



---

## **Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah**

**Sofyul Hidayat dan Irwan Nasution\***

Program Studi Kepemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area, Indonesia

---

### **Abstrak**

Dalam era globalisasi dewasa ini, salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empiric masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran yang dilayani oleh petugas pemadam kebakaran mendengar banyaknya keluhan masyarakat di lokasi kebakaran antara lain sulitnya menghubungi kantor pencegahan dan pemadam kebakaran, lamanya petugas pemadam kebakaran sampai di lokasi kebakaran, kurangnya fasilitas yang dimiliki petugas pemadam kebakaran, kurang sikap sigap, cepat dan tanggap oleh petugas pemadam kebakaran hingga dianggap masyarakat memerlukan biaya dalam meminta pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran.

**Kata Kunci:** Masyarakat; Pelayanan; Pemadam Kebakaran

### **Abstract**

*In the present era of globalization, one of the major challenges faced by the government, especially the local government is how to display apparatus that is professional, has a high work ethic, competitive advantage, and the ability to adhere to the ethics of bureaucracy in carrying out its duties and functions and meet the people's aspirations. The challenge is that empirically reasonable considering the local community wants government officials in carrying out his duties can work optimally which can ultimately provide the best service for masyarakat. Dalam Prevention and Fire services are served by firefighters heard many complaints people at the fire location, among others, the difficulty of contacting the office of prevention and fire fighting, length of firefighters arrived at the scene of the fire, the lack of facilities owned by firefighters, less attitude sprightly, fast and responsive by firefighters to be considered society require a fee in the requested service prevention and fire fighting.*

**Keywords:** Community; Service; Firefighters

**How to Cite:** Hidayat, S. dan Irwan N., (2013). Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Mengatasi Musibah Kebakaran, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (2): 176-191.

---

\*Corresponding author:

E-mail: [irwannasutionuma@gmail.com](mailto:irwannasutionuma@gmail.com)

p-ISSN: 2549 1660

e-ISSN: 2550-1305

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empiric masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Miftah Thoha (1994) (dalam Herentama Fardhani, 2010:1), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Hal senada juga diungkapkan oleh Has Munir (1995) (dalam Herentama Fardhani, 2010: 1), yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh

seseorang atau sekelompok orang dengan landasan fungsi material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai haknya. Esensi pemerintahan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998: 139). Tugas pelayanan masyarakat (*public service*) lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun tingkat kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004). Rasyid (1997) (dalam nur indah fitriyani 2011: 5) menyatakan bahwa pemerintahan moderen adalah pelayanan masyarakat. Pentingnya tugas pelayanan masyarakat dalam pemerintahan modern telah mendorong pemerintah negara-negara di dunia untuk menempatkan masyarakat sebagai pihak pertama yang harus mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintahnya (*putting people first*). Indonesia telah mengambil langkah-

langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai kebijakan seperti dikeluarkannya Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, serta Inpres Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat serta Kep. Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Semua langkah tersebut pada hakekatnya diarahkan untuk terciptanya organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam RPJMD (Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah) tersebut ditetapkan arah kebijakan, program pengembangan pelayanan publik dan pengembangan partisipasi publik (masyarakat) yang berada dalam agenda penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih bersamaan dengan sub-sub agenda lainnya, yaitu : peningkatan kemampuan pemerintah daerah, peningkatan kualitas pelayanan publik, pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme, pembangunan hukum dan perlindungan hak azasi manusia, peningkatan keamanan dan ketertiban. Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Daerah Kabupaten Deli Serdang yang sering mendapatkan keluhan dari masyarakat adalah pelayanan Pencegahan Dan Pemadam Kebakaran, dimana dalam memberikan pelayanan Pencegahan Dan Pemadam Kebakaran kurang begitu maksimal. Adanya keluhan dari masyarakat secara implicit menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih rendah.

Dalam pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran yang dilayani oleh petugas pemadam kebakaran kabupaten deli serdang banyaknya mendengar keluhan masyarakat di lokasi kebakaran antara lain sulitnya menghubungi kantor pencegahan dan pemadam kebakaran ,lamanya petugas pemadam kebakaran

sampai di lokasi kebakaran ,kurangnya fasilitas yang dimiliki petugas pemadam kebakaran,kurang sikap sigap,cepat dan tanggap oleh petugas pemadam kebakaran hingga dianggap masyarakat memerlukan biaya dalam meminta pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran.

Menurut data *National Fire Protection Association* (NFPA), jumlah kasus kebakaran yang terjadi di 50 negara bagian Amerika Serikat pada tahun 2006 sebanyak 524.000 kasus, tahun 2007 sebanyak 530.500 kasus dan pada tahun 2008 jumlah kebakaran yang terjadi sebanyak 515.000 kasus (Ramli, 2010). Adapun lembaga yang berwenang untuk menanggulangi kebakaran yang terjadi adalah institusi pemadam kebakaran. Berdasarkan data Dinas Pemadam Kebakaran Provinsi DKI Jakarta, tingkat kejadian kebakaran yang terjadi di Jakarta pada tahun 2011 sebanyak 736 kasus, tahun 2012 sebanyak 1032 kasus dan pada tahun 2013 sebanyak 1475 kasus kebakaran (BPBD Propinsi DKI Jakarta, 2013). Berdasarkan data Dinas Pemadam Kebakaran kota Surabaya tingkat kejadian kebakaran di kota Surabaya pada tahun 2011 sebanyak 394 kasus, tahun 2012 sebanyak 539 kasus, tahun 2013 sebanyak 397 kasus kebakaran (Waspada Online, 2014) Menurut data Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran (DP2K) Kota Medan, pada tahun 2011 terjadi 144 kasus kebakaran, tahun 2012 sebanyak 218 kasus, dan tahun 2013 kasus kebakaran yang terjadi sebanyak 196 kasus (DP2K Kota Medan, 2013). Dan menurut data di kabupaten Deli serdang tingkat kejadian kebakaran pada tahun 2011 terjadi 57 kasus kebakaran, tahun 2012 sebanyak 57 kasus, dan tahun 2013 kasus kebakaran yang terjadi sebanyak 77 kasus. (Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang).

