

Analisis Pelayanan Publik Oleh Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Dumai

Rudi Hartasetiadi¹, Dewi Khotimah², Selina Aura Delvi³, Syerila Rahmadani⁴, Zahra Hkukum
Maqsura⁵

¹²³⁴⁵Prodi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai, Indonesia
rudihartasetiadi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas permasalahan efektivitas pelayanan publik oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai, yang dihadapkan pada keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas, dan infrastruktur, serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pencegahan kebakaran. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif melalui wawancara langsung dengan staf lapangan, observasi, dan studi dokumentasi untuk menilai kinerja operasional, kecukupan fasilitas, kemampuan SDM, serta efektivitas koordinasi internal dan eksternal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang pemadaman kebakaran di Kota Dumai masih belum optimal, ditandai dengan keterbatasan jumlah personel, dan fasilitas yang belum memadai. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam pencegahan dan penanganan awal kebakaran masih rendah. Simpulan dari penelitian ini menegaskan perlunya peningkatan jumlah dan kualitas sumber daya manusia, pengadaan sarana prasarana yang memadai, serta intensifikasi edukasi dan pelibatan masyarakat agar pelayanan publik di bidang penanggulangan kebakaran dapat berjalan lebih efektif, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan warga Kota Dumai.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Sarana dan Prasarana, Sumber Daya Manusia, Efektivitas Pelayanan

ABSTRACT

This study discusses the problem of the effectiveness of public services by the Dumai City Fire and Rescue Service which is faced with the dilemma of limited human resources, facilities and infrastructure, and low public awareness of fire prevention. The analytical research method used is qualitative through direct interviews with field officers, observation, and documentation studies to assess operational performance, adequacy of facilities, HR capabilities, and the effectiveness of internal and external coordination. The results of the study indicate that public services in the field of fire fighting in Dumai City are still not optimal, marked by limited personnel and inadequate facilities. In addition, community involvement in the prevention and early handling of fires is still low. The conclusion of this study emphasizes the need to increase the number and quality of human resources, provide adequate facilities and infrastructure, and increase education and community involvement so that public services in the field of fire fighting can run more effectively, professionally, and responsively to the needs of Dumai City residents.

Keywords: Public Services, Fire and Rescue Service, Facilities and Infrastructure, Human Resources, Service Effectiveness

1. INTRODUCTION

Pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan modern, khususnya dalam konteks perlindungan masyarakat dari risiko bencana seperti kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan berperan vital sebagai garda terdepan dalam penanggulangan kebakaran, penyelamatan jiwa, serta perlindungan aset masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan melalui regulasi nasional, seperti Permendagri Nomor 69 Tahun 2012 dan Nomor 100 Tahun 2018, telah mengatur indikator layanan, mulai dari kecepatan tanggap, kecukupan personel, hingga ketersediaan sarana prasarana. Namun, berbagai penelitian terdahulu di sejumlah daerah di Indonesia, seperti Kabupaten Garut dan Kabupaten Pesisir Selatan, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di sektor pemadam kebakaran masih menghadapi tantangan signifikan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang belum memadai, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan dan penanganan awal kebakaran [1].

Di Kota Dumai, yang merupakan salah satu pusat industri di Sumatera, tingkat risiko kebakaran tergolong tinggi akibat kepadatan penduduk dan aktivitas industri yang intensif. Penelitian terbaru menemukan

bahwa Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai masih menghadapi sejumlah kendala, seperti jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang terbatas, sarana prasarana yang kurang memadai, serta implementasi prosedur operasional standar yang belum optimal [2]. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pelayanan publik yang diberikan, di mana waktu tanggap dan kualitas penanganan kebakaran belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam pencegahan dan penanganan awal kebakaran masih rendah, sehingga beban penanganan sepenuhnya bertumpu pada petugas pemadam kebakaran. Berdasarkan pendapat Mahmudi (2007), dalam pelaksanaan pelayanan publik, pejabat pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyuplai layanan yang optimal kepada masyarakat guna menciptakan kesejahteraan untuk publik [3].

