



To link to this article: <https://doi.org/10.26740/jpsi.v7n2.p90-96>



## Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran Dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar

**M. Sahid H**

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar

E-mail: [chaydamkar113@gmail.com](mailto:chaydamkar113@gmail.com)

**Najmi Kamariah**

Politeknik STIA LAN Makassar

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

**Alam Tauhid Syukur**

Politeknik STIA LAN Makassar

E-mail: [alamtauhidsyukur75@gmail.com](mailto:alamtauhidsyukur75@gmail.com)

**Bimo Adi Prianggoro**

Kementerian Kelautan dan Perikanan

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

### Abstract

The implementation of fire fighting performance at the Makassar City Fire Department is considered not optimal in carrying out its duties as a public service provider. There are still complaints from the public about the service quality of the Makassar City Fire Department. Based on these problems, this study aims to examine and analyze the service quality of firefighters at the Makassar City Fire Department. In this study, to determine the service quality of firefighters, it was analyzed using five aspects, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Meanwhile, the method used is descriptive method with a qualitative approach and data collection techniques using interviews, observation, and document review. The results of the study indicate that from the analysis of five aspects above, as well as with the increasingly complex development in the Makassar City area, it takes speed and alertness from firefighters to always be responsive and alert to all information related to fire disasters. In addition, community participation is also required to be active and able to synergize with officers in carrying out fire fighting duties, so that officers do not experience difficulties in carrying out their duties in the field. It is recommended that the government, in this case the Makassar City Fire Department, provide education to the public about the synergy of performance as well as strengthen the competence and infrastructure of officers so that they can be optimal in carrying out their duties in the field related to handling fire disasters.

**Keywords:** Service Quality, Fire Fighter, Makassar City Fire Department

Corresponding author(s): Bimo Adi Prianggoro, Email: [bimoadiprianggoro@gmail.com](mailto:bimoadiprianggoro@gmail.com)

**Article history:** Received, 10 December 2022; Revised, 25 May 2023; Accepted, 30 May 2023.

To cite this article: H, M. S., Kamariah, N., Syukur, A. T., & Prianggoro, B. A. (2023). Kualitas Pelayanan Petugas Pemadam Kebakaran dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 7(2), 90–96. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v7n2.p90-96>

### Abstrak

Penyelenggaraan kinerja pemadaman kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dinilai belum optimal dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi layanan publik. Masih dijumpainya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. Berangkat dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. Dalam penelitian ini, untuk mengetahui kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran dianalisis dengan menggunakan lima aspek yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara untuk metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara, observasi, dan telaah dokumen. Hasil penelitian menyatakan bahwa dari analisis lima aspek, serta dengan semakin kompleksnya pembangunan di daerah Kota Makassar, maka dibutuhkan kecepatan dan kesigapan dari petugas pemadam kebakaran untuk selalu tanggap dan waspada terhadap segala informasi yang terkait dengan bencana kebakaran. Selain itu, peran serta masyarakat juga dituntut aktif dan mampu bersinergi dengan petugas dalam pelaksanaan tugas pemadaman kebakaran, sehingga petugas tidak mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugasnya di lapangan. Direkomendasikan agar pemerintah, dalam hal ini Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar memberikan edukasi kepada masyarakat tentang sinergitas kinerja serta memberikan penguatan kompetensi dan sarana prasarana dari petugas agar dapat optimal dalam melaksanakan tugasnya di lapangan terkait dengan penanganan bencana kebakaran.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Petugas Pemadam Kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar.