Table 1.1 Tingkat Kejadian Kebakaran di Wilayah Kabupaten/Kota di Indonesia

WILAYAH KABUPATEN/KOTA	TAHUN 2011	TAHUN 2012	TAHUN 2013
DKI JAKARTA	736	1032	1475
SURABAYA	394	539	397
MEDAN	144	218	196
DELI SERDANG	57	57	77

Tabel 1.2. Jumlah Objek yang Terbakar di Wilayah Kabupaten Deli Serdang

OBJEK	TAHUN	TAHUN	TAHUN
	2011	2012	2013
RUMAH / RUKO	34	33	46
PABRIK/TEMPAT USAHA	20	20	23
KENDERAAN	2	2	3
HUTAN / SEMAK BELUKAR/LAHAN	1	2	5
JUMLAH	57	57	77

Sumber: Data Kantor Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang

Dilihat dari data tabel diatas juga masih tingginya tingkat kejadian kebakaran di kabupaten Deli Serdang tiap tahun ketahun. Menurut Kepala Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang dari jumlah objek yang terbakar ditahun 2013 hanya sekitar 30% saja yang dapat teratasi yang tingkat terbakarnya di bawah 50% itu disebabkan informasi yang didapat cepat, jarak tempuh kelokasi kebakaran cukup dekat dan masyarakat setempat yang kooperatif membantu memadamkan kebakaran tersebut selebihnya habis hangus terbakar. Menurutnya juga banyak spekulasi yang terdengar di lokasi kejadian kebakaran yang di utarakan masyarakat bahwa tak teratasinya kebakaran disebabkan petugas pemadam kebakaran yang tidak sigap dan siap dalam menjalankan tugasnya, masyarakat menyalahkan pihak petugas saja. Menurut peneliti agar tidak terjadinya keluhan masyarakat yang menyalahkan salah satu pihak khususnya pihak pemberi pelayanan publik yaitu pemeintah, perlunya adanya peningkatan kualitas pelayanan yang harus di berikan oleh pemerintah dalam hal ini pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran khususnya di wilayah kabupaten Deli Serdan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENASE), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat

menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. (IKM, 2004).

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan Good Governance dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat. (<http://www.muslimpenang.wordpress.com/2008/01/31/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm-bidang-kesehatan/>).

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. (IKM, 2004). Dalam penelitian ini diambil 9 unsur pelayanan dari 14 unsur yang dikeluarkan kementerian PAN dan ditambah 3 unsur yang menurut peneliti sangat relevan dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran kabupaten deli serdang, dan menjadi 12 unsur, ini berdasarkan mengingat unit pelayanan

mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a) Menambah unsur yang dianggap relevan; b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. (keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: kep/25/m.pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah)

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif. Dengan menggunakan penelitian kualitatif maka peneliti akan memperhatikan berbagai data dalam teknik kualitatif dan kemudian akan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang. Pemilihan informan pada penelitian ini menggunakan Teknik *Snowballing*, penggunaan teknik ini akan membantu peneliti untuk mendapatkan informan yang relevan terkait topic permasalahan penelitian. Teknik ini akan mengantarkan peneliti dari satu informan ke informan lainnya melalui petunjuk informan kunci.

Data primer pada penelitian ini berupa data berbentuk tertulis dan tidak tertulis yang di peroleh dari lokasi penelitian seperti dokumen-dokumen data dan data wawancara bersama informan.

Data skunder pada penelitian ini berupa informasi yang diperoleh dari studi kepustakaan berbentuk buku, jurnal, dan perundang-undangan; disamping itu juga penelusuran informasi data melalui media internet turut digunakan untuk memperkuat data skunder pada penelitian ini

Penelitian kepustakaan ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengambilan data dengan membaca buku-

buku, teori-teori, artikel, perundang-undangan, melihat internet dan sumber-sumber bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti.

Dalam riset atau penelitian lapangan yang akan dilakukan untuk mencari data primer dengan langsung terjun kelapangan dan mewawancarai pihak yang terlibat dalam pelaksanaan. Penelitian Lapangan ini akan dilakukan dalam beberapa cara, yakni sebagai berikut:

Pengumpulan data melalui pengamatan atau peninjauan secara cermat dan langsung di lapangan atau dilokasi penelitian. Dalam hal ini, penelitian dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati langsung berbagai hal fenomena atau kondisi yang ada di lokasi penelitian.

Wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara, tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan informasi dimana pewawancara memberikan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh narasumber. Tujuan penulis menggunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkrit.

Dokumentasi adalah setiap bahan yang tertulis baik berupa karangan, memo, pengumuman, majalah, pernyataan, aturan suatu lembaga masyarakat, dan berita yang disiarkan kepada media massa. Tujuan menggunakan dokumentasi untuk menyimpan bukti data-data yang di peroleh peneliti.

Tahap analisis data adalah melakukan analisis teks yang meliputi struktur, konteks penuturan, proses penciptaan dan fungsi. Tahap analisis data ini bertujuan untuk melakukan penulisan laporan pada tahap selanjutnya. Analisis yang dilakukan ini tidak terlepas dari rujukan dan penggunaan teori-teori yang relevan serta penelitian sebelumnya yang mempunyai pertalian dengan penelitian ini.

