

**RESPONSIVITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DI KECAMATAN SAMARINDA ILIR
KOTA SAMARINDA**

Armiana Nur, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 11, Nomor 2, 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Responsivitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda

Pengarang : Armiana Nur

NIM : 1602015032

Program : S1 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 Mei 2023

Pembimbing,



Dr. Enos Paselle, M. AP

NIP 19750524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Prodi S1 Administrasi Publik  Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP 19830414 200501 2 003
Volume	: 11	
Nomor	: 2	
Tahun	: 2023	
Halaman	: 411-421	

RESPONSIVITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DI KECAMATAN SAMARINDA ILIR KOTA SAMARINDA

Armiana Nur¹, Enos Paselle²

Abstrak

Penelitian dimaksudkan untuk menganalisis dan mendeskripsikan resposivitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Samarinda Ilir dan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kendala yang di hadapi dalam responsivitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Samarinda Ilir. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Responsivitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda sudah cukup baik, hal ini dapat diketahui dari respon atau jawaban beberapa masyarakat yang memberikan feedback yang baik terhadap kinerja Dinas Pemadam Kebakaran di Kota Samarinda ilir. Standar pelayanan terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir petugas kebakaran telah melakukan pelayanan yang baik dalam menajalankan tugasnya untuk melayani masyarakat setempat yang memerlukan mereka jika terjadi sebuah musibah khususnya kebakaran, namun dalam melakukan pelayanan tersebut petugas kebakaran masih sering mengalami kendala dari internal maupun eksternal. Responsivitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda sudah cukup baik, hal ini dapat diketahui dari respon atau jawaban beberapa masyarakat yang memberikan jawaban yang baik (Feedback) terhadap kinerja Dinas Pemadam Kebakaran di Kota Samarinda ilir. Beberapa hal juga menjadi pendukung tingkat responsivitas pelayanan dinas pemadam di kota samarinda ilir seperti ketersediaan sumber mata air, sarana dan prasarana dinas pemadam kebakaran yang lengkap dan sesuai SOP, respon yang cepat dari dinas pemadam kebakaran jika ada kejadian kebakaran di kota samarinda khususnya daerah samarinda ilir. Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Samarinda ilir dalam menangani kebakaran mengalami beberapa hambatan. Beberapa faktor penghambat tersebut menghambat Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Samarinda Ilir tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Kata Kunci : *Responsivitas, Pelayanan Kebakaran*

Pendahuluan

Tujuan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan serta kebutuhan masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang diharapkan. Oleh sebab itu

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: Miyaarmiananur@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

penyedia pelayanan harus berupaya mengisyaratkan keinginan serta kebutuhan masyarakat pengguna pelayanan tersebut, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut. Selain pelayanan agar memenuhi kebutuhan dasar warga Negara, pelayanan untuk mencapai tujuan Negara lainnya yang termasuk dalam pelayanan publik adalah pelayanan mencapai tujuan strategis pemerintah (Dwiyanto, 2011 : 20).

Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan atau melayani keperluan masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sinambela ,2006:5). Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2002 pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Ibukota Provinsi Kalimantan Timur, Samarinda, merupakan pusat kegiatan perdagangan dan jasa yang terus berkembang. Dengan luas wilayah 718 kilometer persegi dan jumlah penduduk 858.080 jiwa, Kota Samarinda merupakan kota terpadat di Provinsi Kalimantan Timur, (Samarinda dalam angka, 2019). Selain itu, Kota Samarinda secara administratif terbagi menjadi sepuluh Kecamatan dan memiliki kepadatan pemukiman sebesar 539,18 ha. Dari tahun 2015 hingga 2019, frekuensi kebakaran di Kota Samarinda meningkat dari 294 kali menjadi 563 kali, dengan luas kebakaran 3.512.203 m², menurut data Dokumen Penanggulangan Bencana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda (2020). Menurut Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda tahun 2020, jumlah kejadian kebakaran di Kota Samarinda disajikan secara time series yaitu tahun 2015 sebanyak 294 kejadian, tahun 2016 sebanyak 188 kejadian, tahun 2017 sebanyak 122 kejadian, dan tahun 2018 sebanyak meningkat signifikan dengan 433 insiden, dengan 563 insiden pada tahun 2019 (terbesar).