Menurut Brady dan Conin dinyatakan bahwa "layanan berkualitas adalah perbandingan antara layanan yang sebenarnya diterima dan harapan akan layanan yang diinginkan" [4]. Kebaruan ilmiah dari penelitian ini terletak pada analisis mendalam terhadap keterkaitan antara efektivitas operasional Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai dengan mutu pelayanan publik yang dihasilkan, khususnya dalam konteks kota industri yang memiliki karakteristik risiko kebakaran tinggi. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan sistem penanggulangan kebakaran yang responsif dan berkelanjutan. Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas sumber daya manusia, kecukupan sarana prasarana, dan tingkat partisipasi masyarakat mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi mutu layanan publik serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kinerja dan profesionalisme pelayanan pemadam kebakaran di Kota Dumai [5].

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai efektivitas pelayanan publik oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena secara menyeluruh melalui data empiris yang diperoleh langsung dari lapangan, sesuai dengan rekomendasi Creswell (2014) bahwa penelitian kualitatif efektif untuk mengkaji proses, makna, dan pemahaman terhadap suatu masalah sosial secara kontekstual.

Penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan utama sebagai berikut :

1. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah berdasarkan gejala empiris di lapangan, yaitu keterbatasan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang mempengaruhi mutu pelayanan publik pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai.

2. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan teknik :

- a) Wawancara mendalam dengan staf lapangan dan pejabat struktural Dinas Pemadam Kebakaran untuk memperoleh informasi terkait kinerja operasional, tantangan teknis, serta efektivitas koordinasi internal dan eksternal.
- b) Observasi langsung terhadap proses pelayanan, kesiapsiagaan personel, serta kondisi sarana dan prasarana di lokasi dinas.
- c) Studi dokumentasi terhadap laporan kegiatan, data kebakaran, dan dokumen resmi lainnya yang relevan.

3. Analisis Data

Berdasarkan pendapat Miles dan Huberman yang dikutip oleh Nugroho (2014:121), analisis data kualitatif melibatkan tiga tahap, yakni: Pengurangan data, Penyajian data, dan Pengambilan kesimpulan [6].

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan langkah-langkah :

- a) Reduksi data : memilah dan merangkum data penting sesuai fokus penelitian.
- b) Penyajian data : menyusun data dalam bentuk narasi dan diagram.
- c) Penarikan kesimpulan : menginterpretasikan temuan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian

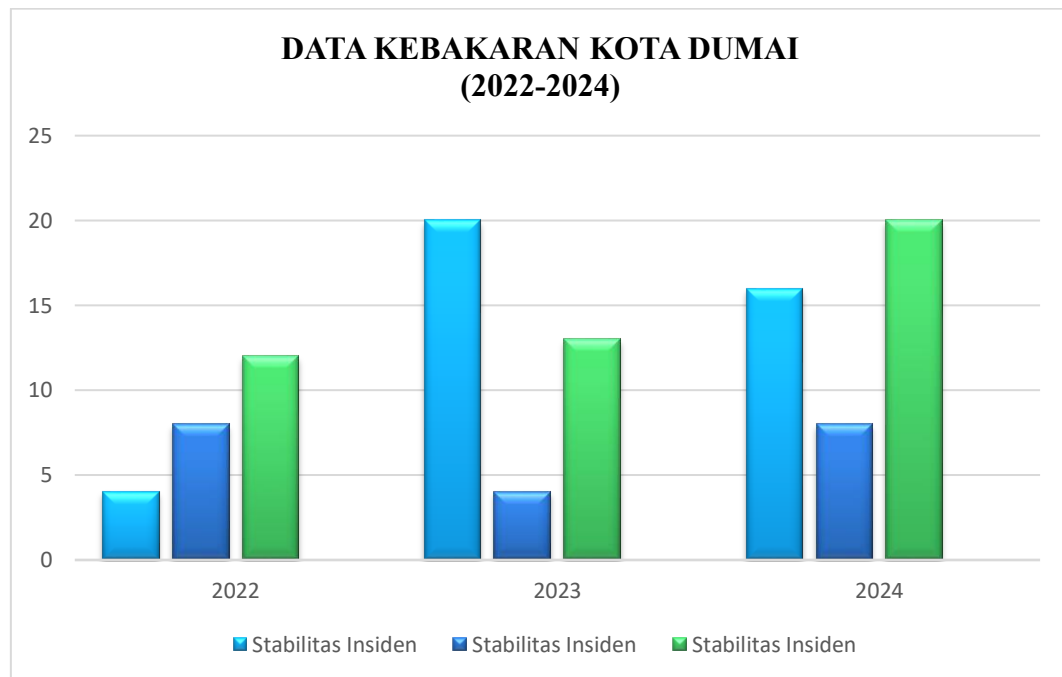
Data diperoleh secara langsung dari informan kunci (staf Dinas Pemadam Kebakaran Kota Dumai), observasi aktivitas di lapangan, serta dokumen resmi dinas. Data sekunder diperoleh dari literatur ilmiah, peraturan pemerintah, dan laporan penelitian terdahulu yang relevan sebagai pembanding dan penguat analisis.