Data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan maupun lapangan dipadukan untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hal digunakan untuk menghasilkan data deskriptif analisis dari yang dinyatakan oleh informan secara tertulis atau yang dipelajari dan diteliti sebagai suatu kesatuan yang utuh dengan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan analisis yang mampu menjawab bagaimana manfaat alokasi dana desa bagi masyarakat di desa Blankahan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kabupaten Deli Serdang sebagai salah satu Kabupaten yang berada pada wilayah administrasi Provinsi Sumatera Utara. Sebagai salah satu daerah otonom, Kabupaten Deli Serdang terus berupaya melakukan pembangunan dalam menuju kesejahteraan masyarakat Deli Serdang.

Kabupaten Deli Serdang terletak terletak diantara 20 57 Lintang Utara dan 30 16 Lintang Selatan dan 98033-99027 Bujur Timur dengan luas wilayah 2.497.72km<sup>2</sup> atau 3,48% luas Propinsi Sumatera Utara. Wilayah Kabupaten Deli Serdang berbatasan sebelah Utara dengan Kabupaten Langkat dan Selat Malaka, sebelah Selatan dengan Kabupaten Karo dan Kabupaten Simalungun, sebelah Timur dengan Kabupaten Serdang Bedagai dan sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Karo dan Kabupaten Langkat. Kabupaten Deli Serdang memiliki posisi yang sangat strategis, karena berbatasan langsung dengan Selat Malaka, sebagai salah satu daerah lintas pelayaran paling sibuk didunia. Kabupaten ini mengelilingi 2 ( dua ) kota Utama di Sumatera Utara (<http://www.deliserdangkab.go.id/statis-15-gambaranumum.html>, akses 14 Maret 2014 pkl 14.43 Wib).

Bila akan diperhatikan melalui media peta maka wilayah kabupaten Deli Serdang begitu luas dan terdapat beberapa kabupaten dan kota yang mengapit kabupaten Deli Serdang.

Secara keseluruhan profil geografis kabupaten Deli Serdang dalam hal suhu bisa dikatakan memiliki suhu rata-rata 23,8 derajat celcius, ini menandakan bahwa daerah kabupaten Deli Serdang bukan lah daerah yang terlalu bersuhu panas terlebih lagi pada daerah dekat pegunungan pada wilayah Kabupaten Deli Serdang seperti kecamatan Pancur Batu dan Sibolangit yang begitu dekat atau juga telah menjadi bagian dari dataran pegunungan Berastagi.

Tabel 1. Geografis Kabupaten Deli Serdang

Indikator	Satuan	2013
Luas	km <sup>2</sup>	2.497,72
Letak dpl	m	0-500
Kecepatan Angin	m/detik	1,25
Kelembaban Udara	%	83
Curah Hujan	mm	187
Hari Hujan	hari	17
Suhu Minimum	Derajat celcius	24,0
Suhu Maksimum	Derajat celcius	32,1
Suhu Rata-rata	Derajat celcius	23,8

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Deli Serdang

Wilayah Kabupaten Deli Serdang terdiri dari daerah pantai, daratan rendah dan daratan tinggi pegunungan dengan luas lebih kurang 2.497, 72 Km<sup>2</sup> (lebih kurang 249.772 Ha) terdiri dari 22 Kecamatan, 380 Desa dan 14 Kelurahan (Dokumen Profil Deli Serdang, [www. http://www.deliserdangkab.go.id/statis-29-kependudukan.html](http://www.deliserdangkab.go.id/statis-29-kependudukan.html), akses 14 Maret 2013, pkl. 15.03 Wib).

Sebagai daerah kabupaten yang sedang berkembang, pemerintah Deli Serdang terus melakukan inovasi dan kreatifitas untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat di berbagai sektor seperti sektor ekonomi.

Semakin tinggi laju pertumbuhan penduduk maka dapat berpengaruh terhadap tingginya angka masyarakat yang memerlukan pekerjaan sehingga bisa dikatakan bahwa peningkatan laju pertumbuhan penduduk dapat memberikan efek negatif bagi masyarakat.

Daya penyerapan anggaran pada APBD dan PAD kabupaten Deli Serdang di tahun 2012 mengalami penurunan, hal ini dapat dikarenakan terdapat berbagai program pemerintahan Deli Serdang yang belum terealisasi atau bisa saja lebih dikarenakan ketentuan dalam penggunaan anggaran yang begitu rumit dalam pelaksanaannya. Terkait hal ini perlu penelitian lebih lanjut secara komperhensif dalam menjelaskan hal ini.

Lubuk pakam merupakan salah satu Kecamatan dari 22 Kecamatan yang berda di wilayah Kabupaten Deli Serdang. Kecamatan Lubuk Pakam memiliki 6 Desa dan 7 Kelurahan dengan luas wilayah keseluruhan sebesar 31, 19 Km<sup>2</sup>. (Dokumen Profil Deli Serdang, [www. http://www.deliserdangkab.go.id/statistik-29-kependudukan.html](http://www.deliserdangkab.go.id/statistik-29-kependudukan.html), akses 14 Maret 2013, pkl. 15.40 Wib).