Salah satu kecamatan yang banyak penduduknya adalah Kecamatan Samarinda Ilir. Menurut informasi yang dihimpun Badan Pusat Statistik Kota Samarinda tahun 2019, Kecamatan Samarinda Ilir memiliki jumlah penduduk 76.446 jiwa, menempati 17,18 km², memiliki kepadatan penduduk 4.314 jiwa per km², dan secara administratif terbagi menjadi lima keluarahan: Selili, Sungai Dama, Sidodamai, Pelita, dan Sidomulyo (BPS Samarinda, 2019 Terjadi empat kali kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir pada tahun 2018, dua di antaranya di Desa Sidodamai) . Bencana kebakaran tersebut diperkirakan telah kerugian sekitar Rp.3.970.000.000,00 (Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda, 2018) Pada tahun 2019, Kelurahan Pelita dan Kelurahan Sidomulyo menjadi lokasi tiga kebakaran yang menghancurkan 16 rumah. Kelurahan Sidodamai pada tahun 2020. Diperkirakan kerugian sebesar Rp 3.059.000,00 jika terjadi kebakaran (Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda, 2020)

Kelurahan Sidodamai berpotensi atau memiliki resiko tinggi terhadap bencana kebakaran karena kepadatan yang tinggi. Data yang penulis himpun

menunjukkan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda memiliki personil bantuan dari 31 kesatuan relawan pemadam kebakaran dan 41 unit Balakarcana. Selain memiliki 11 posko yang tersebar di 10 kelurahan di Kota Samarinda, namun penempatannya belum merata.

Sulitnya medan dan jangkauan peralatan seringkali menghambat proses pemadaman. Petugas sering terbatas pada pengawasan dan penjagaan jarak jauh. Baru jika api mulai mendekati pemukiman warga barulah petugas melakukan penyemprotan. Sesekali petugas dibantu relawan terpaksa memadamkan api dengan alat seadanya. Jika titik air terbatas atau bahkan jika sumber air tidak dapat diperoleh, cara manual adalah dengan memukul ranting kering di titik api.

Uraian fakta lapangan yang penulis dapati tersebut membuat penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam sehubungan dengan masalah pelayanan jasa berkenaan dengan responsivitas pelayanan publik di Dinas Pemadam kebakaran Kota Samarinda.

Berdasarkan pendahuluan yang penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat ditulis oleh penulis didalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah responsivitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Samarinda Ilir?
2. Apa saja kendala yang di hadapi dalam responsivitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Samarinda Ilir?

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Donald mengutip definisi jasa dari *American Marketing Association* dalam (Hardiyansyah 2011: 10) bahwa jasa pada hakekatnya adalah kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada hakekatnya tidak berwujud, dan tidak memberikan kepemilikan. Mungkin juga proses produksi tidak ada hubungannya dengan produksi fisik. Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011: 10) berpendapat bahwa jasa bersifat intangible, bertahan lama, dan dapat dirasakan atau dialami produknya. Hal ini menunjukkan bahwa jasa adalah produk yang tidak memiliki wujud atau wujud yang dapat dimiliki, bertahan dalam jangka waktu yang singkat, atau tidak bertahan sama sekali, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerimanya.

Responsivitas

Pihak yang menerima layanan bertanggung jawab untuk tanggap. Organisasi publik dinilai dari seberapa cepat mereka merespon suatu masalah, kebutuhan, keluhan, dan tujuan masyarakat (Nasucha 2004: 122).

Sementara itu, Ratminto dan Winarsih(2005: 180) Ketanggapan mengacu pada kapasitas penyedia untuk mengidentifikasi kebutuhan dalam masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas layanan, dan menyesuaikan program layanan dengan kebutuhan dan aspirasi ini. Singkatnya, daya tanggap ini adalah ukuran

seberapa responsif penyedia terhadap kebutuhan, aspirasi, dan keinginan pelanggan.

Responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima layanan. Organisasi public dilihat dari sikap tanggapnya terhadap sesuatu yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat. (Nasucha, 2004: 122).