### PENDAHULUAN

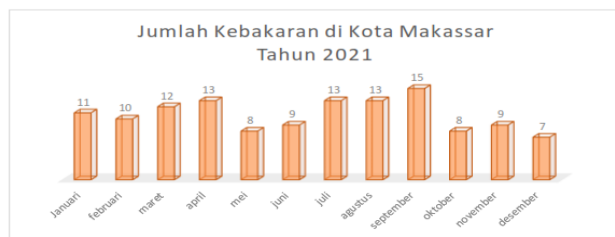
Pelayanan prima merupakan suatu bentuk upaya pemerintah dalam memberdayakan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hayat hidup masyarakat. Peran utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan prinsip, mutu pelayanan, serta mengetahui jenis pelanggan diharapkan pemerintah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pembangunan sebagai salah satu dinamika dalam pelayanan publik membawa pengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan penduduk secara alamiah di mana kebutuhan masyarakat akan berbagai fasilitas seperti perumahan, sarana dan prasarana perbelanjaan, hiburan, transportasi serta fasilitas publik lainnya semakin tinggi. Dengan keadaan tersebut perkotaan memiliki masalah utama yang membutuhkan perhatian lebih dan salah satunya adalah kebakaran. Perumahan menempati urutan tertinggi dalam hal kejadian kebakaran di Indonesia. Selain karena beban api yang tinggi juga disebabkan oleh kepadatan bangunan. Kebakaran jenis ini umumnya menimbulkan kerugian yang tidak sedikit bagi penghuninya bahkan tidak jarang mengakibatkan korban jiwa (Wirawibawa, 2005:25).

Kebakaran dapat terjadi pada siapa saja, dimana saja dan kapan saja tanpa bisa diprediksi kejadiannya, namun kepedulian masyarakat termasuk pemilik dan pengguna gedung terhadap masalah proteksi kebakaran dan penyelamatan jiwa masih dikatakan rendah (BPBD Purwakarta, 2017:15). Bencana kebakaran banyak disebabkan karena kelalaian individu yang kurang berhati-hati dalam memeriksa keamanan aliran listrik sehingga terjadi arus pendek listrik (korsleting). Selain faktor arus listrik, kebakaran yang terjadi di pemukiman penyebab utamanya berasal dari kompor, trafo meledak, gas bocor, ataupun hal lain yang berpotensi menjadi sumber api. Adapun faktor alam, yaitu musim kemarau juga dapat meningkatkan potensi kebakaran. Selain itu, perilaku masyarakat yang membakar sampah sembarangan juga bisa menimbulkan kebakaran (Suprpto, 1994:66).

Kota Makassar merupakan salah satu kota yang menuju kota dunia yang padat penduduknya yang semakin hari semakin padat oleh rumah-rumah penduduk, gedung-gedung perkantoran, jalanan umum, dan sebagainya. Semakin meningkatnya pertumbuhan dan kepadatan di Makassar berdampak signifikan terhadap potensi kebakaran yang ada di Makassar. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar sebagai salah satu

instansi yang ada di bawah naungan Pemerintah Kota Makassar harus mempersiapkan diri untuk mengantisipasi kebakaran.



Gambar 1. Data Jumlah Kebakaran di Kota Makassar Tahun 2021

Sebagian masyarakat mengeluh terhadap kualitas pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar, yang dinilai lamban dan tidak akurat dalam melayani korban. Padahal itu terjadi karena kesalahan korban sendiri, baik itu keterlambatan informasi atau banyaknya hambatan pada saat armada tiba di lokasi tersebut. Terkadang pula dijumpai banyak kendala yang dapat menghambat petugas untuk mencapai titik lokasi kebakaran, diantaranya adalah adanya kerumunan masyarakat, sehingga petugas mengalami kesulitan dalam mengakses lokasi kejadian kebakaran, seperti yang terjadi di salah satu lokasi di Makassar, tepatnya di Kecamatan Mamajang pada September 2019 (<https://www.tagar.id/belasan-rumah-di-makassar-terbakar/?c=cls-related>, artikel diakses pada tanggal 23 Maret 2022). Selain itu, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang bagaimana penanganan pertama pada kebakaran yang membuat masyarakat panik dapat pula menghambat petugas dalam proses pemadaman kebakaran.

