Al Iidara Balad
Jurnal Administrasi Negara
ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

KUALITAS PELAYANAN BIDANG PENANGANAN DAN PENGENDALIAN KEBAKARAN SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DAN PEMADAM KEBAKARAN DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Aminullah[1], Arif Budiman[2], Anita Rahmayanti[3]
Program Studi Aministrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: **aminblue9277@gmail.com**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan Bidang Penanganan dan Pengendalian Kebakaran Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Fenomena yang ditemukan mencakup variasi waktu respons, dinamika ketersediaan sarana prasarana, serta perbedaan partisipasi masyarakat dalam menghadapi situasi darurat. Penelitian menggunakan teori SERVQUAL (Hardiansyah, 2018:109–110) dengan lima dimensi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*, melalui pendekatan deskriptif-kualitatif. Data digali dari observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap sebelas informan yang terdiri atas pejabat, petugas, dan masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi tergolong cukup baik, ditandai standar pelayanan jelas, respons cepat, keterampilan dan sikap petugas profesional, komunikasi baik, serta sarana prasarana yang menunjang. Faktor pendukung meliputi keterampilan dan pelatihan teknis petugas serta tingginya kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas. Faktor penghambat meliputi keterbatasan armada dan alat rescue, serta kondisi geografis berupa akses jalan sempit, jarak lokasi jauh, dan kemacetan yang memengaruhi waktu tanggap. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan sudah berjalan cukup baik, namun keberlanjutannya bergantung pada peningkatan sarana prasarana dan sosialisasi prosedur pelaporan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pemadam Kebakaran, Penyelamatan, Waktu Tanggap.

ABSTRACT

This research is grounded in the importance of the service quality of the Fire Handling and Control Division of the Civil Service Police Unit and Fire Department in Amuntai Selatan Sub-district, Hulu Sungai Utara Regency., in accordance with the mandate of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. The phenomena identified include variations in response time, dynamics in the availability of facilities and infrastructure, as well as differences in community participation when facing emergency situations. This study employs the SERVQUAL theory (Hardiansyah, 2018:109–110), encompassing five dimensions reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, using a descriptive-qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation involving eleven informants consisting of officials, officers, and community members who received the service. The results show that all five dimensions were rated as fairly good, indicated by clear service standards, prompt responsiveness, professional officer skills and attitudes, effective communication, and adequate supporting facilities and infrastructure. Supporting factors include officers' technical skills and training as well as the high level of public trust in officers' capability. Inhibiting factors include limited fleet vehicles and rescue equipment, as well as geographical conditions such as narrow road access, long distances, and traffic congestion affecting response time. This study concludes that services have been running fairly well, although their sustainability depends on improving facilities and infrastructure and on socializing reporting procedures to the community.

Keywords: *Service Quality, Fire Departement, Rescue, Response Time.*

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menempati posisi sentral dalam fungsi pemerintahan. Pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, termasuk penanganan kondisi darurat semacam kebakaran, tidak lepas dari peran ini. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran diberi mandat untuk menghadirkan pelayanan yang cepat, tepat, serta efektif. Ketentuan ini tertuang jelas dalam (Indonesia, 2009) tentang Pelayanan Publik. Setiap penyelenggara layanan dituntut menghadirkan pelayanan berkualitas yang transparan, akuntabel, dan berpihak pada kepuasan masyarakat. Standar pelayanannya mencakup prosedur, waktu penyelesaian, biaya, sampai ketersediaan sarana-prasarana yang memadai.

Standar tersebut menjadi jauh lebih krusial ketika berbicara soal penanganan kebakaran. Kondisi darurat menuntut respons cepat sekaligus terkoordinasi baik. Kualitas pelayanan Satpol PP dan Damkar tidak bisa hanya dinilai dari berhasil tidaknya api dipadamkan. Kecepatan merespons, kesiapan sarana-prasarana, kemampuan berkomunikasi dan berkoordinasi dengan masyarakat semua itu turut menentukan. karena pelayanan pemadam kebakaran di sana memegang peran strategis bagi keselamatan warga. Meski demikian, pelaksanaan di lapangan masih menyisakan sejumlah kondisi empiris. Variasi waktu respons, dinamika ketersediaan sarana operasional, hingga kesenjangan partisipasi dan pemahaman masyarakat menjadi catatan tersendiri.

