

**KINERJA UNIT PELAKSANA TEKNIS PEMADAM KEBAKARAN DALAM  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KABUPATEN GRESIK PROVINSI  
JAWA TIMUR**

Ayu Maghfirah Sari Alamsyah  
NPP. 29.0909

*Asdaf Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur*  
*Program Studi Manajemen Keamanan dan Keselamatan Publik*

Email: ayumaghfirah2000@gmail.com

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The study, entitled Performance of the Firefighters Technical Implementation Unit in Improving Service Quality in Gresik Regency, East Java Province focused on the problem of firefighters' performance in providing services. **Purpose:** the aim of this study is to determine and analyze the performance of firefighters in realizing public services in Gresik Regency, to describe the inhibiting factors in public services in Gresik Regency, and to find efforts that can be made to improve the performance of firefighters in realizing public services in Gresik Regency. Gresik Regency. **Method:** The research method used is descriptive qualitative research with an inductive approach. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. **Result:** The results show that the performance of the Technical Implementation Unit of the Firefighters is quite good, it can be seen from several performance dimensions such as work quality, timeliness, initiative and ability as well as communication as well as service dimensions such as reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy. **Conclusion:** The performance of the Firefighting Technical Implementation Unit in providing firefighting and rescue services is considered good. There are inhibiting factors that affect the performance of the Fire Fighting Technical Implementation Unit in the field of fire fighting and rescue services, namely traffic density and lack of public awareness of road users, limited facilities and infrastructure, lack of capacity building and skills, limited space for fire fighting technical implementation units, and access to the mobilization of fire trucks. In order to improve performance, there are efforts that can be made by the Performance of the Technical Implementation Unit of the Fire Department, namely by conducting socialization, capacity building, creating the scope of firefighting, mapping fire-prone areas.

**Keywords:** Performance, Fire Fighting, Service

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Penelitian yang berjudul Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur berfokus pada permasalahan kinerja pemadam kebakaran dalam memberikan pelayanan. **Tujuan:** tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kinerja petugas pemadam kebakaran dalam mewujudkan pelayanan publik di Kabupaten Gresik, mendeskripsikan faktor penghambat dalam pelayanan publik di Kabupaten Gresik, serta untuk menemukan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja petugas pemadam kebakaran dalam mewujudkan pelayanan publik di Kabupaten Gresik. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui

wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran sudah cukup baik, hal itu dilihat dari beberapa dimensi kinerja seperti kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif dan kemampuan serta komunikasi dan juga dimensi pelayanan seperti *reliability, tangibles, responsiveness, assurance, empathy*.

**Kesimpulan:** Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam memberikan pelayanan pemadam kebakaran dan penyelamatan sudah tergolong baik. Terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam bidang pelayanan pemadam kebakaran dan penyelamatan yaitu kepadatan lalu lintas dan kurangnya kesadaran masyarakat pengguna jalan raya, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya peningkatan kemampuan dan keterampilan, keterbatasan ruang gerak unit pelaksana teknis pemadam kebakaran, dan akses mobilisasi kendaraan pemadam. Guna meningkatkan kinerja terdapat upaya yang dapat dilakukan Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran yaitu dengan melakukan sosialisasi, peningkatan kemampuan, menciptakan ruang lingkup pemadam kebakaran, pemetaan wilayah rawan kebakaran.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pemadam Kebakaran, Pelayanan

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kinerja pada umumnya merupakan suatu aktualisasi kerja oleh karyawan yang dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi, sehingga dapat menghasilkan suatu upaya untuk meningkatkan kinerja. Pelayanan dapat dikatakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan landasan faktor yang konkret melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka pemenuhan kepentingan semua pihak sesuai dengan hak yang bersangkutan. Adapun pelayanan publik merupakan persediaan jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta yang dilakukan terhadap masyarakat, dengan ataupun tanpa adanya sistem pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat, salah satunya meliputi pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 tahun 2018 dijelaskan tentang standar teknis pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal sub urusan kebakaran daerah kabupaten/kota, bahwa suatu perangkat daerah yang menyelenggarakan sub urusan kebakaran dalam pelaksanaan penyusunan dokumen perencanaan dan anggaran Perangkat Daerah wajib memprioritaskan program dan kegiatan pemenuhan pelayanan dasar. Atas dasar ini maka Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran membuktikan kinerja pemenuhan pelayanan masyarakat dengan melaksanakan tugas dalam menanggulangi kebakaran dan mengembangkan fungsi untuk menyelamatkan korban dan meminimalkan terjadinya bencana di Kabupaten Gresik. Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran merupakan bagian dari instansi pemerintah Kabupaten Gresik yang bertanggung jawab terhadap langkah pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran, sekarang bernaung dibawah Dinas Satuan Polisi Pamong Praja. Pemerintah Kabupaten Gresik telah membuat Peraturan Bupati nomor 15 tahun 2015 tentang perubahan keempat atas peraturan bupati gresik nomor 61 tahun 2008 tentang pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Daerah di Kabupaten Gresik. Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Pekerjaan Umum di bidang pemadam kebakaran.

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

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan kinerja Pemadam Kebakaran di Kabupaten Gresik. Pemadam kebakaran di Kabupaten Gresik belum memiliki suatu Standart Operating Prosedur (SOP) untuk keamanan petugas pemadam kebakaran, sarana dan prasarana yang menjadi acuan dalam menjalankan tugas dan fungsi. Daya tanggap dan spontanitas petugas saat penanggulangan

bencana masih tergolong rendah. Saat ini petugas pemadam kebakaran di Kabupaten Gresik masih belum bisa memenuhi Standar Pelayanan Minimum 15 menit dari waktu diterimanya laporan kejadian kebakaran.