Tabel 6. Nama Lurah dan Kepala Desa Di Kecamatan Lubuk Pakam

No.	Nama Lurah dan Kepala Desa	Kelurahan	Desa
1	Khairil, ST.	Lubuk Pakam Pekan	-
2	Raden Mewah Ristanto, SSTP.	Lubuk Pakam I-II	-
3	Azizur Rahman	Lubuk Pakam III	-
4	Muhammad Idris	Cemara	-
5	Rio Laka Dewa	Paluh Kemiri	-
6	M. Taufan	Sahmad	-
7	Risma Silaen	Petapahan	-
8	Ardiono	-	Bakaran Batu
9	N a s i r	-	Jati Sari
10	Marihot Siregar	-	Pasar Melintang
11	Jumianto	-	S e k i p
12	Rukidi / Junaidi AP (Plt)	-	Pagar Jati
13	Sutimin	-	Pagar Merbau III

Sumber: Kantor Camat Lubuk Pakam Tahun 2015

Kecamatan Lubuk Pakam mempunyai batas-batas sebagai berikut:

sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Beringin; sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Pagar Merbau; sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Tanjung Morawa; sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Pagar Merbau

Kebakaran adalah suatu peristiwa yang terjadi akibat tidak terkendalinya sumber energi. Siklus ini berisi rangkaian demi rangkaian, panjang peristiwa (event dynamic) yang dimulai dari pra kejadian, kejadian dan siklusnya serta konsekuensi yang mengiringinya. Kejadian tersebut akan tercipta apabila kondisi dan beberapa syarat pencetusnya terpenuhi, utamanya pada saat pra kejadian.

([ewokedaerik.blogspot.com/2012/10/kebakaran.html](http://ewokedaerik.blogspot.com/2012/10/kebakaran.html)). Devenisi umumnya adalah suatu peristiwa terjadinya nyala api yang tidak dikehendaki, sedangkan devenisi khususnya suatu peristiwa oksidasi antara tiga unsur penyebab kebakaran. (<http://hasyimibrahim.wordpress.com/2010/01/23/definisi-dan-pencegahan-bahaya-kebakaran/>)

Petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran adalah petugas pemadam kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran, mereka juga dilatih untuk menyelamatkan korban kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, dan lain-lain. Dinas pemadam kebakaran adalah unsur pelaksana yang dibentuk oleh pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran, yang termasuk dalam dinas gawat darurat. sumber; wikipedia <http://www.anakunhas.com/search/pengertian-pemadam-kebakaran>.

Pemadam kebakaran atau branwir adalah petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran. Dinas pemadam kebakaran adalah unsur pelaksana pemerintah yang

diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran, yang termasuk dalam dinas gawat darurat. Biasanya para pemadam kebakaran memakai baju anti api agar tidak mudah terbakar dan juga mereka memakai bagian baju yang mengkilat agar mudah terlihat.

Visi Terselenggaranya perlindungan kepada masyarakat dari ancaman bahaya kebakaran melalui terciptanya sistem pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang handal.

Misi: 1) Melaksanakan usaha pencegahan (pengawasan, pendataan, inspeksi, pengujian); 2) Melaksanakan usaha penanggulangan kebakaran; 3) meyenggarakan penyuluhan; 4) Mengadakan pemeliharaan dan pengadaan sarana dan prasarana; 5) Melaksanakan koordinasi internal dan eksternal.

Tugas pokok dan fungsi pemadam kebakaran adalah melaksanakan sebagian kewenangan Daerah dalam bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran. Tgl. 2 Oktober 1962 dibentuk urusan pemadam kebakaran dibawah DTP, Tahun 1971 berubah menjadi Barisan Pemadam Kebakaran dibawah PU, Kemudian berubah menjadi dibawah Tibum, Tahun 1980 berubah menjadi Dinas Kebakaran, Tahun 2001 berubah menjadi Dinas Pencegahan dan Pemadam Kebakaran.

Tugas Pokok Pemadam Kebakaran adalah melaksanakan sebagian kewenangan Daerah dalam bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang meliputi : pencegahan, pembinaan dan penyuluhan, pengendalian operasional.

Fungsi Pemadam Kebakaran: a) Merumuskan kebijakan teknis bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran; b) Melaksanakan tugas teknis operasional dibidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran; c) Melaksanakan pelayanan teknis administratif meliputi: administrasi umum dan kepegawaian, perencanaan dan

pengembangan serta administrasi keuangan.

SOP (standard operating procedure), ketika satu unit Pemadam Kebakaran tiba di lokasi kejadian secara otomatis terlintas dibenak para petugas berbagai pertimbangan tentang kondisi lokasi dan insiden. Segera setelah itu tindakan awal yang perlu di ambil segera di lakukan. Tindakan-tindakan yang mereka lakukan, sesuai kondisi yang mereka hadapi, biasanya tidak terlepas dari pola, tentukan titik lokasi (locate), lokalisir/hambat perambatan kesegala arah (confine), dan pemadaman (extinguishing). Tindakan awal (tentukan lokasi) seringkali dilakukan sebelum pengamatan terhadap lokasi dan kondisi insiden telah sepenuhnya dilakukan.