Observasi awal peneliti menemukan beberapa fenomena bermasalah di lapangan. Keluhan masyarakat soal keterlambatan petugas mencapai lokasi kebakaran menjadi temuan pertama. Jarak tempuh yang jauh dan kondisi infrastruktur jalan yang kurang memadai menjadi penyebabnya. Kecepatan maksimal mobil pemadam pun terbatas, hanya sekitar 60 km/jam itu pun makin melambat akibat beban air di dalam tangki. Kedua, armada yang tersedia masih minim. Hanya tiga unit yang dimiliki yaitu satu mobil animal rescue dan dua mobil tangki pemadam. Ketiga, komunikasi antara masyarakat dan petugas pemadam kerap menemui kendala. Kepanikan warga saat kejadian membuat informasi yang disampaikan menjadi kurang jelas. Keempat, target response time maksimal 15 menit acap kali sulit terpenuhi. Pos pemadam kebakaran pemerintah masih terpusat di satu lokasi saja, sehingga jarak tempuh ke titik-titik rawan kebakaran menjadi cukup jauh walau kesigapan petugas di dalam pos sendiri sebenarnya sudah cukup baik.

Persoalan kualitas pelayanan pemadam kebakaran seperti ini sejatinya sudah lama menarik perhatian peneliti lain. Abdul Hafizh Nasution (2025) *berjudul " Peningkatan Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang menggunakan metode quality function deployment"* Ia menyoroti Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang dengan memakai pendekatan Quality Function Deployment (QFD) metode yang dipilih untuk memetakan kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Hasilnya cukup gamblang: ada sederet prioritas pembenahan yang mesti segera dijalankan. Mulai dari ketersediaan kapasitas air yang mencukupi, kelengkapan alat komunikasi atau call center, sampai keandalan petugas dalam menangani kebakaran. Kelayakan mobil pemadam serta kecepatan respons layanan tanpa penundaan pun turut masuk daftar. Studi tersebut menyimpulkan bahwa penerapan QFD punya potensi besar membuat dinas jauh lebih responsif dan efektif dalam memenuhi harapan warga.

Zulkarnain, (2025) *berjudul "Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Pemadam Kebakaran Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis"* mengambil sudut pandang berbeda. Penelitiannya berfokus pada pelayanan penanggulangan bencana kebakaran di UPT Pemadam Kebakaran Duri, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis wilayah yang bekerja sama langsung dengan BPBD Provinsi Riau. Ia menekankan betapa krusialnya pelatihan

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

fisik dan keterampilan petugas sejak tiga bulan pertama penugasan, sembari mengidentifikasi berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan penanggulangan bencana di lapangan. Menariknya, kajian ini juga merujuk pada lima dimensi kualitas pelayanan Hardiansyah (2011:46) yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* dimensi yang tak jauh berbeda dari yang dipakai dalam penelitian ini.

Kedua penelitian terdahulu itu, pada akhirnya, memperkuat satu hal kualitas pelayanan pemadam kebakaran memang layak dikaji lebih mendalam. Terlebih menyangkut kesiapan sarana, kecepatan respons, dan kompetensi petugas di lapangan persoalan yang ternyata juga tampak nyata

Bertolak dari persoalan tersebut, penelitian ini mengarahkan fokus pada kualitas pelayanan Satpol PP dan Damkar. Lima dimensi teori Servqual dari Hardiyansyah (2018:109-110) dijadikan pisau analisis *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Dua pertanyaan diajukan dalam penelitian ini. Pertama, bagaimana kualitas pelayanan pada Satpol PP dan Damkar Kabupaten Hulu Sungai Utara? Kedua, faktor apa saja yang menghambat pelayanan tersebut? Merujuk pada kedua rumusan itu, penelitian ini diarahkan untuk mengungkap kualitas pelayanan publik pemadam kebakaran di Kabupaten Hulu Sungai Utara, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pelayanan dalam penanganan darurat di Kecamatan Amuntai Selatan. Manfaat praktisnya, penelitian ini diharapkan memberi gambaran nyata tentang kualitas pelayanan publik pemadam kebakaran. Adapun secara teoritis, hasilnya diharapkan menjadi sumbangan pemikiran sekaligus bahan koreksi bagi pihak-pihak terkait.

METODE

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif. Fenomena di lapangan diuraikan melalui ukuran-ukuran yang bersifat kualitas atau mutu, bukan angka. Merujuk pada Bogdan dan Taylor, penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku orang-orang yang diamati. Hasilnya berupa uraian mendalam tentang individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi dalam konteks tertentu. Adapun tipe penelitiannya deskriptif-kualitatif, yang menyajikan gambaran data sesuai keadaan objek yang sebenarnya.

Data penelitian terbagi dua. Data primer diperoleh langsung dari responden terkait kualitas pelayanan Damkar HSU. Data sekunder bersumber dari dokumen atau wawancara dengan pihak terkait. Informan dipilih menggunakan teknik simple random sampling pengambilan anggota sampel secara acak tanpa memperhatikan strata populasi. Jumlahnya 11 orang. Rinciannya Kepala Satuan Satpol PP dan Damkar, Kepala Bidang Pemadam Kebakaran, Kepala Seksi Pemadam Kebakaran, dua orang anggota petugas pemadam kebakaran, ditambah enam orang masyarakat penerima layanan penanganan darurat. Keenam warga ini mencakup korban kebakaran, warga yang meminta evakuasi hewan berbahaya, sampai warga yang ditangani dalam kasus penyelamatan lain misalnya cincin tersangkut di jari atau pintu rumah terkunci. Dokumen tertulis yang memuat informasi pelayanan dinas menjadi sumber data tambahan.