Masih kurangnya peningkatan kemampuan atau skill secara berjenjang mempengaruhi proses kinerja pemadam kebakaran. Kemampuan petugas dalam memadamkan api masih harus ditingkatkan. Kemampuan ini sangat diperlukan agar proses pemadaman api dapat dilaksanakan dengan efektif, tepat guna dan tepat sasaran. Sarana dan prasarana pengendalian dan penanggulangan bencana yang harusnya bisa digunakan sebagai penunjang kualitas pelayanan pemadam kebakaran, akan tetapi dalam kenyataannya masih kurang dan belum memadai. Sarana dan prasarana sebagai komponen vital pemadam kebakaran menjalankan tugas dan fungsinya sangat diperlukan. Akses mobilisasi kendaraan pemadam kebakaran acap kali terkendala karena tidak dapat menjangkau daerah-daerah dengan lebar jalan yang kecil dan tidak memadai masuknya kendaraan. Seringkali ditemukan adanya gapura, polisi tidur dan portal perumahan maupun pemukiman yang menyulitkan kendaraan pemadam kebakaran memasuki area yang terbakar. Fakta bahwa kasus kebakaran yang selalu terulang setiap tahunnya menekankan target seakan-akan tidak belajar dari kasus kebakaran sebelumnya. Kelalaian dalam menganalisa setiap kasus kebakaran harus dipertanggungjawabkan dengan tingkat kerugian sebagai dampak dari kasus kebakaran tersebut. Penyebab kasus kebakaran yang terjadi di Kabupaten Gresik sangat beragam. Hal ini harus dianalisis dengan baik dan perlunya perencanaan yang matang dalam hal mitigasi bencana, sehingga dapat mengurangi kasus kebakaran dan jumlah kerugian yang ditimbulkan. Hal inilah yang kemudian melatarbelakangi ketertarikan peneliti untuk mengetahui kinerja unit pelaksana tekni pemadam kebakaran, kemudian dianalisis faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pemadam kebakaran dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kinerja petugas maupun konteks pelayanan publik. Penelitian Ahmad Syam berjudul Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Puskesmas Tamalatea Kabupaten Jeneponto (Ahmad Syam, 2018), menemukan bahwa Kinerja petugas dinilai cukup baik ditandai dengan kemampuan petugas dalam menyelesaikan pekerjaan dan juga tingginya rasa tanggungjawab sebagai pelayan masyarakat, tetapi masih perlu perhatian dan perbaikan dalam proses pelayanan agar lebih maksimal. Sarana dan prasarana, sarana yang masih kurang memadai seperti listrik yang terkadang tiba tiba mati. Keterbatasan obat-obatan, obat merupakan hal yang paling urgent dalam suatu pelayanan dibidang kesehatan. Kurangnya tenaga kesehatan, Tenaga kesehatan merupakan lini terdepan dalam sebuah rumah sakit atau pusat kesehatan lainnya, kurangnya tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor lambannya pelayanan di Puskesmas Tamalatea kabupaten Jeneponto. Penelitian Nur Kaidah yang berjudul Kinerja Petugas Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Makassar menemukan bahwa kinerja petugas secara kualitas telah menunjukkan hasil pencapaian kinerja yang berkualitas, efisien dan efektif (Nur Kaidah, 2019). Penelitian Novrillah Altrman yang berjudul Kinerja Petugas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rokan Hulu) menemukan bahwa Kinerja petugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terlaksana dengan baik. Tetapi masih adanya petugas yang bersikap kurang ramah (Novrillah Altrman, 2016).

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

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dengan modifikasi dan teori yang sedikit lebih kompleks, dimana penelitian kinerja pemadam kebakaran meliputi faktor yang mempengaruhi diikuti dengan upaya yang dapat dilakukan, dan juga membahas pelayanan pemadam kebakaran

sebagai permasalahan dalam penelitian ini. Parameter pengukuran yang digunakan berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan dua teori dari T.R Mitchell dalam Sedarmayanti (2009:51) tentang kinerja dan Hardiansyah (2011:46) mengenai pelayanan.

### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pemadam kebakaran serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan petugas Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran di Kabupaten Gresik.

## **II. METODE**

Penelitian dilakukan sesuai dengan jadwal pelaksanaan yang terdapat dalam Kalender Akademik, Bidang Pengajaran IPDN 2020/2021 yaitu tanggal 3 Januari 2022 hingga 16 Januari 2022. Lokasi penelitian yang menjadi objek studi kasus adalah Kantor Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran Kabupaten Gresik. Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif-deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2014:4).

Adapun jenis sumber data yang digunakan peneliti yaitu berupa sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari informan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data primer berupa hasil wawancara dengan 10 informan yang terdiri dari pihak pemadam kebakaran dan masyarakat. Kedua peneliti menggunakan sumber data sekunder dalam bentuk dokumen, studi kepustakaan penelitian sebelumnya dan analisis data. Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2014:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, mengacu pada teori menurut T.R Mitchell dalam Sedarmayanti (2009:51) dan teori pelayanan menurut Hardiansyah (2011:46) yang dikelompokkan ke dalam masing-masing kategori. Dimensi kinerja yaitu Kualitas Kinerja (Quality of work), Ketepatan Waktu (Promptness), Inisiatif (Initiative), Kemampuan (Capability), Komunikasi (Communication). Dimensi Pelayanan yaitu Reliability, Tangibles, Responsivness, Assurance, Emphaty. Dengan adanya dimensi tersebut, diharapkan peneliti dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan, yaitu tentang bagaimana kinerja pemadam kebakaran, faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja pemadam kebakaran dan bagaimana upaya yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik. Berikut merupakan hasil analisis yang dilakukan peneliti secara langsung di lapangan:

### **3.1. Kinerja**

#### **a. Kualitas Kinerja (*Quality of work*)**

Kualitas kinerja merupakan sesuatu yang berkenaan dengan kualitas dari hasil kerja yang diperoleh. Peneliti menggali lebih jauh tentang kualitas kinerja petugas pemadam kebakaran yang disesuaikan dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja R.I No.Kep.186/Men/1999 menjelaskan bahwa petugas peran kebakaran sekurang-kurangnya berjumlah 25 orang. Sedangkan untuk setiap tempat kerja dengan resiko bahaya kebakaran ringan dan sedang sekurang-kurangnya berjumlah 100 orang. Data petugas pada Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.3**  
**Daftar Petugas Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran Kabupaten Gresik**  
**Tahun 2021**

NO.	NAMA ANGGOTA	JABATAN
(1)	(2)	(3)
1.	EKA PRAPANGASTA WIDYA DARMA, S.IP.M.M	Kepala Seksi Pemadam Kebakaran
2.	ERNAWATI, SE	Pranata Kearsipan
3.	FAICAL IRHANSYAH	Koordinator
4.	BOWO WIYONO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
5.	YUNianto	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
6.	DADANG SUGIRI	Pelaksana Pengelola Kendaraan
7.	RUDIYONO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
8.	DIDIK SULISTIYONO	Pelaksana Koordinator
9.	MUHAMMAD SUROTO	Pelaksana Koordinator
10.	RIDUWAN EFENDI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
11.	ADI SUPRAYITNO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
12.	ACHMAD DZULKIFLI ALFARISHI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
13.	ACHMAD FAUZI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
14.	ACHMAD IMMAM MACMUDDIN	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
15.	ACHMAD MUFAID	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
16.	ACHMAD ZAINNUDIN	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
17.	ADIE SETIYA WIDIGDA	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
18.	ADITYA REZKA PRATAMA	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
19.	AGUNG WIBOWO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
20.	AHMAD ANDRI SETYAWAN	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
21.	AHMAD SISWANTORO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
22.	ANANG MUSTOFA	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
23.	ANDI SYAIFUL FATA	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
24.	AWALUDIN JAMIL	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
25.	CANDRA KIRANA	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
26.	DALIL, Amd. AMAK	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
27.	DHARMAWAN WISNU GROHO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
28.	DICKY ARDIANSYAH	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
29.	ENDRO NURIL LESMONO, Amd	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
30.	ERIX ERFIANTO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
31.	FREDIYANTO RAMADHAN	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
32.	HANDRIC TINATA, Amd. Kep	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
33.	HENDRI CAHYONO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
34.	HENDRYK DWI FITRIONO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
35.	HERI KURNIAWAN	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
36.	INDRA AGUS TANTOMI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
37.	IRWAN SUSAN HADI PRAYITNO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
38.	JOKO MULYONO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
39.	JOKO SUPRAYITNO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
40.	JUMIADI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
41.	KASMU'IN	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
42.	MASKUR	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
43.	MOCH. ROZAK HAQIQI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
44.	MOCHAMAD RIKI DINHAQ	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
45.	MOH. HABIBI, SE	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
46.	MOHAMMAD HABIBUR ROHMAN, SE	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
47.	MOHAMMAD SABIKUL	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
48.	NANANG SUJianto	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
49.	NOVI INDRA BAYU	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
50.	NUR SYAMSI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
51.	RIKA APRILIANTY KURNIA, SE	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
52.	ROMADHONA HABIBI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
53.	RUDI CAHYONO, Amd	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
54.	SIGIT ARY SETYO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
55.	SUBROTO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
56.	SUROSO, S.Ip	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
57.	TRİYOGOBOWO SASONGKO, SH	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran

58.	WIWIN AGUS PRASETIYO, S.Sos	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
59.	YAYAN	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
60.	YOSY PRASITAMA SETYABUDI, S.Ak	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
61.	YUDHA BAGUS WIDIARTO, SE	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
62.	YUDI PUTRANTO	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
63.	YUSUF ILMA JAZULI	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran
64.	ZAINUT TAUHID	Pelaksana Pranata Pemadam Kebakaran

Sumber : Unit Pelaksana Teknis, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah petugas pemadam kebakaran belum memenuhi standar kualifikasi yang sewajarnya diterapkan. Kurangnya jumlah personil pemadam kebakaran ini berdampak pada kualitas kinerja yang dihasilkan, terutama dalam hal pemadam kebakaran yang membutuhkan pasukan yang banyak. Jumlah personil yang seimbang dan ideal diperlukan untuk meningkatkan kualitas hasil kerja sehingga dapat tercapai kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang terlaksana jelas sesuai dengan target yang telah ditetapkan, sehingga kesesuaian hasil kerja dengan tujuan organisasi menggambarkan keberhasilan dalam pencapaian target sesuai dengan alur proses penyelenggaraan pemadaman kebakaran. Standard Operating Prosedure ada dengan tujuan untuk mewujudkan kesamaan persepsi dan keseragaman cara bertindak dan meminimkan resiko kecelakaan kerja bagi semua personil yang terlibat dalam operasi pemadaman dan pengendalian kebakaran. Unit Pelaksana Teknis dalam pelaksanaannya telah melaksanakan penanggulangan bencana sesuai dengan Standard Operating Prosedure Penanggulangan Dan Penyelamatan Pemadam Kebakaran Kabupaten Gresik Nomor : 364/ /437.90/2019 yang berlaku.

**b. Ketepatan Waktu (*Promptness*)**

Ketepatan waktu merupakan suatu karakteristik dari proses pelayanan publik kepada masyarakat. Ada jenis pekerjaan yang harus diselesaikan dengan tepat waktu, jika tidak maka dapat mempengaruhi output atau hasil dari pelayanan tersebut. Apabila budaya tepat waktu sudah ada pada suatu organisasi, maka kinerja organisasi tersebut dinilai baik karena dapat menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. Tingkat kehadiran menjadi parameter penilaian kinerja yang mendapat fokus paling banyak dalam hal ketepatan waktu.

