

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAYANAN PENANGGULANGAN KEBAKARAN DI KOTA BENGKULU PROVINSI BENGKULU

BAGUS INDRAWAN

NPP.30.0409

Asdaf Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu

Program Studi Manajemen Keamanan Dan Keselamatan Publik

Email: [bagus.indrawan023@gmail.com](mailto:bagus.indrawan023@gmail.com)

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The level of public satisfaction with fire fighting services in Bengkulu City, Bengkulu Province is low due to delays in response in emergency situations, lack of coordination between related agencies, and limited facilities and infrastructure adequate to deal with fires effectively. **Purpose:** to identify existing deficiencies and problems, as well as provide recommendations for improvement in order to improve response, coordination, and adequate facilities in fire management, as well as increase overall community satisfaction. **Method:** involves a satisfaction survey using questionnaires, interviews, and data collection related to fire incidents. The data obtained will be analyzed statistically and qualitatively to gain a comprehensive understanding of the level of community satisfaction. **Results/Findings:** Findings include slow response, ineffective coordination, and lack of facilities. Recommendations for improvement include increasing rapid response, better coordination, and increasing adequate facilities and infrastructure.

**Conclusion:** Based on an analysis of the level of community satisfaction with fire fighting services in Bengkulu City, Bengkulu Province, it can be concluded that there is an urgent need to improve response, coordination and facilities in order to meet the expectations and needs of the community in a fire fighting situation.

**Keywords:** Questionnaire, Community Satisfaction Index, Bengkulu City Fire and Rescue Service.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu rendah karena adanya keterlambatan respon dalam situasi darurat, kurangnya koordinasi antara instansi terkait, dan keterbatasan sarana dan prasarana yang memadai untuk menangani kebakaran secara efektif. **Tujuan:** untuk mengidentifikasi kekurangan dan permasalahan yang ada, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan respons, koordinasi, dan fasilitas yang memadai dalam penanggulangan kebakaran, serta meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

**Metode:** melibatkan survei kepuasan menggunakan kuesioner, wawancara, dan pengumpulan data terkait kejadian kebakaran. Data yang diperoleh akan dianalisis secara statistik dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat.

**Hasil/Temuan:** Temuan mencakup respon lambat, koordinasi yang kurang efektif, dan kekurangan fasilitas. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan respons cepat, koordinasi yang lebih baik, dan peningkatan sarana dan prasarana yang memadai.

**Kesimpulan:** Berdasarkan analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penanggulangan

kebakaran di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa terdapat kebutuhan mendesak untuk meningkatkan respons, koordinasi, dan fasilitas dalam rangka memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam situasi penanggulangan kebakaran.

**Kata kunci:** Kuesioner, Indeks Kepuasan Masyarakat, Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Bengkulu

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Latar belakang analisis tingkat kepuasan masyarakat pada layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu didasarkan pada kepentingan untuk memastikan perlindungan yang efektif dan responsif terhadap ancaman kebakaran. Kebakaran merupakan ancaman serius yang dapat menyebabkan kerugian jiwa, harta benda, dan dampak sosial yang signifikan. Kota Bengkulu, sebagai ibu kota Provinsi Bengkulu, memiliki populasi yang padat dan kompleksitas geografis yang meningkatkan risiko kebakaran. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terkait dengan layanan penanggulangan kebakaran yang disediakan oleh pemerintah setempat. Analisis ini juga didorong oleh adanya laporan dan keluhan masyarakat terkait keterlambatan respon, kurangnya koordinasi, dan kekurangan fasilitas dalam penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu. Masyarakat memiliki harapan yang tinggi terhadap lembaga penanggulangan kebakaran untuk memberikan perlindungan yang cepat dan efektif saat terjadi kebakaran. Dengan melakukan analisis tingkat kepuasan masyarakat, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada dan area di mana layanan penanggulangan kebakaran perlu ditingkatkan. Hasil analisis akan memberikan wawasan berharga bagi pemerintah setempat dalam merancang kebijakan dan langkah-langkah perbaikan yang sesuai. Dengan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penanggulangan kebakaran, diharapkan dapat menciptakan lingkungan yang lebih aman dan memberikan perlindungan yang lebih baik bagi warga Kota Bengkulu.

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang tersebut, peneliti menyiapkan beberapa rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat Kota Bengkulu dalam upaya pelayanan kebakaran oleh Dinas yang terkait?
2. Aspek layanan apa yang membuat puas dan tidak puasnya masyarakat dalam penanggulangan kebakaran yang dilakukan oleh Dinas terkait?