Desain operasional penelitian mengacu pada lima dimensi Servqual. Reliability menyangkut kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara segera, akurat, dan memuaskan. Responsiveness berkaitan dengan keinginan petugas membantu masyarakat dan melayani dengan tanggap. Assurance mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya dari petugas. Empathy menyoroti kemudahan relasi, komunikasi yang baik, dan pemahaman atas kebutuhan masyarakat. Tangibles berfokus pada fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi. Tiap dimensi dijabarkan ke dalam beberapa indikator operasional. Pada dimensi Reliability misalnya,

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

indikatornya mencakup standar pelayanan yang jelas, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta konsistensi pelayanan.

Tiga teknik dipakai untuk mengumpulkan data, merujuk pada Abdurrahman (2006:104–112). Observasi berupa pengamatan langsung terhadap keadaan dan perilaku objek di lapangan. Wawancara berbentuk proses tanya jawab lisan satu arah antara peneliti dan informan. Dokumentasi menelaah catatan-catatan yang berkaitan dengan data pelayanan. Analisis data dilakukan secara kualitatif mengikuti tahapan Bogdan (dalam Sugiyono, 2016:244) data diorganisasikan, dijabarkan ke dalam unit-unit, disintesis, disusun ke dalam pola, dipilih bagian-bagian pentingnya, lalu ditarik kesimpulan. Kredibilitas data dijaga melalui sejumlah teknik menurut. Sugiyono (2017:252) Perpanjangan pengamatan dilakukan dengan kembali ke lapangan untuk observasi dan wawancara ulang. Peningkatan ketekunan berarti pengamatan yang lebih cermat dan berkesinambungan. Triangulasi menjadi pengecekan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu. Terakhir, member check pengecekan kembali data yang diperoleh kepada pemberi data.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Dalam Pecegahan, Penanggulangan Kebakaran, Evakuasi dan Penyelamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Reliability (Kehandalan)

Dimensi ini merujuk pada kemampuan penyelenggara pelayanan menghadirkan layanan yang akurat serta sesuai standar yang berlaku. Konsistensi menjadi kata kuncinya layanan harus tetap bisa diandalkan kapan pun, tanpa terpengaruh perbedaan waktu maupun situasi yang dihadapi.

a. Standar Pelayanan yang Jelas

Standar pelayanan bisa dimaknai sebagai tolok ukur penyelenggaraan layanan sekaligus acuan penilaian mutu. Ini bukan sekadar formalitas, melainkan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat yang harus ditepati. Satpol PP dan Damkar HSU menjalankan empat fungsi dengan standar yang sudah baku. Pencegahan diwujudkan lewat sosialisasi dan simulasi APAR terjadwal. Penanggulangan mencakup prosedur penerimaan laporan, pemberangkatan armada, hingga pemadaman dengan selang bertekanan tinggi. Evakuasi berupa pengarahan warga dari zona bahaya menuju titik aman.

Temuan di lapangan menunjukkan standar pelayanan sudah dijalankan sesuai SOP dan SPM. Para informan menegaskan bahwa petugas memegang pedoman yang jelas mulai penerimaan laporan, waktu tanggap, hingga proses evakuasi dan pemadaman. Hasil observasi memperkuat hal inip etugas terlihat bekerja sigap dan terarah. Dokumentasi pun turut membuktikan keberadaan SOP/SPM tertulis, dilengkapi sarana pendukung seperti mobil pemadam, mobil rescue, dan alat evakuasi. Berdasarkan seluruh temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan sudah berjalan baik, sejalan dengan teori Servqual yang memandang standar sebagai tolok ukur pelayanan.

b. Pelayanan yang Cepat dan Tepat

Kualitas pelayanan yang ideal bertumpu pada dua pilar utama yaitu kecepatan (responsivitas) dan ketepatan (akurasi). Keduanya saling melekat, tak bisa dipisahkan begitu saja. Keandalan layanan diukur lewat ketepatan waktu serta prosedur yang dijalankan di lapangan. Armada langsung diberangkatkan lewat jalur tercepat pada fungsi

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

Penanggulangan. Sementara itu, petugas bekerja sistematis pada fungsi Evakuasi dan Penyelamatan tim dibagi menjadi kelompok pemadam, kelompok evakuasi warga, dan kelompok penyelamatan korban. Pembagian ini penting agar tugas tidak tumpang tindih.