**Tabel 4.5**

**Rekapitulas Absen Petugas Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran Bulan November Tahun 2021**

NO.	NAMA	HADIR	SAKIT	IZIN	CUTI	TANPA KETERANGAN
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	EKA PRAPANGASTA WIDYA DARMA, S.IP.M.M	26	-	-	-	-
2.	ERNAWATI, SE	26	-	-	-	-
3.	FAICAL IRHANSYAH	26	-	-	-	-
4.	BOWO WIYONO	24	-	2	-	-
5.	YUNianto	26	-	-	-	-
6.	DADANG SUGIRI	26	-	-	-	-
7.	RUDIYONO	26	-	-	-	-
8.	DIDIK SULISTIYONO	26	-	-	-	-
9.	MUHAMMAD SUROTO	26	-	-	-	-
10.	RIDUWAN EFENDI	26	-	-	-	-
11.	ADI SUPRAYITNO	26	-	-	-	-
12.	ACHMAD DZULKIFLI ALFARISHI	26	-	-	-	-
13.	ACHMAD FAUZI	26	-	-	-	-
14.	ACHMAD IMMAM MACMUDDIN	24	1	1	-	-
15.	ACHMAD MUFAID	26	-	-	-	-
16.	ACHMAD ZAINNUDIN	26	-	-	-	-

17.	ADIE SETIYA WIDIGDA	26	-	-	-	-
18.	ADITYA REZKA PRATAMA	25	-	1	-	-
19.	AGUNG WIBOWO	26	-	-	-	-
20.	AHMAD ANDRI SETYAWAN	26	-	-	-	-

Sumber: *Unit Pelaksana Teknis, 2021*

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kehadiran petugas pemadam kebakaran sudah tergolong baik meskipun karena sistem absensi yang menggunakan *Finger Print* yang dapat mempengaruhi besar tunjangan yang didapat setiap petugas. Dengan adanya sistem absensi *Finger Print* maka dapat memotivasi petugas untuk tetap disiplin.

Pengamatan kedua yang dilakukan berfokus dalam hal ketepatan dan kecepatan petugas sebagai parameter penilaian kinerja. Ketepatan dan kecepatan petugas dalam melaksanakan tugas dalam suatu organisasi maupun bidang merupakan wujud dari ketepatan waktu. Kurangnya ketepatan dan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Sebagaimana yang tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 114 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal pasal 3 ayat (1) yang menjelaskan layanan respon cepat penanggulangan kejadian bencana. Standar kecepatan dan ketepatan petugas dalam melaksanakan tugas telah diatur sesuai aturan dan harus dijalankan sesuai prosedur.

**c. Inisiatif (*Initiative*)**

Dalam pelaksanaan pemadaman kebakaran di lapangan, inisiatif petugas memiliki peran penting agar pelaksanaannya dapat maksimal. Gagasan yang disampaikan dapat membantu kinerja petugas sehingga dapat menjadi upaya dalam meningkatkan kualitas petugas. Ide/gagasan menjadi indikator yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Gagasan yang disampaikan dapat dijadikan suatu tindakan yang baru sehingga lebih maksimal dalam pelaksanaan tugas. Kemampuan petugas untuk mengerjakan pekerjaan yang relatif baru dan kemauan untuk terus meningkatkan nilai diri. Dari hasil pengolahan data dan pengamatan di lapangan dapat dikatakan bahwa tingkat inisiatif petugas sebagian besar sudah baik dengan segala tugas dan fungsi yang dikerjakan.

Parameter penilaian kinerja yang menjadi indikator lain dalam penelitian ini yaitu upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan berarti meningkatkan kompetensi dan kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas. Upaya ini dapat dilakukan berupa pelatihan dan atau diklat yang dilakukan secara formal maupun berupa kelas khusus yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kualitas petugas dalam memberikan pelayanan yang baik.

**Tabel 4.6**  
**Daftar Petugas yang Pernah Mengikuti Diklat**

NO.	NAMA	JENIS DIKLAT
(1)	(2)	(3)
1.	Faical Irhansyah	Kemendagri
2.	Kasmu'in	Kemendagri
3.	Sabikul	Kemendagri
4.	Subroto	Kemendagri
5.	Udin	Kemendagri

Sumber : *Unit Pelaksana Teknis, 2021*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah petugas yang pernah mengikuti diklat jumlahnya hanya lima orang yang dapat dikatakan masih tergolong sedikit bila dibandingkan dengan jumlah personil secara keseluruhan. Kurangnya pelatihan terhadap kemampuan

ini yang dapat mempengaruhi kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2009 tentang Standar Kualifikasi Aparatur Pemadam Kebakaran Di Daerah pasal 14 poin c nomor 9 yang menjelaskan bahwa mampu mengembangkan diri sesuai hasil evaluasi peserta diklat tentang kinerja instruktur maupun penyelenggaraan diklat. Dalam pelaksanaannya masih sangat kurang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran sehingga sangat diperlukan adanya pelaksanaan diklat oleh pemerintah maupun Pemadam Kebakaran Kabupaten Gresik.

**d. Kemampuan (*Capability*)**

Pada prosesnya, pemadaman kebakaran dan penyelamatan sangat dibutuhkan kemampuan petugas yang cekatan dan terampil serta sigap dalam berbagai kondisi. Jumlah personil petugas yang terbatas dapat membuat proses pelaksanaannya menjadi lebih kompleks. Kemampuan seorang petugas dalam pemadaman kebakaran dan tindakan penyelamatan harus memaksimalkan antara sarana dan prasarana yang tersedia, regulasi serta keadaan di lapangan. Dengan berorientasi penyelesaian pekerjaan maksimal serta kemampuan menyelesaikan beban pekerjaan inilah yang menjadikan alasan atas dasar penilaian kinerja. Kemampuan pemenuhan target merupakan suatu hal yang diharapkan dalam melakukan suatu program yang telah di rencanakan, sama halnya dengan kinerja pemadam kebakaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang unggul sesuai dengan visi dari pada Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran.