Pemadam Kebakaran

Petugas atau instansi dengan pelatihan yang bertugas memadamkan kebakaran dikenal dengan istilah pemadam kebakaran, disebut juga Branwir, PMK, atau Damkar. Menggunakan UU No. Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) adalah lembaga pemerintah non departemen setingkat kementerian yang terdiri atas pimpinan dan pelaksana penanggulangan bencana, sebagaimana dijelaskan dalam Bab IV Bagian Kesatu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Bencana. Pengelolaan. Sejak tahun 2017 ini UPTB Pemadam Kebakaran terpisah dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah menjadi SKPD tersendiri dengan nama Dinas Pemadam Kebakaran berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Samarinda dan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 27 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Tugas, Fungsi, Dan Rincian Tugas Dinas Pemadam. Berikut struktur organisasi dinas pemadam kebakaran kota samarinda. Dinas pemadam kebakaran merupakan sebuah 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 Ambulans dan Badan SAR Nasional. Dinas Pemadam Kebakaran mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintah konkuren bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sub kebakaran yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dinas Pemadam Kebakaran dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Standar Operasional Prosedur Dinas Pemadam Kebakaran

Seperangkat standar yang mendukung prosedur kerja yang terorganisir dengan baik dalam suatu organisasi atau bisnis dikenal sebagai prosedur operasi standar. Menurut Atmoko (2011), *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi instansi pemerintah dan alat evaluasi kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural berdasarkan prosedur kerja. prosedur dan sistem kerja di unit kerja terkait.

Standar Operasional Prosedur Penanggulangan Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda selanjutnya disingkat SOP. Standar Operasional Prosedur adalah suatu Keterangan berupa system dan prosedur yang

baku serta merupakan penjabaran dari aturan dan ketentuan yang lebih tinggi untuk digunakan dalam Penanggulangan Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda.

Kemampuan penanganan kebakaran perlu dilakukan secara rutin dan berkesinambungan dalam rangka penerapan kemampuan penanganan kebakaran dan memberdayakan anggota Dinas Pemadam Kebakaran untuk mendukung pelayanan pemadam kebakaran yang cepat dan efektif.

Definisi Konsepsional

Komponen utama dari sebuah proyek penelitian adalah definisi konsepsional, yang merupakan batasan atas suatu konsep atau pemahaman. Sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti akan mendefinisikan Ketanggapan dalam mencegah dan menanggulangi bencana kebakaran sebagai respon terhadap setiap pelanggan atau pemohon yang ingin menerima pelayanan, petugas melaksanakan pelayanan dengan cepat, tepat, dan hati-hati, petugas melaksanakan pelayanan tepat waktu, dan petugas menanggapi semua keluhan pelanggan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu : 1. Standar Pelayanan Terhadap Kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir, 2. Responsivitas Pelayanan Publik Terhadap Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir, 3. Standar Operasional Prosedur Terhadap Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Key Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda, kasi kesiapsiagaan dan komunikasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda. dan selanjutnya yang menjadi Informan dalam penelitian ini adalah staff Kasi Kesiapsiagaan dan Komukasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda dan masyarakat yang berada di Kecamatan Samarinda ilir.

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah: 1) Tinjauan Pustaka (*Library Research*), 2) Penelitian lapangan (*Field Work Research*). Dalam tahap penelitian lapangan ini dipergunakan teknik-teknik sebagai berikut: a) Dokumentasi, b) Observasi dan, c) Wawancara

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : metode analisis kualitatif model interaktif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang telah di peroleh. Adapun analisis data yang digunakan ialah Model Miles dan Huberman. Analisis data model Miles, Huberman, dan Saldana dalam Sugiyono (2014:14) terdiri dari empat tahapan, yaitu: a) Pengumpulan Data; b) Kondensasi Data; c) Penyajian Data; dan d) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi.

Hasil Penelitian dan pembahasan

Berikut ini penulis akan menjabarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilihat dari segi standar pelayanan terhadap kebakaran, responsivitas pelayanan publik, standar operasional prosedur terhadap kebakaran serta faktor pendukung dan penghambat Dinas Pemadam Kebakaran Oleh Dinas Pemadam Kebakaran.