Pelayanan dinilai berjalan baik, ditopang sistem siaga 24 jam serta nomor darurat yang selalu aktif. Sebelum bertindak, petugas lebih dulu memverifikasi laporan agar penanganan tidak keliru sasaran. Hasil observasi turut menegaskan kesiapan piket, kendaraan, dan peralatan operasional. Pada akhirnya, dapat disimpulkan kecepatan pelayanan sudah cukup baik didukung SOP yang jelas, target response time, regu piket 1x24 jam, serta kesiapan sarana dan prasarana.

c. Konsistensi dalam Pelayanan

Konsistensi berarti kemampuan mempertahankan mutu, performa, dan standar perlakuan yang sama secara berkelanjutan. Tak boleh ada kejutan negatif yang membuat masyarakat kecewa. Jadwal latihan dan simulasi rutin menjadi cara dinas menjaga konsistensi ini. Fungsi Pencegahan dijalankan secara periodik lewat kunjungan ke kelurahan atau desa. Kesiapan fungsi Penanggulangan, Evakuasi, dan Penyelamatan dijaga lewat apel kesiapan serta pengecekan armada dan peralatan secara berkala.

Secara umum, pelayanan dinilai konsisten mengikuti SOP seluruh laporan, baik darurat maupun non-darurat, tetap dilayani. Meski begitu, ditemukan pengakuan tegas bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya jarak lokasi kejadian, kemacetan, keterbatasan armada, sampai perbedaan kemampuan personel turut memengaruhi konsistensi pelayanan. Penilaian masyarakat pun terbelah sebagian menganggap pelayanan sudah konsisten, sebagian lain merasa kecepatannya bisa berbeda-beda tergantung situasi dan tim yang bertugas.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Poin ini menyoroti kesediaan sekaligus kesigapan petugas dalam menanggapi kebutuhan atau keluhan masyarakat. Kecepatan dan ketepatan menjadi tuntutan utama, apalagi ketika berhadapan dengan kondisi darurat yang tidak bisa ditunda.

a. Merespon Keluhan Masyarakat

Indikator ini merujuk pada kemampuan petugas menerima, mendengarkan, dan menindaklanjuti keluhan atau laporan warga. Bukti nyatanya terlihat dari kesediaan memberi perhatian serta solusi yang tepat sasaran. Dinas merespons kebutuhan masyarakat lewat saluran komunikasi yang tersedia. Untuk kebutuhan Pencegahan, bentuknya berupa konsultasi cara menyimpan bahan mudah terbakar, instalasi listrik aman, sampai penggunaan APAR. Ketika laporan darurat masuk, petugas segera mencatat lokasi dan jenis ancaman guna menentukan tim yang perlu diberangkatkan.

Petugas terbukti memberi respons cepat dan terkoordinasi, dengan target penanganan sekitar 15 menit. Koordinasi dijalankan lewat jaringan Barisan Pemadam Kebakaran (BPK), bahkan memakai alat pemadam portable untuk menjangkau daerah yang sulit diakses kendaraan. Respons yang diberikan dinilai cukup baik dan sigap. Untuk kasus non-kebakaran sekalipun, petugas tetap memberikan arahan meski prioritas utama tak bergeser dari penanganan kebakaran.

b. Melayani dengan Cepat

Melayani dengan cepat berarti tidak menunda-nunda waktu agar kebutuhan

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

masyarakat segera terpenuhi. Kecepatan menjadi krusial, terutama untuk meminimalkan risiko dalam situasi darurat. Pada fungsi Penanggulangan, kecepatan dimulai dari prosedur dispatch yang singkat: petugas piket menerima laporan, alarm dibunyikan, tim bergerak menuju kendaraan hanya dalam hitungan menit. Latihan rutin mendukung kecepatan ini setiap personel sudah hafal peran dan posisinya masing-masing.

Pelayanan sudah tergolong cepat dan tanggap, didukung petugas yang siaga sepanjang 24 jam. Hanya saja, tercatat satu kekurangan pada beberapa kasus non darurat masih terdapat penanganan yang dinilai belum maksimal karena menyesuaikan prioritas pelayanan. Kendala ini relatif minor, terbatas pada kasus-kasus non-darurat semata.

c. Kesigapan Petugas dalam Membantu Masyarakat

Kesigapan berarti kesiapan sekaligus ketangkasan petugas menghadapi situasi yang memerlukan bantuan segera, dengan tindakan yang cepat, tepat, dan efektif. Pada fungsi Evakuasi dan Penyelamatan, kesigapan diwujudkan lewat asesmen kilat di lokasi kejadian untuk menentukan metode pertolongan paling sesuai. Teknik low angle rescue dipakai untuk medan datar, sedangkan high angle rescue dipakai untuk kondisi ketinggian disesuaikan dengan situasi darurat yang dihadapi di wilayah HSU.

Kesiapsiagaan petugas dinilai sudah cukup baik, ditopang sistem piket 24 jam dan koordinasi antaranggota yang solid. Meski demikian, ada catatan yang perlu digarisbawahi kualitas sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih optimal.