**Tabel 1.1**  
**Data Kejadian Kebakaran Kabupaten Gresik Tahun 2021**

No	Bulan	Media Yang Terbakar					Total Kebakaran
		Perusahaan	Bangunan Rumah	Ilalang/Lahan Terbuka	Kendaraan	Penyelamatan (Rescue)	
1	JANUARI	6	2	0	0	14	22
2	FEBRUARI	0	1	0	0	17	18
3	MARET	0	2	0	0	3	5
4	APRIL	5	6	0	0	7	18
5	MEI	3	2	1	1	4	11
6	JUNI	3	1	5	0	7	16
7	JULI	1	4	24	2	6	37
8	AGUSTUS	6	2	43	0	10	61
9	SEPTEMBER	7	3	48	0	8	66
10	OKTOBER	11	4	38	0	9	62
11	NOVEMBER	2	1	4	0	2	9
12	DESEMBER	1	3	0	0	12	16
<b>Total Media Terbakar</b>		<b>45</b>	<b>31</b>	<b>163</b>	<b>3</b>	<b>99</b>	<b>341</b>

Sumber : Unit Pelaksana Teknis, 2021

Dari tabel diatas dapat dilihat kejadian kebakaran di Kabupaten Gresik berdasarkan media yang terbakar setiap bulan selama tahun 2021. Kebakaran terbanyak terjadi pada bulan September dengan total sebanyak 66 kebakaran dan ilalang/lahan terbuka sebagai media yang terbanyak terbakar. Sedangkan kebakaran paling sedikit terjadi pada bulan Maret dengan total sebanyak 5 penyelamatan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 114 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal membahas tentang formulasi pemenuhan jenis dan pencapaian mutu layanan dasar dengan adanya sosialisasi masyarakat tanggap kebakaran. Hal ini tentu menjadi salah satu parameter bagi peneliti dalam mengukur penilaian kinerja petugas pemadam kebakaran. Oleh karena

itu, pada pengolahan data pengamatan yang dilakukan didapati adanya pelaksanaan sosialisasi oleh pemadam kebakaran kepada masyarakat.

**e. Komunikasi (*Communication*)**

Komunikasi berperan penting dalam setiap pekerjaan yang dilakukan, hubungan komunikasi yang baik dapat tercipta dengan adanya koordinasi yang baik pula. Pentingnya peran komunikasi inilah yang peneliti jadikan acuan sebagai parameter penilaian komunikasi dalam kinerja petugas. Komunikasi dalam hal ini dibagi menjadi dua yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Data pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan hasil yang baik dalam hal komunikasi, diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kegunaannya.

Standar kinerja harus dilakukan dengan sebaik baiknya agar memberikan dampak yang positif bagi organisasi. Untuk mencapai tingkat kinerja yang baik memang diperlukan adanya partisipasi dan peran aktif dari pemerintah dengan masyarakat serta bekerjasama dengan SKPD lainnya. Dalam melaksanakan pelayanan Unit Pelaksana Teknis perlu bekerja sama dengan pihak luar baik itu dengan instansi pemerintah maupun swasta sehingga pemanfaatan segala kegiatan pelayanan dapat terselenggara dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi internal yang terjalin pada Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran sudah baik. Komunikasi tidak hanya dilakukan antara atasan dan bawahan ataupun hanya dalam bentuk formal saat pelaksanaan dinas. Komunikasi yang baik tetap terjalin pada kondisi apapun dengan memperhatikan sopan santun, toleransi, saling menghormati dan tentu saja solidaritas. Demikian juga dengan kerjasama yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis dengan pihak lain yang terkait sudah tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan tugas pelayanan yang dilakukan dengan saling membantu satu sama lain, meskipun sudah ada tugas yang jelas namun masing-masing instansi tetap saling membantu. Dapat belajar dari kekurangan. Dengan keterbatasan kompetensi dan kuantitas tidak menyebabkan penurunan kualitas.

**3.2. Pelayanan**

**a. *Tangibles* (Berwujud)**

Pemberian pelayanan sebagai bentuk jenis pelayanan kepada masyarakat menjadi dasar peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran. Setiap pelayanan yang diberikan harus merata pada semua kalangan masyarakat dan tidak memandang bulu maupun golongan yang ada. Bentuk perwujudan pelayanan sangat terlihat dengan jelas dalam pelaksanaannya apalagi dalam pelayanan pemadaman kebakaran yang senantiasa selalu berpacu pada waktu dan keselamatan masyarakat. Pemadam kebakaran selalu berupaya memberikan kemudahan dalam pelayanan yang diberikan baik berupa pemadaman api maupun pelayanan administrasi.