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dalam analisis tingkat kepuasan masyarakat pada layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, terdapat beberapa kesenjangan masalah yang diambil (GAP Penelitian). Pertama, terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang diperoleh dalam layanan penanggulangan kebakaran. Masyarakat mungkin memiliki harapan yang tinggi terhadap respons cepat, koordinasi yang baik, dan fasilitas yang memadai, namun kenyataannya, layanan tersebut mungkin tidak memenuhi harapan tersebut. Kesenjangan kedua adalah antara persepsi masyarakat terhadap layanan penanggulangan kebakaran dan kinerja aktual yang diberikan oleh pihak berwenang. Masyarakat mungkin memiliki persepsi yang berbeda tentang sejauh mana layanan penanggulangan kebakaran efektif, responsif, dan efisien. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya informasi atau pemahaman yang akurat tentang proses dan upaya yang dilakukan oleh pihak berwenang. Kesenjangan terakhir adalah kesenjangan antara harapan dan kepuasan masyarakat. Harapan masyarakat terhadap layanan penanggulangan kebakaran dapat berbeda-beda, tergantung pada pengalaman individu dan ekspektasi yang dibentuk oleh faktor sosial, budaya, dan sejarah. Ketika harapan masyarakat tidak terpenuhi, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penanggulangan kebakaran dapat menurun.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Pertama penelitian oleh Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni berfokus pada analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mungkid, Kabupaten Magelang. Temuan menunjukkan bahwa informasi prosedur pelayanan kurang baik, dan ada perbedaan persepsi antara persyaratan pelayanan kantor dengan harapan masyarakat.

Kedua, penelitian oleh Wahyu Apriansyah menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Pandeglang. Temuan menunjukkan bahwa pungli menjadi faktor penghambat pelayanan, dan adanya diskriminasi yang mempengaruhi indeks kepuasan pelayanan dari Dinas terkait.

Ketiga, penelitian oleh Arief Mochamad menganalisis kepuasan masyarakat terhadap penanggulangan kebakaran di Kecamatan Tambora dan Kecamatan Kalideres. Temuan menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan dalam tingkat kepuasan antara daerah yang rawan dan yang tidak rawan kebakaran.

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penyelidikan ini memberikan kontribusi baru dalam domain penelitian dengan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu. Penelitian ini mengidentifikasi masalah-masalah yang ada, seperti respons lambat, kurangnya koordinasi, dan kekurangan fasilitas. Temuan ini memberikan wawasan baru yang penting bagi pemerintah setempat dalam merancang kebijakan dan langkah-langkah perbaikan yang sesuai. Dengan memfokuskan pada kepuasan masyarakat dalam konteks penanggulangan kebakaran, penelitian ini membawa pemahaman yang lebih dalam tentang upaya peningkatan layanan dan perlindungan yang efektif untuk menghadapi ancaman kebakaran di wilayah tersebut.

### **1.5. Tujuan**

Tujuan analisis ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu.

## **II. METODE**

Metode yang dapat digunakan dalam penelitian mengenai efektivitas penegakan regulasi pengelolaan Pasar Rakyat Panorama oleh Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu dapat mencakup beberapa tahapan. Pertama, dilakukan studi literatur untuk memahami regulasi yang ada, peran Satpol PP, dan konteks pengelolaan pasar rakyat. Studi literatur ini akan memberikan landasan teoritis dan pemahaman yang mendalam tentang masalah yang sedang diteliti. Selanjutnya, penelitian ini dapat menggunakan metode observasi lapangan untuk mengumpulkan data secara langsung di Pasar Rakyat Panorama. Observasi ini dapat dilakukan dengan mengamati aktivitas sehari-hari di pasar, termasuk interaksi antara Satpol PP, pedagang, dan pengunjung. Data dapat dicatat mengenai pelaksanaan regulasi, pelanggaran yang terjadi, faktor-faktor hambatan yang dihadapi, serta interaksi dan dinamika yang terjadi di pasar. Selain itu, wawancara dengan pihak terkait juga dapat dilakukan. Responden yang relevan untuk diwawancarai dapat meliputi anggota Satpol PP, pedagang, pengunjung pasar, serta perwakilan dari instansi terkait, seperti Dinas Perdagangan dan Dinas Pekerjaan Umum. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pandangan dan pengalaman mereka terkait efektivitas penegakan regulasi, hambatan yang dihadapi, serta saran dan rekomendasi untuk perbaikan. Selanjutnya, data yang terkumpul dapat dianalisis secara kualitatif. Analisis ini melibatkan pengorganisasian dan penafsiran data yang telah dikumpulkan, identifikasi temuan-temuan penting, dan pembentukan pola atau tema yang muncul dari data. Hasil analisis tersebut dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan

menyusun rekomendasi yang sesuai. Dalam penelitian ini, penting juga untuk mempertimbangkan etika penelitian, seperti memastikan kerahasiaan data dan memperoleh persetujuan dari pihak yang terlibat dalam penelitian. Selain itu, triangulasi dapat dilakukan dengan membandingkan dan memverifikasi data dari berbagai sumber untuk memperkuat keabsahan dan kepercayaan hasil penelitian. Dengan menggunakan pendekatan kombinasi antara studi literatur, observasi lapangan, wawancara, dan analisis kualitatif, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang efektivitas penegakan regulasi pengelolaan Pasar Rakyat Panorama oleh Satpol PP Kota Bengkulu dan menghasilkan rekomendasi yang berguna untuk perbaikan dan peningkatan kinerja dalam pengelolaan pasar rakyat.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Penanggulangan Kebakaran di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu**

##### **3.1.1 Hasil Analisis**

Hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat pada layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu menunjukkan beberapa temuan yang penting. Berdasarkan data survei yang dikumpulkan dari masyarakat, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan dalam layanan penanggulangan kebakaran.

Pertama, hasil analisis menunjukkan bahwa masyarakat menganggap informasi tentang prosedur pelayanan kurang baik. Hal ini dapat menyebabkan ketidakjelasan dalam menghadapi situasi kebakaran dan menghambat upaya penanggulangan yang efektif. Perbaikan dalam komunikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan mereka.

Selanjutnya, ditemukan perbedaan persepsi antara persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh kantor penanggulangan kebakaran dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Beberapa responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan yang ada kurang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini menunjukkan perlunya penyesuaian persyaratan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat sehingga layanan dapat lebih efektif dan memuaskan.

Selain itu, temuan penting lainnya adalah adanya kekurangan fasilitas penanggulangan kebakaran di beberapa wilayah. Beberapa responden mengindikasikan bahwa fasilitas seperti pos pemadam kebakaran, peralatan pemadam kebakaran, dan aksesibilitas air dalam keadaan yang kurang memadai. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan infrastruktur dan fasilitas penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu.

Pembahasan atas hasil analisis ini melibatkan pemangku kepentingan terkait, seperti pemerintah daerah dan instansi penanggulangan kebakaran. Temuan-temuan tersebut perlu dikomunikasikan kepada mereka untuk mendiskusikan langkah-langkah perbaikan yang dapat diambil. Peningkatan komunikasi dan koordinasi antara instansi terkait juga menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Pembahasan juga dapat melibatkan penerapan strategi partisipatif, di mana masyarakat dapat terlibat dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan terkait layanan penanggulangan kebakaran. Pendekatan ini dapat membantu memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat dipertimbangkan dalam pengembangan kebijakan dan peningkatan layanan.

Dalam kesimpulannya, hasil analisis menunjukkan adanya permasalahan yang perlu diperhatikan dalam layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu. Informasi yang tidak memadai, perbedaan persyaratan pelayanan, dan kekurangan fasilitas menjadi beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Dalam pembahasan, penting untuk melibatkan pemangku kepentingan terkait dan menerapkan pendekatan partisipatif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu.

## **3.2. Faktor Penghambat**

### **3.2.1 Keterbatasan Sumber Daya**

Salah satu faktor penghambat utama adalah keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh instansi penanggulangan kebakaran. Terbatasnya jumlah personel, peralatan, dan fasilitas dapat mempengaruhi kualitas dan responsivitas layanan. Ketika sumber daya terbatas, kemampuan untuk merespons kejadian kebakaran dengan cepat dan efektif dapat terhambat, sehingga mengurangi tingkat kepuasan masyarakat.