3. Assurance (Jaminan)

Dimensi ini berkaitan dengan kapasitas petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan di benak masyarakat. Pengetahuan yang mumpuni, keterampilan teknis, serta sikap profesional menjadi tiga unsur yang saling menopang untuk mewujudkannya.

a. Keterampilan Petugas Menggunakan Alat Bantu

Keterampilan ini merujuk pada kemampuan mengoperasikan berbagai peralatan penunjang tugas secara efektif, efisien, dan aman. Petugas Damkar HSU dibekali pelatihan teknis sesuai fungsi masing-masing. Pada Penanggulangan, mereka terlatih mengatur tekanan pompa dan arah semprotan selang. Pada Evakuasi dan Penyelamatan, keterampilan mencakup memasang tali pengaman, memakai tandu lipat, serta mengenakan dan melepas APD. Adapun pada Pencegahan, alat peraga dan media visual dipakai saat sesi simulasi.

Keterampilan petugas dinilai sudah cukup baik, didukung pelatihan teknis semacam diklat pemadam I, teknik evakuasi, dan penanganan korban. Sayangnya, masih ada ruang perbaikan masih diperlukan peningkatan pelatihan agar seluruh petugas memiliki keterampilan yang merata dan lebih optimal.

b. Sikap Petugas

Sikap petugas tercermin dari perilaku dalam melayani ramah, sopan, santun, dan menghargai setiap individu yang dilayani. Sikap semacam ini menciptakan hubungan harmonis sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat. Menariknya, sikap petugas disesuaikan dengan konteks fungsi yang sedang dijalankan. Saat Pencegahan, mereka bersikap edukatif dan sabar. Saat Penanggulangan, sikapnya berubah tegas dan fokus. Sedangkan pada Evakuasi dan Penyelamatan, petugas tampil tenang dan empatik guna menenangkan korban beserta keluarganya.

Sikap petugas dinilai sudah cukup baik dan profesional. Keselamatan jiwa selalu

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

diutamakan, dibarengi sikap ramah, sopan, sigap, dan tetap tenang di tengah tekanan. Dukungan psikologis kepada korban pun turut diberikan. Indikator ini boleh dibilang tak menyisakan catatan kekurangan yang berarti.

c. Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan

Kepercayaan masyarakat lahir dari keyakinan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan yang profesional, jujur, dan bertanggung jawab. Rasa percaya ini terbangun karena dinas terbukti menjalankan keempat fungsinya dengan hasil yang bisa diukur. Berkurangnya risiko kebakaran berkat Pencegahan yang aktif menjadi salah satu buktinya. Keberhasilan proses pemadaman serta keselamatan korban lewat Evakuasi dan Penyelamatan turut memperkuat kepercayaan tersebut.

Tingkat kepercayaan masyarakat tergolong cukup baik terlihat dari cara petugas melayani tanpa membeda-bedakan dan tanpa memungut biaya, disertai upaya transparansi dan sosialisasi yang konsisten. Kendati begitu, tetap ada catatan sebagian masyarakat masih memiliki rasa khawatir dalam kondisi tertentu.

4. Empathy (Empati)

Aspek ini mencakup kepedulian dan perhatian petugas terhadap kondisi, kebutuhan, maupun perasaan masyarakat yang dilayani. Wujudnya bisa dilihat dari komunikasi yang terjalin baik, juga dari sejauh mana petugas memahami situasi yang tengah dihadapi warga.

a. Komunikasi

Komunikasi di sini dimaknai sebagai proses penyampaian informasi antara petugas dan masyarakat secara jelas, mudah dipahami, dan efektif sekaligus meminimalkan potensi kesalahpahaman. Pendekatan yang dipakai petugas berbeda-beda tergantung fungsi yang dijalankan. Pada Pencegahan, komunikasi berlangsung dua arah lewat sesi tanya jawab usai simulasi. Pada Penanggulangan, bahasa yang dipakai singkat dan tegas untuk mengarahkan warga menjauh dari lokasi. Sementara pada Evakuasi dan Penyelamatan, nada bicara dibuat menenangkan agar korban tetap kooperatif.

Komunikasi berjalan cukup baik dan cepat. Petugas aktif menanyakan lokasi serta jenis ancaman, sementara koordinasi antarpetugas berlangsung terorganisir. Kendati begitu, ditegaskan pula bahwa masih diperlukan ketelitian dan koordinasi yang lebih optimal untuk mengurangi terjadinya miskomunikasi saat menerima laporan masyarakat kekurangan yang secara eksplisit terkait dengan kepanikan warga saat melapor kejadian.

b. Memahami Masyarakat

Indikator ini menyoroti kemampuan mengenali kebutuhan, harapan, dan kondisi masyarakat yang dilayani, demi pelayanan yang lebih tepat sasaran. Kepedulian dinas diwujudkan lewat penyesuaian penanganan berdasarkan kondisi nyata warga di lapangan. Pada fungsi Penanggulangan, perhatian diberikan pula kepada warga sekitar yang terdampak asap. Pada Evakuasi dan Penyelamatan, kelompok rentan lansia, anak-anak, warga dengan keterbatasan fisik diprioritaskan untuk dievakuasi lebih dulu.