**Tabel 4.8**  
**Data Surat Keterangan Pemadam Kebakaran Kabupaten Gresik 2021**

NO	NAMA PERUSAHAAN	PERIHAL SURAT	TANGGAL SURAT	NOMOR SURAT	LOKASI PERUSAHAAN	KET
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)

1	PT. JEBEKOKO	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	26 Januari 2021	364/05/437.90/2021	Kawasan Industri Maspion Blok. SE Jl. Manyar KM.25 Desa Sukomulyo Kecamatan Manyar Kab. Gresik
2	PT. REKSO NASIONAL FOOD	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	28 Januari 2021	364/07/437.90/2021	Jl. Raya Veteran 01 Kelurahan Sidomoro Kecamatan Kebomas Kab. Gresik
3	PT. GRAND NUSANTARA ADITYA CATUR	Surat Rekomendasi Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	04 Pebruari 2021	364/53/437.90/2021	Jl. Raya Veteran 68 Kelurahan Sidomoro Kecamatan Kebomas Kab. Gresik
4	PT. RAKSA TIMUR STEEL	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	11 Pebruari 2021	364/17/437.90/2021	Dusun larangan RT. 9 RW. 4 Desa Krikilan Kecamatan Driyorejo Kab. Gresik
5	PT. INDOMARCO PRISMATAMA	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	16 Maret 2021	364/23/37.90/2021	Jl. Raya Duduksampeyan desa Ambeng-ambeng Kab. Gresik
6	PT. DOM PIZZA INDONESIA	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	21 April 2021	364/35/37.90/2021	Jl. R. A Kartini No. 47 Kelurahan Tlogopatut Kec. Kebomas Kab. Gresik
7	RSI KHODIJAH	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	07 Mei 2021	364/56/37.90/2021	Jl. Pelita III Mriyunan Sidayu Kec. Sidayu Kab. Gresik
8	PT. ARAH ENVIROMENTAL INDONESIA	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	12 Mei 2021	364/66/37.90/2021	Desa Cangkir KM. 22 Blok. B-03 Kec. Driyorejo Kab. Gresik
9	PT. MANUNGGAL TIMUR PROPERTI	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	18 Juni 2021	364/91/37.90/2021	Jl. Beta Kawasan Maspion Kec. Manyar Kab. Gresik

10	PT. BEHAESTEX	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	13 Agustus 2021	364/129/37.90/2021	Jl. Mayjend Sungkono No. 14 Kec. Kebomas Kab. Gresik	
11	PT. BERKAH KAWASAN MANYAR GRESIK	Surat Rekomendasi Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	04 Oktober 2021	364/1592/37.90/2021	Kawasan JIPPE Kecamatan Manyar Kab. Gresik	
12	PT. AGRINDO	Surat Keterangan Kelayakan Alat Proteksi Kebakaran	20 Desember 2021	364/1822/37.90/2022	JL. Raya Bambe KM. 19,3 Kec. Driyorejo Kab. Gresik	

Sumber : Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran, 2021

Unit Pelaksana Teknis selalu berupaya memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari jenis pelayanan yang diberikan tidak hanya berupa pelayanan fisik pemadaman kebakaran namun juga hal-hal terkait administratif. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus terlaksana seefisien mungkin. Apabila dapat dilakukan secepat dan semudah mungkin maka harus terlaksana sedemikian rupa tanpa harus dipersulit.

Penampilan petugas ditunjukkan dengan kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan, berpenampilan rapi dan sesuai dengan aturan. Penampilan memang bukan hal yang utama namun, penampilan adalah yang pertama kali dilihat oleh orang, maka dari itu diperlukan penampilan yang menunjang dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sebagaimana yang telah disebutkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2019 Tentang Pakaian Dinas Bagi Aparatur Sipil Negara Di Lingkungan Perangkat Daerah Yang Menyelenggarakan Sub Urusan Kebakaran bahwa seragam yang digunakan berfungsi untuk identitas, keseragaman, semangat pengabdian dan jiwa korsa, meningkatkan kedisiplinan, pengawasan, estetika dan perlindungan diri.

Pengamatan yang dilakukan di lapangan menunjukkan bahwa, petugas sudah menggunakan seragam sesuai ketentuan. Seragam yang mereka gunakan tidak asal pakai melainkan diperhatikan dari aspek kerapian dan kebersihannya. Meskipun tidak ada kejadian kebakaran, petugas tetap menggunakan seragam dengan rapi Ketika jam kerja walaupun ada beberapa petugas yang menggunakan sandal saat istirahat makan siang namun tidak mengurangi kinerja dalam melayani masyarakat.

#### b. **Reliability**

Pelaksanaan pelayanan tidak dapat dilakukan secara sembarangan, apalagi hal yang terkait keselamatan orang lain. oleh sebab itu, diperlukan kecermatan dan ketelitian dari pemadam kebakaran itu sendiri untuk dapat mengembangkan Sumber Daya Aparatur yang ada didalamnya sehingga menghasilkan petugas yang profesional dan dapat melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Kecermatan dan ketelitian dalam hal ini menyangkut dengan bagaimana petugas dapat melaksanakan tugas dengan baik sehingga dapat memenuhi target dalam pencapaiannya.

Berdasarkan dengan penjelasan yang dihipun dari informan diatas, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 34 bahwa pelaku pemberi pelayanan harus memiliki perilaku yang cermat dan teliti. Pelaksanaan pelayanan ini merupakan salah satu contoh nyata penerapan prinsip kecermatan

dan ketelitian pada Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran Kabupaten Gresik. Secara keseluruhan pelaksanaan kecermatan dan ketelitian dapat dikatakan baik dan merata pada seluruh kejadian kebakaran. Namun, kemampuan dan keterampilan petugas dalam menggunakan alat bantu masih terbatas. Selain itu, sejumlah kendala kerap dihadapi mempengaruhi kemampuan dan keterampilan petugas.

**c. Responsivness**

Pelayanan pemadaman dan penyelamatan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan segera sesuai dengan tingkat waktu tanggap (response time) pada saat dan setelah kejadian kebakaran. Respon terhadap masalah dilakukan pada saat pertama kali menerima laporan sampai dengan proses evaluasi. Hal ini dilakukan sejalan dengan Peraturan Dalam Negeri nomor 14 tahun 2018 tentang Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota pasal 3 yang menjelaskan layanan respon cepat penanggulangan kejadian kebakaran.