1. Standar pelayanan terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir.

Dalam menanggulangi kebakaran diperlukan standar pelayanan, standar pelayanan diperlukan untuk memenuhi komponen yang berupa unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik, sejauh ini kurang memenuhi standar pelayanan publik terhadap menanggulangi kebakaran, Dalam menanggulangi kebakaran diperlukan standar pelayanan, standar pelayanan diperlukan untuk memenuhi komponen yang berupa unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik, sejauh ini kurang memenuhi standar pelayanan publik terhadap menanggulangi kebakaran

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam standar pelayanan petugas kebakaran telah memiliki SOP tersendiri dan telah mengikuti kebijakan yaitu membantu warga jika terjadi kebakaran di Kota Samarinda khususnya di Samarinda Ilir, petugas kebakaran telah melakukan servis dan pelayanan jasa yang baik dari segi kesiapan petugas, kelengkapan personil dan kelengkapan peralatan untuk menangani kasus kebakaran di Samarinda Ilir, namun dalam pelayanannya masih sering mendapatkan hambatan-hambatan yang terjadi seperti adanya kemacetan kurangnya personil yang ada di kantor serta pasokan air yang tidak mencukupi. standar pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda, peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran masih kurang dalam memenuhi standar pelayanan dalam 67 menanggulangi kebakaran di Kota Samarinda dikarenakan adanya beberapa kendala yang dihadapi.

2. Responsivitas Pelayanan Publik Terhadap Kebakaran Oleh Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir

Ratminto (2005) menjelaskan daya tanggap, atau kapasitas penyedia layanan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas layanan, dan menyesuaikan program layanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas pelayanan publik merupakan cara yang cukup efisien dalam mengatur segala urusan baik pada tingkatan pusat maupun tingkat daerah dalam hal pelayanan kepada masyarakat, dalam Dinas

Pemadam Kebakaran responsivitas terhadap suatu kebakaran dapat dikatakan masih kurang dikarenakan info lokasi kejadian di lapangan bisa berbeda dengan seiringnya perkembang lokasi kejadian. Singkatnya, daya tanggap ini adalah ukuran seberapa responsif penyedia terhadap kebutuhan, keinginan, dan aspirasi pelanggan. Dalam responsivitas terhadap kebakaran petugas pemadam kebakaran di Kota Samarinda telah merespon dengan tanggap dan cekatan ini dibuktikan dengan adanya posko-posko pemadam kebakaran yang sudah pasti berada dekat dengan titik lokasi kebakaran, hal ini membuat cepatnya kasus kebakaran di tangani dengan cepat dan tidak sempat merambat ketempat lain yang membuat terjadinya kebakaran yang besar. responsivitas pelayanan publik terhadap kebakaran, peneliti menyimpulkan bahwa ketanggapan dan responsivitas petugas pemadam kebakaran sudah cukup baik, dapat dinilai dari kesigapan petugas dalam menangani kasus kebakaran khususnya di kecamatan Samarinda Ilir.

3. Standar Operasional Prosedur terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Samarinda Ilir

Standar Operasional Prosedur adalah sebuah rangkaian standar yang mendukung prosedur kerja yang tertata baik di sebuah organisasi atau perusahaan. Standar Operasional Prosedur Penanggulangan Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda, merupakan suatu keterangan berupa sistem dan prosedur yang baku serta penjabaran dari aturan dan ketentuan yang lebih tinggi untuk digunakan dalam penanggulangan kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda. Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dalam mengambil kesimpulan mengenai prosedur Standar Operasional Prosedur terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Samarinda Ilir, yaitu mengenai persiapan personil sudah sangat mumpuni dan mencukupi adapun kesigapan dari para personil dalam menerima laporan kebakaran di kecamatan Samarinda Ilir, dalam perjalanan unit menuju ke TKP Dinas Pemadam Kebakaran memiliki SOP yang jelas yaitu maksimal 15 menit namun dalam perjalanan petugas kebakaran sering mengalami keterlambatan dikarenakan kondisi jalan yang macet, kerumunan warga maupun lokasi kebakaran yang padat penduduk, serta dalam persiapan gelar peralatan dilokasi petugas kebakaran juga memiliki SOP yaitu maksimal 5 menit untuk mempersiapkan alat-alat pemadaman, namun sering pula para warga 73 yang hendak melihat kebakaran tersebut membuat petugas jadi terhalang dan membuat keterlambatan petugas dalam melakukan pemadaman.