Petugas terbukti memahami kondisi dan kebutuhan korban dengan baik. Penyelamatan jiwa selalu jadi prioritas, dibarengi sikap empati serta upaya menenangkan korban lewat tim evakuasi dan penanganan syok. Indikator ini juga tak menyisakan catatan kekurangan yang signifikan.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

c. Kemudahan Komunikasi

Kemudahan komunikasi mengacu pada seberapa mudah masyarakat menghubungi atau menyampaikan informasi kepada petugas, yang diwujudkan lewat sarana komunikasi yang gampang diakses. Dinas menyediakan akses pelaporan yang mudah dijangkau warga sehingga koordinasi bisa berjalan cepat. Akses ini berlaku baik untuk konsultasi seputar Pencegahan maupun pelaporan situasi darurat agar tim bisa segera diberangkatkan.

Kemudahan komunikasi sudah berjalan cukup baik, ditopang berbagai kanal seperti call center, WhatsApp, radio komunikasi, sampai layanan langsung 1x24 jam. Meski begitu, tercatat bahwa sosialisasi terkait nomor darurat dan akses pelayanan masih perlu ditingkatkan agar seluruh masyarakat dapat lebih mudah mengetahui dan memanfaatkan layanan yang tersedia.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi terakhir ini berbicara soal ketersediaan fasilitas fisik mulai dari sarana, prasarana, hingga peralatan pendukung. Semua itu harus benar-benar nyata dan bisa dilihat langsung oleh masyarakat sebagai bagian dari pelaksanaan pelayanan.

a. Sarana

Sarana mencakup segala peralatan yang dipakai langsung petugas saat bertugas mulai dari mobil pemadam, selang, pompa air, APD, alat komunikasi, hingga peralatan penyelamatan. Sarana fisik ini menjadi penopang utama keempat fungsi dinas. Armada mobil pemadam berpompa tekanan tinggi dipakai untuk Penanggulangan. Tali, tandu, dan APD menunjang Evakuasi serta Penyelamatan. Adapun alat peraga, spanduk, dan APAR demonstrasi dipakai untuk kegiatan simulasi Pencegahan.

Fasilitas dan peralatan yang dimiliki dua mobil pemadam, satu mobil rescue, alat penyelamatan, serta kantor yang layak secara umum dinilai sudah cukup memadai. Kendati begitu, ada catatan yang tak bisa diabaikan masih terdapat beberapa fasilitas dan peralatan yang perlu ditambah serta diremajakan agar kualitas pelayanan dapat semakin optimal.

b. Prasarana

Prasarana merupakan fasilitas pendukung yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan pelayanan berupa kantor, pos damkar, garasi kendaraan, jaringan komunikasi, sumber air, hingga akses jalan. Kantor dinas berfungsi sebagai pusat perencanaan sekaligus koordinasi. Ruang operasional berperan sebagai posko kendali yang memantau kesiapan tim untuk fungsi Penanggulangan, Evakuasi, dan Penyelamatan. Ruang administrasi dan aula pun dimanfaatkan untuk menyusun jadwal serta menyelenggarakan pelatihan dan simulasi Pencegahan bagi masyarakat.

Sarana dan prasarana secara umum dinilai sudah cukup memadai dalam mendukung pelayanan. Namun, catatan paling eksplisit justru muncul di sini masih terdapat keterbatasan pada beberapa alat rescue, armada, dan mesin berkapasitas besar yang perlu ditambah atau ditingkatkan. Pemeliharaan dan penambahan fasilitas pun terus diupayakan secara bertahap, menyesuaikan kemampuan anggaran daerah.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

B. Faktor-faktor yang memengaruhi Pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Dalam Pecegahan, Penanggulangan Kebakaran, Evakuasi dan Penyelamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendukung
   a. Keterampilan dan Pelatihan Petugas

      Keterampilan petugas terbukti sudah cukup baik dalam menopang pelayanan. Buktinya terlihat dari pelatihan teknis yang telah diberikan mulai penggunaan alat pemadam, teknik evakuasi, sampai penanganan korban sehingga petugas mampu bekerja lebih profesional. Hasil observasi turut menegaskan hal serupa: petugas cakap menggunakan peralatan pemadam, alat rescue, maupun alat bantu evakuasi secara tepat sasaran. Kerja sama dan pembagian tugas pun berjalan baik di lapangan. Pada akhirnya, pelatihan teknis ini terbukti mendongkrak kemampuan petugas dalam menghadapi berbagai kondisi darurat.