Metode ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang objektif dan komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai, serta memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan strategi peningkatan layanan publik di sektor penanggulangan kebakaran.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai, ditemukan beberapa temuan utama terkait efektivitas pelayanan publik yang diberikan :

1. Pola Kebakaran dan Dampaknya (2022–2024)



- a) Data menunjukkan bahwa selama periode 2022 hingga 2024, terjadi peningkatan jumlah kasus kebakaran di Kota Dumai, terutama di kawasan permukiman padat dan area industri.
- b) Respon masyarakat terhadap kebakaran masih rendah, terbukti dari keterlambatan pelaporan dan minimnya tindakan awal sebelum petugas tiba di lokasi.

2. Defisit Sarana Prasarana dan Sumber Daya Manusia

- a) Jumlah personel pemadam kebakaran di Kota Dumai masih belum memadai untuk menjangkau seluruh wilayah secara optimal, terutama pada jam-jam rawan dan di area yang jauh dari pusat kota.
- b) Ketersediaan armada dan peralatan pemadam kebakaran, seperti mobil pemadam, alat pelindung diri, dan alat komunikasi, masih terbatas dan sebagian dalam kondisi kurang layak pakai.
- c) Fasilitas penunjang, seperti pos pemadam di kecamatan-kecamatan, masih belum merata sehingga memperlambat waktu tanggap darurat.

Temuan-temuan di atas memperkuat gejala masalah yang telah diidentifikasi dalam pendahuluan, yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas pelayanan publik oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai. Hal ini sejalan dengan teori pelayanan publik yang menekankan pentingnya ketersediaan fasilitas, responsivitas, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik yang berkualitas. Defisit personel dan fasilitas berdampak

langsung pada waktu tanggap dan cakupan layanan, sehingga masyarakat di wilayah pinggiran kota lebih rentan terhadap risiko kebakaran yang tidak tertangani dengan cepat. Pelayanan umum pada dasarnya berkaitan dengan berbagai aspek kehidupan dalam konteks kenegaraan, sehingga pemerintah memiliki sejumlah peran dalam menyediakan layanan bagi masyarakat [1]. Pemenuhan penyediaan layanan yang sesuai dan memuaskan termasuk dalam hal bebas dari kesalahan, tepat waktu, kemampuan dalam menyampaikan layanan kepada masyarakat serta menyajikan layanan secara adil dan tepat [7].

Rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri. Hal ini menunjukkan bahwa upaya edukasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh dinas belum sepenuhnya efektif. Padahal, keberhasilan penanggulangan kebakaran sangat dipengaruhi oleh peran aktif masyarakat dalam pencegahan, pelaporan, dan penanganan awal sebelum petugas tiba. Dari sisi koordinasi, meskipun sudah ada mekanisme kerja sama lintas sektor, namun implementasinya di lapangan masih memerlukan perbaikan agar penanganan kebakaran dapat dilakukan secara terpadu dan efisien. Kekurangan dalam kemampuan manajerial bisa mengakibatkan kekacauan saat menjalankan aktivitas serta inefisiensi dalam pemanfaatan sumber daya [8]. Layanan yang disediakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran harus memenuhi standar kualitas yang tinggi, mulai dari kecepatan tanggap, kecukupan fasilitas, hingga kemampuan sumber daya manusia yang ada [9].