Seperangkat standar yang mendukung prosedur kerja yang terorganisir dengan baik dalam suatu organisasi atau bisnis dikenal sebagai prosedur operasi standar. Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Atmoko (2011) merupakan pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas pekerjaan sesuai

dengan fungsi dan alat evaluasi kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural berdasarkan prosedur kerja, sistem kerja, dan prosedur kerja di unit kerja yang bersangkutan. Standar Operasional Prosedur adalah sebuah rangkaian standar yang mendukung prosedur kerja yang tertata baik di sebuah organisasi atau perusahaan. Standar Operasional Prosedur Penanggulangan Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda, merupakan suatu keterangan berupa sistem dan prosedur yang baku serta penjabaran dari aturan dan ketentuan yang lebih tinggi untuk digunakan dalam penganggulangan kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda.

Dalam SOP yang berlaku di Dinas Kebakaran Kota Samarinda untuk kesiapan para petugas telah sangat mempuni dan mencukupi, dalam perjalanan unit menuju lokasi SOP yang berlaku yaitu maksimal 15 menit sudah berada di TKP adapun dalam kesiapan gelar peralatan pemadaman di lokasi Maksimal 5 menit, namun dalam pelaksanaannya masih terjadi hambatan ketika terjadi kemacetan, adanya kerumunan warga serta lokasi kebakaran yang padat penduduk. Standar Operasional Prosedur terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Samarinda Ilir, yaitu mengenai persiapan personil sudah sangat mempuni dan mencukupi adapun kesigapan dari para personil dalam menerima laporan kebakaran di kecamatan Samarinda Ilir, dalam perjalanan unit menuju ke TKP Dinas Pemadam Kebakaran memiliki SOP yang jelas yaitu maksimal 15 menit namun dalam perjalanan petugas kebakaran sering mengalami keterlambatan dikarenakan kondisi jalan yang macet, kerumunan warga maupun lokasi kebakaran yang padat penduduk, serta dalam persiapan gelar peralatan dilokasi petugas kebakaran juga memiliki SOP yaitu maksimal 5 menit untuk mempersiapkan alat-alat pemadaman, namun sering pula para warga 73 yang hendak melihat kebakaran tersebut membuat petugas jadi terhalang dan membuat keterlambatan petugas dalam melakukan pemadaman Setiap melakukan tujuan untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat akan muncul beberapa faktor pendukung serta penghambat yang mempengaruhi.

Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Samarinda ilir dalam menangani kebakaran mengalami beberapa hambatan yaitu, kemacetan, kurangnya pasokan air yang tersedia di tempat lokasi kebakaran, serta kerumunan warga yang hendak melihat peristiwa kebakaran tersebut. Beberapa faktor penghambat tersebut membuat Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Samarinda Ilir tidak dapat menjalankan tugasnya dengan baik, selain faktor penghambat ada pula faktor pendukung yaitu bantuan dari para relawan yang dengan senang hati membantu para petugas kebakaran dalam mengatasi peristiwa tersebut.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan Program Kampung Keluarga Berencana (KB) Madu Kencana di RT 01 Kelurahan Gunung Lingai Kota Samarinda

Faktor penghambat merupakan sesuatu kejadian yang tidak di inginkan sehingga menyebabkan kendala dalam mencapai suatu tujuan. Faktor penghambat dalam penelitian ini Kondisi jalan yang macet menyebabkan seringnya terjadi keterlambatan petugas menuju lokasi kebakaran, kondisi seperti ini sangat menjadi kendala yang besar bagi petugas kebakaran ini, adapula pasokan air yang kurang yang menyebabkan petugas kebingungan untuk memadamkan api dan di khawatirkan dapat merembet ke lokasi sekitar kebakaran tersebut, dan salah satu hambatan yang sering di alami petugas ialah kerumunan warga yang hendak melihat kebakaran tersebut hingga membuat petugas kekurangan ruang gerak untuk mempersiapkan peralatan pemadaman.