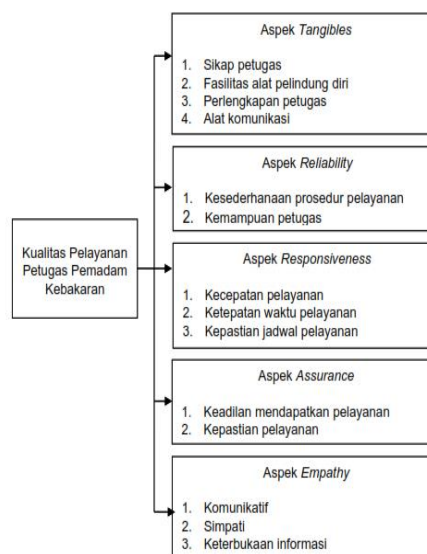
Berdasarkan indikasi permasalahan yang telah dipaparkan di atas terkait dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan petugas pemadam kebakaran, maka dibutuhkan penelitian terkait kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran di Kota Makassar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menganalisis kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran dalam penanggulangan bencana kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar

**METODE**

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan, maka penelitian ini akan mengkaji kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kota Makassar, ditinjau dari lima

variabel. Sehubungan dengan hal tersebut, maka disusun kerangka berpikir sebagai berikut

Gambar 2. Model Kerangka Berpikir



Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun dasar dari penggunaan metode ini adalah bahwa dalam mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran perlu dilakukan dengan menggali keterangan dari key informants yang dipilih dan studi literatur/dokumen.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Adapun sumber data primer adalah hasil wawancara dengan key informants dan hasil observasi untuk memperoleh informasi strategis. Adapun key informants yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 12 (dua belas) orang. Sedangkan untuk sumber data sekunder adalah hasil studi literatur yang berasal dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen pendukung, dan peraturan perundangan yang terkait dengan tema penelitian. Mengingat penelitian adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, maka terdapat 3 (tiga) teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi, dan pedoman studi literatur. Sementara langkah yang dilakukan dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar merupakan salah satu unit kerja pada Pemerintah Kota

Makassar. Secara garis koordinasi, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Makassar. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar terletak di jalan Dr. Sam Ratulangi Komp PDAM No. 11 Kota Makassar. Dipilihnya jalan tersebut secara geografis sangat menguntungkan, akses jalan yang lancar karena terletak di pusat kota memberikan kemudahan dan kelancaran untuk cepat ke lokasi yang mengalami bencana kebakaran.

Seiring perkembangan dan tuntutan Kota Makassar sebagai ibukota Sulawesi Selatan, Dinas Pemadam Kebakaran telah melewati beberapa fase silih berganti dengan mengikuti kondisi zaman dengan pembangunan yang semakin maju dan pertumbuhan penduduk. Landasan Hukum Tugas Pokok Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar adalah Peraturan Daerah Nomor 27 Tahun 2005 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana dan Keputusan Walikota Makassar Nomor 73 Tahun 2005 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana. Dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk mencapai kinerja yang telah ditetapkan, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar didukung oleh 113 orang Pegawai Negeri Sipil dan 367 orang PPNPN.

Berdasarkan landasan teori yang disampaikan oleh Parasuraman dalam Yamit (2013:12), maka digunakan 5 aspek untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar sebagai berikut:

#### 1. Aspek Tangibles

Aspek tangibles dapat diartikan sebagai bagaimana kemampuan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dalam menunjukkan eksistensi atau kemampuannya ketika berhadapan langsung dengan bencana kebakaran. Tangibles disini berarti dapat dilihat oleh masyarakat secara langsung dan dapat dirasakan dampaknya secara langsung. Berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian, dapat disampaikan bahwa setiap petugas telah mengetahui terkait SOP penggunaan alat pemadam kebakaran. Namun banyaknya kendala di lapangan akibat gangguan masyarakat menjadikan para petugas mengalami kesulitan dalam menggunakan peralatan, yang mengakibatkan para petugas terlihat tidak mahir dalam menggunakan peralatan alat pemadam kebakaran. Dalam segi pelayanan kebakaran diharapkan masyarakat dapat menjadi mitra pemadaman kebakaran.

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian, dapat disampaikan bahwa pandangan masyarakat terkait dengan aspek tangibles selaras dengan apa yang

dilakukan oleh pihak Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar yang menyatakan sikap petugas pemadam kebakaran dilihat dari keprofesionalan petugas. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan Sinambela et.al (2006:5) bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tanpa berkomunikasi, masyarakat sudah dapat dipuaskan dengan memberikan layanan sesuai aturan SOP. Selain itu Davidow dalam Waluyo, (2007:127) menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkat nilai terhadap pelanggan.