      Keterampilan petugas pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Hulu Sungai Utara terbukti sudah cukup memadai dalam menopang pelayanan kepada masyarakat. Ini terkonfirmasi dari dua sumber data sekaligus. Wawancara dengan informan menegaskan bahwa petugas telah dibekali pelatihan teknis secara berjenjang, mencakup penggunaan alat pemadam, teknik evakuasi, sampai penanganan korban. Masyarakat penerima layanan pun sepakat. Pengalaman langsung mereka menyaksikan kecakapan petugas, baik saat memadamkan kebakaran maupun mengevakuasi hewan berbahaya, menjadi bukti pendukung yang kuat. Temuan ini kian dipertegas oleh hasil observasi peneliti di lapangan. Petugas tampak cakap mengoperasikan peralatan pemadam, alat rescue, maupun alat bantu evakuasi secara tepat sasaran. Kerja sama tim dan pembagian tugas pun berjalan rapi, ditambah tindakan yang terarah serta penuh kehati-hatian. Menyatukan kedua data tersebut, dapat ditarik simpulan bahwa pelatihan teknis yang diberikan secara rutin memang benar-benar mendongkrak kemampuan petugas menghadapi berbagai kondisi darurat baik dilihat dari pengakuan lisan informan maupun bukti konkret yang teramati langsung di lapangan.

   b. Kepercayaan Masyarakat terhadap Pelayanan Petugas

      Tingkat kepercayaan masyarakat tergolong cukup baik. Hal ini tergambar dari pernyataan warga yang meyakini kemampuan petugas menangani kebakaran, juga penyelamatan non kebakaran seperti evakuasi hewan, pelepasan cincin, hingga pembukaan pintu terkunci. Observasi memperlihatkan sikap petugas yang profesional, tenang, dan terampil, sementara masyarakat pun terlihat patuh mengikuti arahan yang diberikan. Kepercayaan semacam ini lahir bukan tanpa alasan warga menyaksikan langsung pengalaman, keterampilan, kesiapsiagaan, serta sikap profesional petugas saat menangani kondisi darurat.

      Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan petugas tergolong cukup baik. Kesimpulan ini konsisten muncul dari hasil wawancara maupun observasi. Sejumlah informan menyampaikan keyakinan mereka atas kemampuan petugas, baik dalam penanganan kebakaran maupun penyelamatan non-kebakaran seperti evakuasi hewan, pelepasan cincin, hingga pembukaan pintu terkunci. Tingkat kepercayaan memang bervariasi antarindividu, tetapi arahnya tetap positif. Hasil observasi memperkuat gambaran tersebut. Peneliti menyaksikan langsung sikap petugas yang profesional, tenang, dan terampil di lapangan. Masyarakat di lokasi kejadian pun terlihat patuh mengikuti arahan

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

yang diberikan, nyaris tanpa keraguan berarti. Menyandingkan kedua data ini menunjukkan satu hal penting kepercayaan masyarakat tidak muncul secara instan. Ia lahir dari pengalaman nyata warga menyaksikan langsung pengalaman, keterampilan, kesiapsiagaan, serta sikap profesional petugas saat menangani kondisi darurat.

2. Faktor Penghambat

a. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Sarana-prasarana yang dimiliki dua mobil pemadam, satu mobil rescue, alat penangkap ular, dan baju pelindung sudah tergolong cukup memadai untuk menunjang pelayanan. Meski demikian, beberapa kekurangan tetap patut dicatat: jumlah armada yang terbatas, alat rescue hewan yang masih perlu di upgrade, ditambah kebutuhan mesin dan peralatan berkapasitas lebih besar agar pelayanan bisa berjalan lebih optimal.

Sarana dan prasarana yang dimiliki sudah tergolong cukup memadai untuk menunjang pelayanan. Meski begitu, sejumlah keterbatasan tetap patut dicermati. Wawancara dengan para informan secara konsisten menyebutkan ketersediaan dua mobil pemadam, satu mobil rescue, alat penangkap ular, serta baju pelindung. Persoalannya ada pada jumlah armada yang masih terbatas, alat rescue hewan yang perlu diupgrade, ditambah kebutuhan mesin dan peralatan berkapasitas lebih besar ini menjadi catatan penting dari para informan. Hasil observasi turut menguatkan temuan tersebut. Peneliti melihat langsung ketersediaan armada dan peralatan penunjang di lapangan, sekaligus mencatat bahwa penambahan serta peremajaan sarana masih dibutuhkan agar pelayanan berjalan lebih optimal. Gabungan wawancara dan observasi ini pada akhirnya menegaskan satu hal: keterbatasan sarana dan prasarana memang nyata adanya dan menjadi faktor penghambat, kendati secara keseluruhan fasilitas yang tersedia sudah cukup mendukung pelaksanaan tugas sehari-hari.