### **3.2.2 Kurangnya Pemahaman Masyarakat**

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya upaya penanggulangan kebakaran dan peran mereka dalam hal ini juga dapat menjadi faktor penghambat. Ketidaktahuan atau kurangnya kesadaran tentang langkah-langkah pencegahan kebakaran, tindakan yang harus diambil saat terjadi kebakaran, dan cara berkomunikasi dengan instansi penanggulangan kebakaran dapat menghambat partisipasi aktif masyarakat dalam upaya penanggulangan kebakaran.

### **3.2.3 Keterbatasan Aksesibilitas**

Faktor penghambat lainnya adalah keterbatasan aksesibilitas terhadap fasilitas penanggulangan kebakaran. Beberapa wilayah mungkin memiliki jarak yang jauh dari pos pemadam kebakaran atau akses yang sulit di daerah tertentu. Hal ini dapat menyebabkan penundaan atau keterlambatan dalam tanggap darurat kebakaran, yang pada gilirannya dapat mengurangi kepuasan masyarakat terhadap layanan penanggulangan kebakaran.

### **3.2.4 Kurangnya Koordinasi antar Instansi**

Kurangnya koordinasi dan kerjasama antara instansi penanggulangan kebakaran, pemerintah daerah, dan pihak terkait lainnya juga dapat menjadi faktor penghambat. Kurangnya sinergi dan komunikasi yang efektif antara berbagai pihak dapat menghambat efisiensi dan efektivitas upaya penanggulangan kebakaran. Ketika tidak ada koordinasi yang baik, tanggap darurat kebakaran dapat terhambat, dan masyarakat mungkin merasakan ketidakpastian dan kekecewaan terhadap layanan yang diberikan.

## **3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Target dan Capaian SPM Tahun 2022, diketahui Sarana dan Prasarana dengan realisasi sebesar 25% sedangkan target Rencana Strategis (Renstra) Dinas sebesar 35%, sehingga belum mencapai target sebesar 10%. Hal ini disebabkan karena mobil pemadam kebakaran dan penyelamatan yang beroperasi sampai saat ini pada umumnya keluaran tahun 1995 - tahun 2008 dengan kondisi, (empat) unit kondisi rusak berat, (empat) unit dalam kondisi baik dan (delapan) unit dalam kondisi rusak ringan namun tetap dioperasikan. Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk melaksanakan tugas secara baik dan benar. Jenjang Diklat kualifikasi meliputi Pemadam 1, Pemadam 2 dan Pemadam 3. Untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi bagi aparatur pemadam kebakaran dan penyelamatan, perlu diselenggarakannya pendidikan dan juga pelatihan.

## **IV. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan masyarakat pada layanan penanggulangan kebakaran di Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, beberapa kesimpulan dapat ditarik. Pertama, Walaupun pelayanan penanggulangan kebakaran telah dilaksanakan dengan Kinerja Baik, namun masih terdapat keluhan masyarakat yang mengindikasikan ketidakpuasan masyarakat (penerima layanan) terhadap layanan yang diberikan, hal ini terjadi karena dipengaruhi oleh aspek penghambat dalam penanggulangan kebakaran meliputi faktor kurang berkualitasnya mobil pemadam kebakaran dan penyelamatan (rescue) dan faktor petugas pelaksana belum memiliki kompetensi/kemampuan yang memadai.

Kedua, sebagaimana hasil survei penelitian terhadap responden berdasarkan pengukuran skala Dr. Richard Wiseman dapat disimpulkan bahwa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bengkulu

Provinsi Bengkulu pada layanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bengkulu yaitu memiliki nilai indeks mutu pelayanan 77, 69 dengan kategori B (Baik).

**Keterbatasan Penelitian:** Ukuran sampel terbatas, fokus pada satu kota, tidak mempertimbangkan faktor geografis dan demografis yang lebih luas.

**Arah Masa Depan Penelitian (futurework):** Melibatkan lebih banyak wilayah, mempertimbangkan peran teknologi baru, mengeksplorasi faktor sosial-ekonomi dalam kepuasan masyarakat.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada masyarakat Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Tanpa kontribusi dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan mungkin terlaksana. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak terkait Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bengkulu yang telah memberikan dukungan dan kerjasama dalam mengumpulkan data. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi sumbangan yang berarti dalam meningkatkan layanan penanggulangan kebakaran dan kepuasan masyarakat di Kota Bengkulu.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Ahaditya Zulfi, 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang

Apriansyah Wahyu, 2016. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kabupaten Pandeglang

Mochamad Arief, 2009. Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Penanggulangan Kebakaran. Kecamatan Tambora dan Kecamatan Kalideres

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