Berkaitan dengan hal tersebut maka penting halnya bagi segenap petugas pemadam kebakaran harus memperhatikan pola pelayanan agar mampu memiliki keterampilan, sikap dan pola pikir yang mampu menunjang dalam proses penyelesaian pekerjaan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Parameter lain yang juga peneliti jadikan sebagai indikator penilaian yaitu daya tanggap. Daya tanggap petugas merupakan hal penting yang harus ada oleh setiap organisasi yang memberikan pelayanan publik, karena daya tanggap merupakan kesadaran atau keinginan dari petugas sebagai pemberi layanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, respon terhadap masalah sudah baik pada setiap laporan yang diterima. Hasil pengamatan di lapangan juga menunjukkan bahwa petugas memberikan respon yang baik pada setiap pelaksanaan pelayananan, namun tentunya pelayanan yang diberikan belum maksimal karena dalam pelaksanaannya pasti dijumpai hambatan. Selain itu, daya tanggap petugas dalam merespon dan memberikan pelayanan sudah cukup baik. Pelayanan pemadaman maupun penyelamatan dilakukan secara merata dan keseluruhan.

**d. Assurance**

Jaminan mencakup tepat waktu dalam pelayanan merupakan hal yang utama dalam pelayanan pemadaman kebakaran dan juga Kepercayaan masyarakat sebagai indikator disini sebagai dasar penilaian pelayanan yang diberikan petugas pemadam kebakaran.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat kepada petugas Unit Pelayanan Teknis Kebakaran sudah cukup baik. Petugas memahami pentingnya keselamatan masyarakat, dari pemahaman inilah masyarakat merasakan perlunya peranan Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam bidang penanggulangan kebakaran dan penyelamatan sehingga dari sinilah tumbuh kepercayaan masyarakat dan mengakui kehadiran pemadam kebakaran dalam kehidupan sehari-hari. Namun, dari segi jaminan tepat waktu dalam penanggulangan bencana kebakaran belum dapat terlaksana dengan baik dan maksimal.

**e. Emphaty**

Prioritas masyarakat merupakan segala kepentingan harus megutamakan dan menjadikan masyarakat sebagai pemeran utama dalam pelaksanaan pelayanan baik berbasis pelayanan publik, pelayanan administratif maupun pelayanan lainnya. Selaras dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota yang menjelaskan bahwa kriteria penerima pelayanan dasar yaitu setiap warga dengan menjadi korban atau yang terdampak. Masyarakat sebagai penerima utama pelayanan harus diutamakan. Tentang Pelayanan Publik pasal 34 menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik Unit Pelaksana Teknis sebagai pelaksana harus memiliki perilaku selayaknya pelayan publik diantaranya adil dan tidak diskriminatif,

santun dan ramah, professional serta menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas. Berperilaku yang baik sesuai norma yang berlaku tidak hanya dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan namun, setiap manusi harus memiliki etika yang baik dalam kehidupan bermasyarakat. Etika dalam pelayanan merupakan kemampuan kultur-sosio pengendalian diri sehingga dalam pelaksanaannya terjalin hubungan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dan hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan, tingkat kepercayaan masyarakat kepada petugas Unit Pelayanan Teknis Kebakaran sudah cukup baik. Petugas memahami pentingnya keselamatan masyarakat, dari pemahaman inilah masyarakat merasakan perlunya peranan Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam bidang penanggulangan kebakaran dan penyelamatan sehingga dari sinilah tumbuh kepercayaan masyarakat dan mengakui kehadiran pemadam kebakaran dalam kehidupan sehari-hari.

### **3.3. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran di Kabupaten Gresik**

Dalam menjalankan proses pemerintahan terutama pelayanan langsung kepada masyarakat akan banyak menemui berbagai kendala. Adapun kendala-kendala yang akan menghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran antara lain, sebagai berikut : 1) Kepadatan Lalu Lintas dan Kurangnya Kesadaran Masyarakat Pengguna Jalan Raya Pada Saat Kejadian Kebakaran; 2) Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pengendalian dan Penanggulangan Kebakaran; 3) Kurangnya Peningkatan Kemampuan dan Keterampilan Petugas yang Berjenjang; 4) Keterbatasan Ruang Gerak Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran; 5) Akses Mobilisasi Kendaraan Pemadam

### **3.4. Upaya Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pemadam kebakaran, tentu memiliki berbagai hambatan sebagaimana yang telah dijelaskan di atas. Hambatan-hambatan tersebut tentu akan menghambat kinerja pelayanan publik yang di lakukan di Kabupaten Gresik. Untuk mengatasi hambatan tersebut, maka Unit Pelaksana Teknis melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan pemadam kebakaran. maka upaya-upaya tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut : 1) Melakukan Sosialisasi Kepada Setiap Lapisan Masyarakat Terkait Antisipasi Dini Bencana Kebakaran di Kabupaten Gresik; 2) Peningkatan Sarana dan Prasarana Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran; 3) Peningkatan Kemampuan dan Keterampilan Petugas yang Berjenjang; 4) Menciptakan Ruang Lingkup Pemadam Kebakaran; 5) Pemetaan Wilayah Rawan Kebakaran.