Faktor pendukung Relawan pemadam kebakaran yang suka hati membantu para petugas kebakaran yang hendak memadamkan api dilokasi kebakaran yang terjadi.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang menunjukkan bahwa Responsivitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Di kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir petugas kebakaran telah melakukan pelayanan yang baik dalam menajalankan tugasnya untuk melayani masyarakat setempat yang memerlukan mereka jika terjadi sebuah musibah khususnya kebakaran, namun dalam melakukan pelayanan tersebut petugas kebakaran masih sering mengalami kendala dari internal maupun eksternal
2. Responsivitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda sudah cukup baik, hal ini dapat diketahui dari respon atau jawaban beberapa masyarakat yang memberikan jawaban yang baik (*Feedback*) terhadap kinerja Dinas Pemadam Kebakaran di Kota Samarinda ilir. Beberapa hal juga menjadi pendukung tingkat responsivitas pelayanan dinas pemadam di kota samarinda ilir seperti ketersediaan sumber mata air, sarana dan prasarana dinas pemadam kebakaran yang lengkap dan sesuai SOP, respon yang cepat dari dinas pemadam kebakaran jika ada kejadian kebakaran di kota samarinda khususnya daerah samarinda ilir.
3. Standar Operasional Prosedur terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kecamatan Samarinda Ilir, petugas kebakaran memiliki SOP yang jelas mulai dari persiapan personil, perjalanan unit menuju TKP serta

persiapan gelar peralatan yang telah memiliki prosedur tersendiri, tetapi petugas kebakaran masih sering mengalami kendala dalam melakukan tugasnya yang telah di jelaskan di atas.

Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dikemukakan berdasarkan tujuan penelitian dan fokus penelitian yang menunjukkan bahwa Responsivitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Di kecamatan Samarinda Ilir, Kota Samarinda dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Standar pelayanan terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir petugas kebakaran telah melakukan pelayanan yang baik dalam menajalankan tugasnya untuk melayani masyarakat setempat yang memerlukan mereka jika terjadi sebuah musibah khususnya kebakaran, namun dalam melakukan pelayanan tersebut petugas kebakaran masih sering mengalami kendala dari internal maupun eksternal
2. Responsivitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda sudah cukup baik, hal ini dapat diketahui dari respon atau jawaban beberapa masyarakat yang memberikan jawaban yang baik (*Feedback*) terhadap kinerja Dinas Pemadam Kebakaran di Kota Samarinda ilir. Beberapa hal juga menjadi pendukung tingkat responsivitas pelayanan dinas pemadam di kota samarinda ilir seperti ketersediaan sumber mata air, sarana dan prasarana dinas pemadam kebakaran yang lengkap dan sesuai SOP, respon yang cepat dari dinas pemadam kebakaran jika ada kejadian kebakaran di kota samarinda khususnya daerah samarinda ilir.
3. Standar Operasional Prosedur terhadap kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kecamatan Samarinda Ilir, petugas kebakaran memiliki SOP yang jelas mulai dari persiapan personil, perjalanan unit menuju TKP serta persiapan gelar peralatan yang telah memiliki prosedur tersendiri, tetapi petugas kebakaran masih sering mengalami kendala dalam melakukan tugasnya yang telah di jelaskan di atas.

Daftar Pustaka

- Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan. Bandung; Unpad
- Badan Pusat Statistik Kota Samarinda Tahun 2019
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press
- _____. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press
- _____. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press
- Dokumen Tentang Penanggulangan Bencana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Samarinda. 2020

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta; Gava Media
- Keputusan Menteri Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2002
- Miles, Matthew B, Dkk. n.d. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. 3rd ed. Jakarta: UI Press.
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Grasindo Anggota Ikapi
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2014 . *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D)*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. “Reformasi Borokrasi”. Jakarta; Bumi Aksara
- Undang-undang no. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-undang no. 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 27 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Tugas, Fungsi, Dan Rincian Tugas Dinas Pemadam.