansyah 2011:46). Adapun indikator tersebut, yaitu :

#### **Merespon Setiap Pelanggan/Pemohon Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan**

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan. Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat (Widiati, 2015:4).

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan petugas Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda bahwa setelah ada laporan dari masyarakat kami dari petugas damkar , pertama langsung mengecek personil yang ada, mengecek kondisi kebakaran 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.

Sesuai dengan hasil wawancara hal ini menunjukkan bahwa dalam penanganan pelayanan pemadam kebakaran petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) 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 tidak terjadi kebakaran.

#### ***Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cepat***

Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan pemadam kebakaran dengan cepat. Sesuai dengan permintaan masyarakat. Kesiapan ini menunjukkan dengan bagaimana petugas dengan cekatan memberikan pelayanan kebakaran terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

Sesuai dengan indikator kecepatan dalam melayani Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda mengatakan sudah semaksimal mungkin cepat datang ke lokasi dan cepat pula mengatasi kebakaran yang terjadi meskipun sering terkendala dari jauhnya lokasi kebakaran seperti akses jalan yang sempit, demonstrasi di jalan dan pengalihan jakan. Intinya semua penanganan cepat kebakaran itu tergantung dengan situasi akses jalan menuju lokasi.

Namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan pemadam kebakaran pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda yang mengatakan sebenarnya pemadam agak lambat tapi 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.

Jadi mengenai kecepatan pelayan pemadam kebakaran pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda 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 prasarana yang dialami petugas mengakibatkan faktor keterlambatan dapat terjadi dalam menangani bencana kebakaran.

### ***Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Tepat***

Pelayanan dengan tepat 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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pegawai pelayanan kebakaran disebutkan tentunya 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 meminimalisir kerugiannya dan tidak ada korban jiwa.

Pelayanan yang tepat juga berkaitan bahwa tidak terjadinya kesalahan dalam hal memberikan pelayanan pemadam kebakaran baik dalam pembicaraan maupun pekerjaan tetapi salah seorang korban kebakaran mengatakan seandainya petugas pemadam pintar mereka pasti langsung memotong api sehingga tidak merembes ke mana-mana itu saja penyiramannya hanya di geser-geser saja api sehingga hamper merembet ke pemukiman samping pasar.

Dari hasil wawancara di atas bahwa petugas pemadam kebakaran Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda belum maksimal dalam melakukan pelayanan dengan tepat. Meskipun dalam pemadaman petugas berusaha memahami keadaan kondisi api tetapi masih terjadi kesalahan yang dilakukan dalam hal penanganan bencana kebakaran tersebut.

### ***Petugas Melakukan Pelayanan Dengan Cermat***

Pelayanan dengan cermat yaitu sungguh-sungguh dan fokus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar. Kecermatan

dalam penanganan maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap keberhasilan dalam pemadaman kebakaran.

Kecermatan petugas pemadam kebakaran pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda ini dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pertolongan pemadam kebakaran sesuai dengan motto pemadam kebakaran yaitu ‘‘Pantang pulang sebelum padam’’ dan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara penulis kecekatan personil dalam melihat kebakaran adalah dimulai dari coordinator membaca arah angin melihat kondisi api di lokasi kebakaran jadi setelah ada arahan dari coordinator baru personil anggota dapat melakukan pemadaman.

Adapun wawancara dengan petugas pemadam kebakaran mengatakan bahwa kita melihat keadaan kebakaran apabila sedang atau kecil kita melihat arah angin itu supaya tidak terjadi air banyak terbuang percuma, jadi misalnya kalau arah angin dari barat kita menyiramnya dari timur supaya apinya dapat tertangani jadi kalau apinya kecil bisa langsung saja menyiram.

### ***Petugas Melakukan Pelayanan dengan Waktu yang Tepat***

Pelayanan dengan waktu yang tepat berarti waktu pelaksanaan pelayanan pemadam kebakaran sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Kepastian pelayanan dimaksudkan yaitu ketepatan waktu dalam memadamkan bencana kebakaran sehingga kerugian yang disebabkan dapat dikurangi seminimal mungkin.

Berdasarkan Indikator pelayanan dengan waktu yang tepat Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu petugas pemadam kebakaran yang mengatakan mereka tidak bisa memastikan berapa lama api bisa di padamkan karena melihat kendala-kendala yang terjadi pada saat dilapangan jikak melihat pada SOP seharusnya api telah tertangani dalam waktu 120 menit. Namun hal itu tergantung dari kondisi kebakaran. Selain itu dalam melakukan tugas kami juga sering mendapatkan kendala seperti nesin dan nozel yang tiba-tiba rusak.