### **3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Kinerja Aparatur sangat penting untuk suatu organisasi perangkat daerah, baik bagi pribadi ataupun untuk orang lain. Kinerja merupakan hasil dari pekerjaan yang memiliki hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan terhadap konsumen dan memberikan kontribusi dalam ekonomi. Kinerja dapat dikatakan berhasil apabila telah terlaksana dengan tepat dan sesuai tujuan yang ditetapkan, baik dari aspek administrasi maupun aspek yang ada di lapangan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dibutuhkan suatu metode atau cara sebagai tolak ukur kinerja dalam pelaksanaannya. Dilihat dari kualitas kinerja yang dilakukan, ketepatan waktu petugas dalam mengatasi kebakaran, inisiatif atau ide-ide yang diberikan dalam pengembangan kompetensi, kemampuan atau skill dalam kebencanaan, serta komunikasi baik secara internal pemadam kebakaran maupun secara eksternal dengan pihak yang terkait. Peneliti menemukan temuan penting yakni waktu dalam pelaksanaan kinerja dan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diutamakan. Sama halnya dengan

temuan Ahmad Syam bahwa waktu petugas dalam menyelesaikan target penyelesaian pekerjaan merupakan hal yang wajib terlaksana demi terciptanya organisasi yang efektif dalam pencapaian tujuan. Kelebihan utama dalam pelayanan yaitu adanya perhatian dalam pengawasan, hal ini menjadi sangat penting karena posisi petugas sebagai pelayan masyarakat, dengan pengawasan membuat proses pelayanan berjalan dengan baik (Ahmad Syam, 2018), *respon time* merupakan kunci pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sama halnya dengan penelitian yang lain, dalam penelitian ini terdapat kekurangan yang menjadi permasalahan dalam kinerja petugas, diantaranya yakni kualifikasi kerja dan kekuatan personil yang tidak sebanding dengan kejadian kebakaran yang terjadi, tidak sesuai dengan yang telah diatur dalam peraturan yang berlaku, dimana pada akhirnya mengacu pada kemampuan petugas. Layaknya temuan Nur Kaidah bahwa penentuan kualitas berdasarkan spesifikasi kerja mengacu pada kelayakan standar kualifikasi petugas yang ditugaskan dalam melakukan penanganan dan penanggulangan kebakaran yang terdiri atas kualifikasi pemadam 1 sebagai juru padam, pemadam 2 dan 3 sebagai juru penyelamat dan pemadam, operator mobil kebakaran, montir mobil kebakaran dan operator komunikasi kebakaran. Kualifikasi kerja ini berperan penting dalam menentukan kualitas seorang petugas dalam menjalankan tugasnya untuk meningkatkan kinerja secara berkualitas sesuai kelayakan yang diberikan. Wujud dari realisasi kerja tersebut yaitu terlihat pada tingkat persentase cakupan pelayanan kesiapsiagaan dan pengendalian bahaya kebakaran, tingkat waktu tanggap, persentase aparatur pemadam yang memenuhi standar kualifikasi (Nur Kaidah, 2019).

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagaimana temuan Novrilla Altrman bahwa kinerja petugas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terlaksana dengan baik. Tetapi masih adanya kekurangan yang akan dijadikan bahan evaluasi dalam pelaksanaan kinerja (Novrilla Altrman, 2016).

### **3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya**

Peneliti menemukan upaya Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Gresik yakni dengan Melakukan Sosialisasi Kepada Setiap Lapisan Masyarakat Terkait Antisipasi Dini Bencana Kebakaran di Kabupaten Gresik; Peningkatan Sarana dan Prasarana Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran; Peningkatan Kemampuan dan Keterampilan Petugas yang Berjenjang; Menciptakan Ruang Lingkup Pemadam Kebakaran; Pemetaan Wilayah Rawan Kebakaran.

## **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan yang peneliti ambil adalah kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran dalam memberikan pelayanan pemadam kebakaran dan penyelamatan sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari kinerja petugas yang dinilai dari berbagai aspek berdasarkan teori T.R Mitchell; Faktor penghambat yang mempengaruhi Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran yaitu kepadatan lalu lintas dan kurangnya kesadaran masyarakat pengguna jalan raya pada saat kejadian kebakaran, keterbatasan sarana dan prasarana pengendalian dan penanggulangan kebakaran, kurangnya peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas yang berjenjang, keterbatasan ruang gerak unit pelaksana teknis pemadam kebakaran, dan akses mobilisasi kendaraan pemadam; Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan Kinerja Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran yaitu melakukan sosialisasi kepada setiap lapisan masyarakat terkait antisipasi dini bencana kebakaran di kabupaten gresik peningkatan sarana dan prasarana unit pelaksana teknis pemadam kebakaran, peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas yang berjenjang, menciptakan ruang lingkup pemadam kebakaran, pemetaan wilayah rawan kebakaran.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran di Kabupaten Gresik maka disarankan untuk menjadi suatu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berdiri sendiri. Dengan demikian ruang gerak pemadam kebakaran dapat lebih leluasa sehingga dapat optimal dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai pelayan publik. Perlu adanya pelatihan yang diberikan kepada petugas tentang penanggulangan kebakaran dan penyelamatan. Perlunya edukasi kepada masyarakat terkait kejadian kebakaran. Masyarakat yang masih memiliki pemikiran yang awan dan belum terbuka dapat menjadi salah satu penghambat dalam proses pelayanan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kabupaten saja sebagai model studi kasus.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kinerja pemadam kebakaran untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja sebagai pemimpin Unit Pelaksana Teknis Pemadam Kebakaran Kabupaten Gresik beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik edisi revisi*. Jakarta: Rineka cipta.
- Basrowi, S. d. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Riduwan. (2004). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan Manajemen Petugas Negeri Sipil Cetakan Kelima*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali.
- Wibowo. (2012). *Manajemen Kinerja Edisi Ketiga*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 14 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota
- Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 17 Tahun 2012 Tentang Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran
- Peraturan Bupati Gresik Nomor 56 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Gresik

Rahmi Shafwani, Halinda Sari Lubis, Umi Salmah 20. Gambaran Risiko Pekerjaan Petugas Pemadam Kebakaran Di Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran (Dp2k) Kota Medan  
Smith, Denise L. PhD. 2011. Firefighter Fitness Improving Performance and Preventing Injuries and Fatalities

Pemadam Kebakaran diakses melalui laman

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pemadam\\_kebakaran](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemadam_kebakaran) pukul 19.39 WITA