Seringkali penentuan lokasi dianggap termasuk sebagai bagian dari proses pengamatan (size up) akan tetapi ada perbedaan mendasar karena untuk menentukan lokasi kejadian diperlukan kerja fisik oleh para petugas. Penentuan titik lokasi kejadian seharusnya telah dapat dilakukan oleh para petugas sebelum unit mereka berangkat menuju lokasi insiden. Akan tetapi seringkali para petugas pada saat berangkat masih belum pasti titik lokasi kejadian, karena banyak laporan darurat dilakukan orang yang melintasi tempat kejadian tanpa pelapor tahu persis apa dan di mana objek yang terbakar misalnya. Karenanya sebelum berangkat menuju lokasi kejadian yakinkan terlebih dahulu titik kejadian, sehingga dari awal dapat diperkirakan pola operasi yang akan diterapkan. Termasuk di sini adalah dimanakah posisi unit akan ditempatkan dan dari manakah unit dapat mencapai lokasi kejadian serta ke arah manakah selang akan di gelar untuk operasi pemadaman Kebakaran atau peralatan rescue apakah yang paling tepat untuk dipersiapkan pada operasi rescue. Karena kita sadari apabila dari awal kita salah dalam menentukan titik lokasi maka untuk berbalik arah dalam upaya mencapai rute yang tepat adalah bukan

hal yang sederhana atau mudah. Atau ternyata karena kesalahan menempatkan unit proses menggelar selang menjadi sulit karena akses menuju titik kejadian terhalang oleh bangunan tinggi, sungai, lintasan (rel) kereta dan sebagainya. Karenanya melengkapi petugas dengan radio komunikasi akan sangat membantu mereka menuju titik lokasi dan penempatan unit.

Dengan adanya radio komunikasi apabila informasi lebih detil tentang titik dan kondisi kejadian yang masuk setelah unit berangkat akan dapat disampaikan oleh operator atau petugas lain yang lebih mengetahui lokasi tempat kejadian. Tindakan lanjutan yang biasanya dilakukan para petugas Pemadam adalah lokalisir/hambat perambatan api / kebakaran kesegala arah (confine). Tindakan ini dilakukan untuk menjaga agar Kebakaran tidak meluas yang otomatis akan menyulitkan upaya pemadaman dan tentunya menambah kerugian yang diderita oleh masyarakat. Ada juga yang menambahkan tindakan sebelum melokalisir perambatan Kebakaran dengan melindungi objek-objek yang terpapar oleh kebakaran/panas (protect exposures).

Hal ini tentunya dapat menjadi bahan diskusi yang menarik, akan tetapi dalam tulisan ini penulis tidak akan menganalisa perlu atau tidaknya tindakan tersebut. Karena pada dasarnya setiap kejadian menuntut tindakan yang spesifik yang mungkin berbeda antar satu dengan lainnya. Walaupun sekilas terlihat sederhana akan tetapi untuk kota Jakarta seringkali menjadi tindakan yang sangat pelik terutama untuk kawasan permukiman tidak tertata karena akses menuju titik lokasi kejadian sangat terbatas dan sulit, karenanya Kebakaran sering meluas dan tidak terkendali. Sekali lagi fungsi radio komunikasi sangat memegang peranan dalam memandu penempatan unit-unit pada area Kebakaran yang luas. Urutan terakhir dari tindakan-tindakan

tersebut adalah pemadaman (extinguishing), walaupun bukan tindakan yang mudah akan tetapi apabila tindakan-tindakan terdahulu telah dapat dilaksanakan dengan baik tindakan pemadaman akan menjadi lebih ringan. Terlebih lagi apabila para petugas yang melakukan pemadaman telah memiliki pengalaman yang cukup dan dilengkapi dengan peralatan dan kelengkapan yang memadai serta terjaminnya pasokan air sebagai bahan pemadam utama dalam sebagian besar kejadian kebakaran. (<http://pemadamkebakarankotasungaipeuh.blogspot.com/p/sejarah.html>)

Dalam pekejaan teknis administrasi, pelayanan merupakan bagian dari aktifitas yang berupa mekanis. Layanan pada dasarnya adalah orang yang memberikan atau mengurus apa yang di perlukan oleh orang lain baik berupa barang atau jasa kepada pengguna jasa yang membutuhkan suatu informasi. Menurut Gronroos dalam Ratminto, mendefinisikan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan Pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan dalam Kep.MenPan No. 81/93 dinyatakan, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah pusat/ daerah, BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan peerundang-undangan yang berlaku.

Istilah masyarakat berasal dari bahasa Arab "syaraka" yang berarti ikut serta, berpartisipasi, atau "masyaraka" yang berarti saling bergaul. Di dalam bahasa Inggris dipakai istilah "society", yang sebelumnya berasal dari kata lain "socius" berarti "kawan" (koentjoroningrat, 1980). Pendapat sejenis juga terapat dalam buku "Sosiologi Kelompok dan Masalah Sosial" karangan Abdul Syani (1987: 137), dijelaskan bahwa perkataan masyarakat

berasal dari kata musyarak (Arab), yang artinya berkumpul bersama, hidup bersama dengan saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapat kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia).

Menurut Peter I. Berger definisi masyarakat adalah suatu keseluruhan kompleks hubungan manusia yang luas sifatnya. Keseluruhan yang kompleks sendiri berarti bahwa keseluruhan itu terdiri atas bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan. dan menurut Gilln & gillin Masyarakat adalah kelompok manusia yang mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap, dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan.

Tingkat kepuasan masyarakat sama dengan Indeks Kepuasan Masyarakat, Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmn PAN no. 25 tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN No.25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/ petugas pelayanan, yaitu sebagai berikut: 1) Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari

sisi kesederhanaan alur pelayanan; 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; 8) Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; 9) Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara

pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko – resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. (IKM, 2004). Dalam penelitian ini diambil 9 unsur pelayanan dari 14 unsur yang dikeluarkan kementerian PAN dan ditambah 3 unsur yang menurut peneliti sangat relevan dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran kabupaten deli serdang, dan menjadi 12 unsur. ini berdasarkan mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a) Menambah unsur yang dianggap relevan; b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. (keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor: kep/25/m.pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah).