### ***Semua Keluhan Pelanggan di Respon Oleh Petugas***

Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas mengandung arti bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan public wajib menyelesaikan setiap laporan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan (dalam Herdiani, 2015:75).

Mengenai respon keluhan pelanggan ini Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan Kepala Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda mengatakan kami memiliki pelayanan pengaduan bentuk hotline via

telepon keluhan pelayanan melalui Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda biasanya keluhan tersebut berupa keterlambatan mobil pemadam datang ke lokasi kebakaran.

Salah satu petugas mengatakan keluhan masyarakat selalu keterlambatan yang menjadi keluhan masyarakat bisa menyampaikan keluhan secara langsung atau via telepon dan juga untuk evaluasi dari penanganan keluhan mestinya ada koordinasi dengan polantas hanya saja biasa kami biarkan jalan sendiri, jadi kami hanya menampung keluhan dari masyarakat dan membicarakannya kalau ada rapat. Karena masyarakat banyak yang tidak mengetahui hotline keluhan pelayanan yang telah tersedia pada Unit Balakar Danau City Samarinda Ilir Kota Samarinda.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Dengan melihat hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Unit Balakar Danau City Saamarinda Ilir Kota Samarinda kurang responsif dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran di Kota Samarinda. Hal ini dapat dilihat pada indikator pengukuran responsivitas yang ditemukan dilapangan bahwa dari seluruh pengukuran indikator responsivitas yang digunakan hanya pada indikator pertama yang mencakup sikap dan komunikasi petugas pelayanan pemadam kebakaran yang dikategorikan baik.

Sedangkan pada Indikator lainnya belum terpenuhi dengan baik dikarenakan masih adanya beberapa kendala yang ditemukan penulis di lapangan diantaranya kurang cepatnya petugas pemadam kebakaran dalam melayani permintaan masyarakat karena sering terkendala pada akses jalan menuju lokasi kebakaran, kondisi sarana dan prasarana, jumlah personil, minimnya pengetahuan akan Teknik memadamkan api dan kurang tanggapnya petugas pemadam kebakaran dalam menanggapi keluhan masyarakat seperti keluhan masyarakat mengenai keterlambatan ke lokasi kebakaran dan juga kondisi unit-unit armada kebakaran.

### ***Saran***

Adapun saran-saran yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Petugas pemadam kebakaran disarankan bisa lebih cepat dalam memberikan pelayanan dan mengatasi kendala yang menghambat kecepatan dalam melayani.
2. Perlu adanya mitra dengan Instansi terkait ketersediaan instalasi air di tiap-tiap daerah sebagai upaya penyuplai air di tiap titik lokasi di Kota Samarinda yang dapat memudahkan pengambilan air dan tidak lagi mesti ke PDAM.

3. Perlunya Koordinasi dengan pihak-pihak terkait pemerintah pihak polisi Lalu Lintas dalam rangka penggunaan jalur yang cepat dan terdekat menuju lokasi kebakaran, pihak PDAM dalam rangka dukungan tambahan air di lokasi kebakaran berkoordinasi dengan pihak PLN dalam rangka mematikan aliran listrik disekitar lokasi terjadinya kebakaran dan masyarakat setempat dalam rangka pengamanan lokasi kebakaran.
4. Memberikan Himbauan kepada masyarakat untuk meningkatkan kepedulian dan peran aktif dalam rangka pencegahan bahaya kebakaran seperti penyuluhan dan pelatihan kepada masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Dinas Kebakaran Kota Semarang, 2004, Pengendalian terhadap Bahaya Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan, Jakarta: PT.Kharisma Matahari Mediatama.
- Dwiyanto Agus (2006:148) Mewujudkan Good Governance Melayanan Publik, Yogyakarta, Gadjah Mada University.
- Hendri. 2010. Pelayanan Publik Menurut UU No.25 Tahun 2009. Artikel 2 Juli 2010.
- Mulyadi, Deddy. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Bandung, ALFABETA.
- Munir (Pasolong 2007:128) Pengertian Pelayanan Publik, Bandung. ALFABETA.
- Ratminto & Winarsih Septi Atik (2005 :180-181) Manajemen Pelayanan disertai dengan Pengembangan Model Konseptual dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta : Pustaka pelajar.
- Sentosa Pandji M.Si (2008:55) Administrasi Publik. Refika Asitama, Bandung
- Sinambela, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi, PT.Bumi Askara, Jl.Sawo Raya No.18 Jakarta 13220.
- Sugiyono.2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta: Bandung.

### **Dokumen-Dokumen:**

- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Data kejadian Kebakaran Kota Samarinda Tahun 2019.