#### 2. Aspek Reliability

Sementara itu aspek reliability menekankan pada kehandalan yang meliputi bagaimana kualitas kinerja petugas dan kehandalan dalam menggunakan skill saat melayani masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian dapat disampaikan bahwa sebenarnya alur kerja dari petugas pemadam itu sederhana dan mudah dipahami. Hanya saja, terkadang di lapangan petugas dihadapkan pada kendala masyarakat yang belum memahami alur kerja petugas dalam memadamkan kebakaran. Selain itu masyarakat memiliki pandangan yang berbeda terhadap kinerja petugas pemadam kebakaran yang seolah-olah banyak prosedur yang harus dilalui, sehingga terkesan kinerjanya kurang profesional, diantaranya adalah banyaknya prosedur yang harus dilalui ketika bertugas dan armada yang datang di lokasi kebakaran sering terlambat, walaupun sebenarnya banyak hal yang mempengaruhi aspek keterlambatan tersebut.

Reliability (kehandalan) yang dimaksud dapat meliputi bagaimana kualitas kinerja karyawan, kehandalan dalam menggunakan skill mereka saat melayani konsumen. Kualitas pelayanan merupakan hal penting dan vital bagi setiap penyelenggara pelayanan, dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi dan sifat profesional tinggi. Banyak penyelenggara pelayanan yang berlomba-lomba memperbaiki dimensi kehandalan dalam kinerja mereka melalui peningkatan kualitas SDM. Ini menjadi suatu harapan bagi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar agar masyarakat mendapat kepuasan dengan pelayanan petugas. Hal ini senada dengan yang disampaikan Rahmayanty (2010:16) yang menyatakan bahwa manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta

mengendalikan proses pelayanan dengan standard yang baik untuk memuaskan pelanggan.

### 3. Aspek Responsiveness

Kemudian aspek responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan petugas untuk membantu para masyarakat dan merespon permintaan masyarakat dalam hal pelayanan secara cepat. Dalam menciptakan kepuasan masyarakat dibutuhkan daya tanggap yang tinggi dan adanya peningkatan kerja yang optimal dan mampu mendayagunakan potensi yang dimiliki oleh petugas guna menciptakan kepuasan masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian dapat disampaikan bahwa bahwa petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar selalu berusaha melakukan pelayanan dengan cepat dengan berpedoman pada SOP 15 menit, namun kenyataannya banyak kendala yang terjadi dilokasi kebakaran. Kendala yang terjadi biasanya karena banyaknya oknum yang mengganggu petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. Selain itu bahwa kurangnya keselarasan pembagian tugas antara masyarakat dan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar menjadikan besarnya kerugian yang diakibatkan oleh bencana kebakaran.

Kecepatan pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar berupa jasa yang akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari masyarakat dan sebaliknya semakin lambat dalam merespon pelanggan akan mengurangi citra instansi tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disampaikan bahwa masyarakat menilai kecepatan pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar sangat baik. Hal tersebut dikarenakan kecepatan pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar memberikan pelayanan yang membuat bencana kebakaran tidak berdampak sangat besar dalam merugikan masyarakat. Dari beberapa hasil wawancara dapat disampaikan bahwa perlunya masyarakat menjadi mitra bagi petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dan tidak mengganggu proses pelayanan kebakaran.

Diharapkan pembagian tugas antara masyarakat dan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar agar pelayanan bencana kebakaran dapat ditangani secara cepat. Masyarakat diharapkan menghubungi petugas pemadam kebakaran secepatnya agar petugas bergegas datang untuk memadamkan api, sementara petugas diharapkan merespon cepat setiap adanya laporan bencana kebakaran. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan Waluyo (2007:135) yang menyampaikan bahwa hal yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualitas pelayanan ialah pembagian kerja atau deferensiasi.