Adapun 3 unsur yang ditambah yang menurut peneliti sangat relevan dengan pelayanan yang diberikan oleh pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran kabupaten deli serdang antara lain:

Dimensi pertama yaitu *sikap petugas*, merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dengan mengutamakan sikap sigap, cepat, dan tanggap dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga citra daripada petugasnya menimbulkan rasa percaya dari pelayanan yang diberikan.

Dimensi ketiga yaitu *waktu*, merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan Petugas Pencegahan dan Pemadam Kebakaran dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu atas kedatangan di TKP sehingga pengguna jasa percaya bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang terbaik dan tepat pada waktunya.

Dimensi berikutnya dalam penelitian kualitas pelayanan ini adalah *fasilitas* yang merupakan komponen utama dalam melaksanakan sebuah kegiatan pelayanan publik ini, terutama dalam dinas pemadam kebakaran. fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas yang nampak dan dapat digunakan oleh pengguna jasa dan telah ada di dalam SOP Dinas Pemadam Kebakaran. Seperti yang telah dijelaskan dalam SOP, bahwa setiap kegiatan penanganan kebakaran harus dilakukan secara maksimal seperti adanya kendaraan damkar, sumber daya manusia, peralatan/perlengkapan kebakaran sebagai penunjang pemberian pelayanan pada masyarakat umum.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut: 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public; 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; 3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; 4) Diketahui indeks kepuasan

masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah; 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. (IKM 2004).

Dilihat dari hasil penelitian (NRR perunsur) Pelayanan Seksi pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang masih dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kinerja unit pelayanan. Kinerja dari unit yang dapat ditingkatkan ialah unsur Prosedur Pelayanan (NRR perunsur 2,13), Waktu (NRR perunsur 2,13), Persyaratan Pelayanan (NRR perunsur 2,33) dan Kecepatan pelayanan (NRR perunsur 2,4).

Dari hasil penelitian ini, Indeks Kepuasan Masyarakat di pelayanan Seksi pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang menunjukkan kriteria Baik dengan Nilai 62,75. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. (Word Press, 2008).

Dalam perkembangan selanjutnya, Zeithaml dan Bitner dalam Yantzace, 2008) menyatakan bahwa sepuluh yang menentukan kualitas jasa dapat dirangkum menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi: Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana komunikasi, Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat, Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan dijanjikan dengan

segera, akurat, dan memuaskan, Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang memiliki para petugas bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.

Berdasarkan hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat di pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang menunjukkan kriteria baik yakni 62,75. Hal ini disebabkan karena sebagian responden menganggap bahwa petugas mampu melaksanakan tugasnya dalam menangani masalah bahaya kebakaran baik pencegahan maupun pemadaman kebakaran. Sesuai dengan visi dan misi.

Dari hasil penelitian (indeks kepuasan masyarakat) diketahui mutu pelayanan yang diberikan pada masyarakat menunjukkan kriteria baik. Namun untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan perlu meningkatkan kinerja pelayanan yang masih kurang maksimal. Dari hasil penelitian unit pelayanan yang masih dibawah NRR Tertimbang terdapat beberapa kategori yang dapat ditingkatkan diantaranya prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, waktu (pelayanan yang tepat waktu atas kedatangan di TKP) dan kecepatan pelayanan. Sehingga dapat menjadi acuan untuk lebih meningkatkan pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran khususnya di kabupaten Deli Serdang.

Kategori indeks kepuasan yang dapat ditingkatkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan ialah unsur prosedur pelayanan, dimana kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, banyak masyarakat yang tidak tau apa yang harus dilakukan pertama kali apabila terjadi kebakaran salah satunya harus tau no telepon pemadam kebakaran, prosedur mendapatkan pelayanan ini sangat mudah yaitu jika terjadi kebakaran langsung saja menghubungi no telepon pemadam kebakaran dan pelayanan ini sudah dapat

terlaksana . Untuk memudahkan mendapatkan no telepon kantor pencegahan dan pemadam kebakaran agar apabila terjadi kebakaran masyarakat dapat segera menghubungi petugas untuk mendapatkan pelayanan, yang perlu ditingkatkan salah satunya adalah memberikan informasi dan sosialisasi tentang prosedur pelayanan ini kepada masyarakat secara langsung.

Kategori indeks kepuasan yang dapat ditingkatkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan ialah unsur persyaratan pelayanan yakni persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan, masyarakat berpendapat pelayanan ini rumit dan memerlukan biaya, pelayanan ini tidak mempunyai persyaratan khusus hanya jika terjadi kebakaran bias langsung menghubungi petugas melalui telepon dan langsung mendapatkan pelayanan, sedangkan persyaratan administrasinya hanya pengisian data tentang yang mengalami kebakaran pengisiannya setelah pelayanan ini selesai dilaksanakan. Untuk memudahkan masyarakat mendapatkan persyaratan pelayanan ini yang perlu ditingkatkan salah satunya adalah memberikan informasi dan sosialisasi tentang persyaratan pelayanan ini kepada masyarakat secara langsung.

Kategori indeks kepuasan yang dapat ditingkatkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan ialah unsur waktu yakni memberikan pelayanan yang tepat waktu atas kedatangan di TKP, pelayanan ini dipengaruhi oleh kecepatan masyarakat menghubungi petugas disaat terjadinya kebakaran, respon time petugas setelah mendapatkan informasi kebakaran, kesiapan alat (mobil pemadam) yang harus selalu baik, jarak tempuh ke lokasi kebakaran dan situasi lalu lintas saat menuju ke lokasi kebakaran. Untuk itu pelayanan ini perlu ditingkatkan dengan memberikan informasi dan sosialisasi tentang no telepon pemadam kepada masyarakat, memberikan pelatihan kepada petugas agar meningkatkan respon

timenya dan saling bekerja sama dengan instansi atau pihak lain yang dapat mendukung terlaksananya pelayanan ini dengan cepat missal pihak kepolisian aparat desa dan lain-lain.