b. Kondisi Geografis/Jarak Lokasi Kejadian

Jarak lokasi kejadian, wilayah yang sulit dijangkau, serta kemacetan lalu lintas nyata menjadi penghambat pelayanan pemadam kebakaran. Observasi memperkuat temuan ini beberapa wilayah dengan akses jalan sempit dan jarak jauh memaksa petugas beralih memakai alat pemadam portable agar pelayanan tetap bisa berjalan. Kendati hambatan geografis ini nyata adanya, petugas tak lantas menyerah. Pembagian sektor wilayah dan penggunaan alat portable jadi siasat mereka untuk tetap melayani masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan teori SEVQUAL (dalam Hardiansyah, 2018:109-110) pada dimensi responsiveness, mengingat pelayanan tetap diupayakan meski dibayangi berbagai kendala.

Hambatan geografis yang dihadapi petugas dalam menjalankan pelayanan tergambar jelas dari wawancara dan observasi yang saling melengkapi. Informan mengungkapkan bahwa jarak lokasi kejadian, akses jalan sempit, medan yang sulit, serta kemacetan lalu lintas nyata menjadi penghambat. Kondisi ini memaksa petugas menggunakan alat pemadam portable, sekaligus menerapkan pembagian sektor wilayah sebagai siasat penanganan. Observasi memperkuat temuan itu. Peneliti menyaksikan sendiri beberapa wilayah dengan akses jalan sempit dan jarak jauh, yang membuat petugas harus beralih ke alat portable agar pelayanan tetap berjalan. Menggabungkan kedua sumber data, tergambar bahwa hambatan geografis ini memang nyata dan berpengaruh pada kecepatan waktu tanggap petugas. Meski begitu, petugas tidak lantas menyerah. Mereka tetap berupaya melayani masyarakat lewat strategi taktis di lapangan bukti bahwa pelayanan tetap diupayakan sekalipun dibayangi berbagai kendala.

ISSN : 2685-8541
Vol. 8, No. 1, 2026
DOI :10.36658/aliidarabalad

SIMPULAN

Penelitian ini pada dasarnya menegaskan satu hal: kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Hulu Sungai Utara, bila ditinjau dari lima dimensi Servqual (Hardiansyah, 2018:109–110), sudah tergolong baik. Meski begitu, sejumlah catatan perbaikan tetap perlu diperhatikan. Dimensi *Reliability* menunjukkan pelayanan sudah berjalan sesuai standar dan SOP yang jelas. Sistem piket 1x24 jam menjadi penopangnya, ditambah kecepatan serta ketepatan penanganan yang relatif konsisten. Hanya saja, jarak lokasi kejadian dan keterbatasan armada masih jadi ganjalan di beberapa wilayah. Beralih ke dimensi *Responsiveness*, hasilnya pun tak kalah positif petugas sigap merespons laporan lewat call center maupun pengaduan langsung, sekaligus tangkas menangani kebakaran hingga kasus penyelamatan non-kebakaran. Sesekali keterlambatan memang masih terjadi, biasanya dipicu prioritas penanganan darurat atau kondisi geografis wilayah yang menyulitkan.Pada dimensi *Assurance,* keterampilan teknis petugas terbukti memadai berkat pelatihan pemadaman dan rescue yang telah dijalani. Sikap yang ramah, sigap, dan profesional pun turut menumbuhkan kepercayaan masyarakat yang tergolong tinggi. Dimensi Empathy juga berjalan mulus komunikasi terjalin efektif, pemahaman terhadap kondisi korban terlihat baik, ditambah kemudahan akses layanan lewat call center, WhatsApp, radio komunikasi, sampai pelayanan langsung di kantor. Sementara itu, dimensi Tangibles memperlihatkan fasilitas dan sarana-prasarana mobil pemadam, mobil rescue, alat penangkap ular, perlengkapan pelindung sudah cukup memadai. Penambahan dan peremajaan armada beserta alat rescue tertentu tetap dibutuhkan agar pelayanan bisa lebih optimal.Perkara faktor penghambat, penelitian ini mencatat beberapa hal keterbatasan sarana-prasarana dan jumlah armada, kondisi geografis wilayah yang sulit dijangkau, jarak lokasi kejadian, kemacetan lalu lintas, hingga potensi miskomunikasi ketika masyarakat melaporkan kejadian dalam kondisi panik. Dari sini terlihat jelas hambatan pelayanan lebih banyak berakar pada persoalan struktural dan geografis, bukan pada kompetensi atau sikap petugas di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media.

Indonesia (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Nasution, A.H. (2025) *Peningkatan Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang Menggunakan Metode Quality Function Deployment*.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung: CV Alfabeta.

Zulkarnain, Z. (2025) *Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemadam Kebakaran Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis*.