Pelayanan petugas pemadam kebakaran merupakan pelayanan darurat yang tidak diketahui kapan terjadinya. Banyaknya kendala dalam pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar menjadi hal yang perlu diperhatikan, baik kendala di jalanan hingga kendala gangguan dari oknum masyarakat. Masyarakat harus mengetahui bagaimana pelayanan petugas pemadam kebakaran sebenarnya agar tidak adanya kesenjangan pengetahuan tentang pelayanan petugas pemadam kebakaran. Tugas para petugas untuk memberikan atau membuat kegiatan dalam pengetahuan masyarakat tentang bencana kebakaran. Lovelock dalam Waluyo, (2007: 127) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

### 4. Aspek Assurance

Adapun aspek assurance berkaitan dengan kualitas proses pelayanan sesuai dengan ketentuan aturan yang ada dan memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap masyarakat tanpa mempersulit. Berdasarkan data wawancara tersebut dapat disampaikan bahwa pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar merupakan pelayanan darurat dengan berasas keadilan dan juga gratis sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Berdasarkan data penelitian dapat disampaikan bahwa dalam memberikan pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar memberikan pelayanan gratis. Petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar semua berstatus ASN dan Non ASN yang memiliki pendapatan dari APBD Kota Makassar yang diharapkan tidak menjalankan penyimpangan. Selain itu dalam memberikan pelayanan jasa terhadap masyarakat, petugas pemadam kebakaran tidak pernah membedakan status sosial dari masyarakat terdampak, sehingga pelayanan dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sebagai petugas pemerintah yang berasas kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan, petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar selalu berupaya melakukan pelayanan yang prima. Keadilan dalam pelayanan merupakan suatu hal yang paling diperhatikan sebagai pemberi layanan sesuai dengan yang dijelaskan oleh Rewansyah (2011:74) dimensi kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari intangible, adil, murah, dipercaya, memuaskan, legal, bersama, dan tepat sasaran. Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar adalah hal yang pasti. Namun peningkatan kualitas petugas operator komunikasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar sangat diperlukan dalam memilah informasi kebakaran untuk membedakan mana

informasi kebakaran yang benar dan yang hanya informasi hoax. Petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar harus menjawab kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang profesional. Dalam memberikan jaminan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dengan sendirinya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, memberikan harapan dan jaminan kepada setiap masyarakat. seperti yang disampaikan Ndraha dalam Yamit (2013: 12) tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Pada saat kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas.

#### 5. Aspek Empathy

Sementara itu empathy berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan masyarakat. Berdasarkan data penelitian dapat disampaikan bahwa dalam memberikan pelayanan bencana kebakaran, petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar tidak memiliki diplomasi kepada masyarakat sebagai penenang rasa ketidakpuasan dan keingintahuan masyarakat terkait bencana kebakaran. Kemudian dalam memberikan pelayanan petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar menunjukkan rasa simpati terhadap masyarakat terdampak. Hal tersebut menandakan bahwa kinerja petugas sudah baik dan profesional. Berdasarkan data wawancara tersebut dapat disampaikan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dalam memberikan pelayanan banyak hal yang ditempuh agar dapat memahami masyarakat tentang bagaimana pelayanan bencana kebakaran, salah satunya dengan penyebaran iklan online tentang nomor layanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar.

Pelayanan lisan juga sangat dibutuhkan masyarakat agar mereka dapat merasa tenang dengan dalam menerima pelayanan. Seperti halnya yang disampaikan Moenir (2008:190), yaitu: 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui tulisan, 3) layanan berbentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi. Pelayanan lisan yang diberikan memiliki sifat yang santun dan jelas agar tidak adanya kesalahpahaman yang diterima oleh masyarakat. Selain itu, untuk menunjukkan rasa kepedulian, pemberi layanan harus berusaha menjadi seseorang yang terlatih. Karena dalam memberikan pelayanan keprofesionalan petugas dapat memberikan

perasaan aman kepada pemberi layanan. Sesuai dengan penjelasan Sinambela et.al (2006:05) adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dalam aspek empathy, petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar telah berusaha melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya agar masyarakat dapat merasakan apa yang dirasakan oleh masyarakat pada saat menerima layanan. Namun masih perlunya petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar berperan aktif memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa mengetahui proses kerja petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar sangatlah penting. Dengan mengetahui proses pelayanan petugas diharapkan masyarakat dapat terpuaskan.