Kategori indeks kepuasan yang dapat ditingkatkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan ialah unsur kecepatan pelayanan yakni petugas melayani dengan cepat dan sesuai waktu yang ditetapkan, pelayanan ini di pengaruhi oleh faktor jumlah petugas dan kemampuan petugas, medan yang dihadapi, partisipasi masyarakat ditempat kejadian kebakaran. Untuk itu pelayanan ini perlu ditingkatkan dengan menambah jumlah petugas serta sering melaksanakan pelatihan-pelatihan kepada petugas agar dapat meningkatkan kemampuannya serta memberikan informasi dan sosialisasi tentang pencegahan dan pemadam kebakaran kepada masyarakat secara langsung.

Untuk katagori indeks kepuasan unsur yang lainnya dinilai sudah baik dengan nilai NRR 2,5 keatas, meskipun begitu harapan masyarakat agar unsur pelayanan tersebut harus lebih ditingkatakan.

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dilapangan seperti diatas, teori-teori dan pendapat para ahli maka hipotesis yang dikemukakan penulis pada Bab II, yaitu: "Ada Pengaruh Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang". Terbukti.

Sumber daya merupakan salah satu faktor utama dalam pengimplementasian suatu kebijakan. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh sumberdaya yang tidak mencukupi, memadai, serta berkompeten di bidangnya.

Kualitas dan kemampuan dari para petugas tentunya menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan kerja yang optimal sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan. Kemampuan yang dimiliki petugas pada Seksi Pencegahan dan

Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang sudah baik karena sebagian besar para petugas telah mengikuti pelatihan tentang Pencegahan dan Pemadam Kebakaran semakin sering mengikuti pelatihan petugas akan memiliki tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang telah ditentukan dan mampu membaugun hubungan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Kuantitas sumber daya manusia tidak akan ada artinya bila tidak dibarengi dengan kemampuan yang dimiliki sesuai dengan tugas yang akan dilaksanakan.

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang ada di tandai dengan kondisinya yang memadai dan baik.

isamping Sumber Daya Manusianya sebagai factor pendukung ,tetapi masih ada kekurangannya ini disebut juga factor penghambat antara lain jumlah petugas dalam memberikan pelayanan sebenarnya belum mencukupi karena menurut Kepala Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang idealnya setiap 1 unit mobil pemadam kebakaran memiliki petugas berjumlah 6 orang yg didalamnya sudah termasuk komandan regu dan operator,menurut data di Kabupaten Deli Serdang jumlah unit mobil pemadam kebakaran sebanyak 10 unit jadi sekali piket 1 pleton petugas yang dibutuhkan adalah minimal 60 orang, untuk 3 pleton petugas yang dibutuhkan adalah 180 orang, tetapi kenyataannya jumlah petugas masih

berjumlah 71 orang termasuk didalamnya Kabid, Kasi dan pegawai administrasi .

Disamping itu masyarakat sendiri (masyarakat dilokasi kebakaran) juga terkadang bisa menjadi penghambat pelayanan yang di berikan ini disebabkan oleh ketidak tahuan masyarakat dalam mendukung terlaksananya pelayanan tersebut dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam membantu petugas melaksanakan kegiatannya.

Sarana dan prasarana juga bisa menjadi factor penghambat antara lain Masih kuarngnya pos-pos pembantu di kecamatan, ini terbukti dari penilaian masyarakat yang menilai waktu kedatangan petugas di lokasi kebakaran masih lambat dikarenakan memang jarak tempuh dari pos jauh,menurut data, pos pemadam kebakaran di Kabupaten Deli Serdang ada 2 yaitu satu di Lubuk Pakam dan satunya lagi di Kecamatan Sunggal, sedangkan luas wilayah kerja sangat luas yaitu 22 kecamatan, menurut Kepala Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang idealnya 1 pos pemadam menangani 3 – 5 kecamatan terdekat.Disamping itu fasilitas tidak sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan untuk pengadaannya.Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa Kepala Dinas selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi (seperti pengadaan pos baru di kecamatan). Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara di ketahui banyak keluhan dari masyarakat maupun petugas mengenai kurangnya sarana dan prasarana seperti jumlah pos di kecamatan, kondisi pos/kantor yang kurang memadai serta jumlah armada mobil pemadam yang masih dirasa kurang.

Hal ini apabila berlarut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaan aparatur pemerintah (petugas) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pemadam kebakaran telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 12 indikator sesuai Kepmen.PAN No.25.Th.2004 dengan mutu pelayanan B dan nilai setelah dikonveksi 62,75 serta nilai interval 2,51. Unit pelayanan Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang memperlihatkan hasil jawaban responden setelah dihitung melalui IKM dihasilkan 4 unsur kinerja layanan yang harus lebih ditingkatkan yaitu: unsur pelayanan Prosedur Pelayanan (NRR perunsur 2,13), Waktu (NRR perunsur 2,13), Persyaratan Pelayanan (NRR perunsur 2,33) dan Kecepatan pelayanan (NRR perunsur 2,4).selebihnya Untuk katagori indeks kepuasan unsur yang lainnya dinilai sudah baik dengan nilai NRR 2,5 keatas, meskipun begitu harapan masyarakat agar unsur pelayanan tersebut harus lebih ditingkatkan. Pada unit layanan Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang ini tidak ada responden yang memberikan jawaban atau penilaian mutu pelayanan D (Tidak Baik) .

Faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang: Faktor Pendukung, a) Sumber Daya Manusia: Kemampuan petugas pemadam kebakaran dalam melaksanakan tugas sangat baik, ini dikarenakan para petugas telah mengikuti pelatihan tentang Pencegahan dan Pemadam Kebakaran. b) Sarana dan Prasarana: Sarana dan Prasarana

pelayanan yang ada di tandai dengan kondisinya yang memadai dan baik.

Faktor Penghambat: jumlah petugas dalam memberikan pelayanan belum mencukupi karena menurut Kepala Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang idealnya jumlah petugas dengan 10 unit mobil pemadam kebakaran adalah 180 orang dibagi menjadi 3 pleton, sekali piket 1 pleton; Ketidaktahuan masyarakat dalam mendukung terlaksananya pelayanan tersebut dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam membantu petugas melaksanakan kegiatannya.

Sarana dan Prasarana yaitu Masih kurangnya pos-pos pembantu di kecamatan; ketersediaannya anggaran yang masih terbatas; Hipotesis yang dikemukakan penulis pada Bab II, yaitu: "Ada Pengaruh Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kabupaten Deli Serdang". Terbukti. Ha: Diterima; Ho: Ditolak

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Handoko. T. H. 1992. Manajemen Personalial Adobe, Reader. 2012. Jurnal Kepuasan Pembayar Pajak atas Kinerja Pelayanan Publik dalam Pembayaran Pajak PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama Samsat Kota Denpasar. Universitas Udayana: Denpasar
- Anakunhas. wikipedia<http://www.anakunhas.com/search/pengertian-pemadam-kebakaran>
- Agustina, suci. 2013. Jurnal Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Fakultas Hukum, Universitas Brawijaya: Malang.
- Blogspot.2012. Makalah Individu dan Masyarakat <http://14april92.blogspot.com/2012/01/makalah-individu-dan-masyarakat.html>
- BPBD Propinsi DKI akarta. 2013. Jumlah Kasus Kebakaran Propinsi DKI Jakarta.
- Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang. 2015. Sturktur Organisasi di Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang

- Deli Serdang. 2010. Deli Serdang Dalam Wikipedia
- DP2K Kota Medan. 2013. Jumlah Kasus Kebakaran di Kota Medan.
- Dwiyanto, A. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Layanan Publik, Yogyakarta: UGM Press.
- Fitriani, Indah, Nur.2011. Kulit Pelayan Pada Dinas Pemadam Kebakaran di Indonesia, Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjajaran: Bandung.
- Fardhani, H. 2010. Jurnal Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang. Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro: Semarang
- Fatih. 2012. Pengertian Masyarakat Menurut Para Ahli.  
<http://fatih-io.biz/pengertian-masyarakat-menurut-para-ahli.html>
- Hadi, Sutrisno. 1993. Statistik 2. Andi Offset: Yogyakarta.
- Hanosen.2012. Teori Kebakaran.  
<http://hanosen.com/teori-kebakaran/>  
<http://pemadamkebakarankotasungaipehuh.blogspot.com/p/sejarah.html>
- Ibrahim, H. 2010. Defenisi dan Pencegahan Bahaya Kebakaran.  
<http://hasyimibrahim.wordpress.com/2010/01/23/definisi-dan-pencegahan-bahaya-kebakaran/>
- Kartikaningdyah, Ely. 2014. Jurnal Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang
- Kantor Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdan. 2014. Jumlah Kasus Kebakaran di Kabupaten Deli Serdang
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004
- Kep.MenPan No. 81/93. Tentang Pelayanan Umum
- Murni. 2012. Makalah Kebakaran. ewokedaerik.blogspot.com/2012/10/kebakaran.html
- Nawawi. 1987. Metode Penelitian. Tarsito: Bandung
- Nazir, Moh, Ph.D. 1983. Metode Penelitian.Ghalia Indonesia: Jakarta
- Siagian, S, P. 1994. Fungsi-fungsi Manajerial, Bumi Aksara: Jakarta
- Singarimbun, Masri. 2002. Penelitian Survei, Penerbit LP3ES: Jakarta
- Shafwani, R. 2012. Gambaran Risiko Pekerjaan Petugas Pemadam Kebakaran di Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran (DP2K) Kota Medan, Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara: Medan.
- Soegiyono. 2004. Metode Penelitian Administrasi, Alfabera: Bandung
- Sutopo dan Sugianti. 1990. Mengutip Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum yang dikeluarkan oleh Kantor Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.
- Syani, A.1987. Sosiologi Kelompok dan Masalah Sosial.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).
- Waspada Online. 2014. Jumlah Kasus Kebakaran di Kota Surabaya.
- Yantzace . 2008. TINGKAT KEPUASAN (HEND).  
<http://www.muslimpenang.wordpress.com/2008/01/31/indeks-kepuasan-masyarakat-ikm-bidang-kesehatan/>.
- Dokumen Profil Deli Serdang, www. <http://www.deliserdangkab.go.id/statis-29-kependudukan.html>, akses 14 Maret 2015, pkl. 15.23 Wib)
- Dokumen Profil Deli Serdang, www. <http://www.deliserdangkab.go.id/statis-29-kependudukan.html>, akses 14 Maret 2015, pkl. 15.03 Wib).
- Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan  
<http://www.dukcapil.kemendagri.go.id/detail/sejarah-ktp-di-indonesia>, akses tanggal 27-12-2014,pkl 20.30 wib  
<http://www.deliserdangkab.go.id/statis-29-kependudukan.html>, akses 14 Marer 2015, pkl. 15.36 WIB)