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menjawab hipotesis bahwa kualitas pelayanan publik oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek internal (sumber daya manusia, fasilitas) maupun eksternal (kesadaran masyarakat). Dari hasil percakapan, tampak bahwa fasilitas memiliki peranan yang krusial dalam meningkatkan kenyamanan bagi pengguna layanan dan mempermudah proses layanan. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai, harapan pengguna layanan dapat terpenuhi dan proses pelayanan dapat dilakukan dengan baik [10]. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi perbaikan yang komprehensif, meliputi penambahan personel dan fasilitas, intensifikasi edukasi masyarakat.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan di Kota Dumai untuk merumuskan langkah-langkah strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang penanggulangan kebakaran, demi terciptanya layanan yang cepat, akurat, dan profesional sesuai harapan masyarakat.

4. CONCLUSION

Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Dumai sangat dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta rendahnya keterlibatan masyarakat dalam upaya pencegahan dan penanganan awal kebakaran. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun upaya peningkatan kualitas layanan telah dilakukan, kinerja operasional dinas masih belum optimal dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal kecepatan tanggap, ketersediaan fasilitas, dan pemerataan akses layanan. Selain itu, tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pencegahan kebakaran masih perlu ditingkatkan agar risiko dan dampak kebakaran dapat diminimalisir secara signifikan. Dengan demikian, penelitian ini berhasil menjawab tujuan dan hipotesis bahwa peningkatan mutu pelayanan publik di bidang penanggulangan kebakaran memerlukan perbaikan menyeluruh pada aspek internal dan eksternal dinas terkait.

REFERENCES

- [1] A. Sepriani, D. Erlianti, and D. Jannah, "Analisis Asas Pelayanan Publik Pada Kantor Lurah Teluk Binjai Kecamatan Dumai Timur Kota Dumai," *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 20–25, 2022, doi: 10.36917/japabis.v4i1.38.
- [2] U. Hang and T. Pekanbaru, "Analisis Sistem Penanggulangan Kebakaran Di Upt Pemadam Kebakaran Tipe A Kota Dumai Tahun 2023 Analysis Of Fire Countermeasures System In Technical Implementation Unit Of Type A Fire Fighting Dumai City In 2023 PENDAHULUAN Data dari International Associat," no. 16, 2023.
- [3] D. Erlianti, "Kualitas Pelayanan Publik," *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 15–28, 2019, doi: 10.36917/japabis.v1i1.7.
- [4] H. Hildawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rumah Sakit Umum (Rsud) Dumai," *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 75–89, 2019, doi: 10.36917/japabis.v1i1.12.
- [5] A. Fitri, Musri, and I. Syahril, "Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penanggulangan," *J. Ilm. Ekotrans Erud.*, vol. 2, no. 1, p. 55, 2022.
- [6] Lilis Wahyuni, "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PADA PELAYANAN PEMBUATAN KARTU



- Implementasi Kebijakan pada Pelayanan,” *Adm. Publik Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 50–53, 2022.
- [7] L. E. Wahyuni, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Upaya Pencatatan Sipil Kota Dumai,” *J. Adm. Publik Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 1–5, 2022.
- [8] D. L. W. and E. K. R. Erlianti, “Erlianti, Dila, Lilis Wahyuni, and ERA KACHINTA RIA. Analisis Pelayanan Publik Pada UPT. Pengelolaan Perhubungan Wilayah I Dinas Perhubungan Provinsi Riau. Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau 4.2 (2024),” vol. 4, no. 1, 2024.
- [9] Menteri Pekerjaan Umum, “Kententuan Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran,” vol. 8, no. 2, pp. 277–290, 1985.
- [10] L. Wahyuni, A. Melani, and D. Erlianti, “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Buku Pelaut Pada Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Dumai,” *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 5, no. 2, pp. 85–92, 2023, doi: 10.36917/japabis.v5i2.100.