#### PENUTUP

##### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dari 5 (tiga) aspek yang ditetapkan, yakni aspek tangibles, aspek reliability, aspek responsiveness, aspek assurance, dan aspek empathy, maka kualitas pelayanan petugas pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar sudah baik, namun masih membutuhkan beberapa perbaikan, utamanya pada sector kompetensi terkait kecepatan dan kesiapan dari petugas pemadam kebakaran untuk selalu tanggap dan waspada terhadap segala informasi yang terkait dengan bencana kebakaran. Selain itu, peran serta masyarakat juga dituntut aktif dan mampu bersinergi dengan petugas dalam pelaksanaan tugas pemadaman kebakaran, sehingga petugas tidak mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugasnya di lapangan.

##### Saran

Beberapa rekomendasi dapat disampaikan kepada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar agar memberikan pemahaman dan edukasi kepada masyarakat tentang prosedur tugas dan akibat yang ditimbulkan jika terdapat gangguan masyarakat dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, diperlukan peningkatan kompetensi dan sarana prasarana penunjang untuk petugas agar mampu memberikan pelayanan prima di masyarakat.

##### Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar, Politeknik STIA LAN Makassar Lembaga Administrasi Negara, serta Kementerian Kelautan dan Perikanan, atas dukungan baik moril maupun materiil dalam penelitian ini. Penulis juga

mengucapkan terima kasih kepada tim editor dan reviewer atas saran dan masukan untuk perbaikan makalah.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. Dasar Dasar Pelayanan Prima. Jakarta. Elex Media Kompetindo.
- Badan Standar Nasional Indonesia. 2000. SNI 03-1745-2000 Tentang Cara Perencanaan Pemasangan System Pipa Tegak Dan Selang Untuk Pencegahan Bahaya Kebakaran Pada Rumah Dan Gedung. Jakarta: Badan Standar Nasional Indonesia
- Dinas Pemadam Kebakaran. 2010. Pedoman Pendidikan dan Pelatihan. Makassar: Dinas Pemadam Kebakaran.
- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Yogyakarta: UGM Press.
- Husaini, Usman. 2010. Manajemen; Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan, Edisi 3. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, HAS. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sambara, Lukman. 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA-LAN.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sofyan, S Harahap. 2004. Sistem Pengawasan Manajemen (Management Control System). Jakarta. Pustaka Quantum.
- Sudarsono, Harjosoekarto. 1994. Perubahan Kelembagaan : Teori Implikasi dan Kebijakan Publik. Jakarta : Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi. Nomor I/Volume I/Maret.
- Suma'mur. 1996. Keselamatan Kerja dan pencegahan Kecelakaan. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Suprpto. 2008. Tinjauan Eksistensi Standar-Standar (SNI) Proteksi Kebakaran Dan Penerapannya Dalam Mendukung Implementasi Peraturan Keselamatan Bangunan. Bandung : Prosedding Pertemuan Dan Presentasi Ilmiah Standarisasi.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramli, Soehatman. 2010. Petunjuk Praktis Manajemen Kebakaran (Fire Management). Jakarta : Dian Rakyat.
- Rewansyah, Asmawi. 2011. Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik. STIA LAN. Jakarta: CV Yusiantanas Prima.
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik, Konsep Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: CV Mandar Maju.
- Yamit, Zulian. 2013. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Jakarta: Ekonisia
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 04 Tahun 1980 Tentang Syarat- Syarat dan Pemasangan dan Pemeliharaan Alat Api Pemadam Api Ringan.
- Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 186 Tahun 1999 Tentang Unit Penanggulangan Kebakaran di Tempat Kerja.
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tekhnis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan dan Lingkungan.
- Keputusan Menteri Negara Pekerjaan Umum Nomor 11 Tahun 2000 Tentang Ketentuan Teknis Manajemen Penanggulangan Kebakaran di Perkotaan.
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.