

# Kinerja Pelayanan Di Kantor Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kabupaten Gresik

Diky Ardiansyah , Sri Juni Woro Astuti

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

[ardiansdicky17@gmail.com](mailto:ardiansdicky17@gmail.com)<sup>1</sup>, [srijuniworoastuti@uwp.ac.id](mailto:srijuniworoastuti@uwp.ac.id)<sup>2</sup>

## Abstrak

Kualitas pelayanan memiliki beberapa aspek: Tangible dengan indikator-indikator yaitu alat pelindung diri memiliki pengaruh yang sangat vital dalam kesuksesan dari pemberian pelayanan kepada masyarakat, Peralatan yang selalu siap digunakan merupakan hal yang mendorong dari percepatan dan keamanan ketika melaksanakan pelayanan yang akan berimbas dari kepuasan dalam penanganan pelayanan tersebut, Kegiatan rutin personal / petugas dalam hal peningkatan fisik diperlukan agar dalam pelaksanaan pelayanan dapat meminimalisir kerugian dalam bentuk fisik maupun non fisik sehingga tercapainya standar pelayanan minimal, Media komunikasi merupakan jembatan antara informasi dari pihak yang meminta pelayanan dan yang memberikan pelayanan sehingga respon time dalam pelayanan dapat ditingkatkan setiap waktu, Reliability dengan indikator-indikator yaitu alat pelindung diri memiliki pengaruh yang sangat vital dalam kesuksesan dari pemberian pelayanan kepada masyarakat, Peralatan yang selalu siap digunakan merupakan hal yang mendorong dari percepatan dan keamanan ketika melaksanakan pelayanan yang akan berimbas dari kepuasan dalam penanganan pelayanan tersebut, Kegiatan rutin personal / petugas dalam hal peningkatan fisik diperlukan agar dalam pelaksanaan pelayanan dapat meminimalisir kerugian dalam bentuk fisik maupun non fisik sehingga tercapainya standar pelayanan minimal, Media komunikasi merupakan jembatan antara informasi dari pihak yang meminta pelayanan dan yang memberikan pelayanan sehingga respon time dalam pelayanan dapat ditingkatkan setiap waktu, Responsiveness dengan indikator-indikator yaitu Pelayanan merupakan kebutuhan dasar dari segala semua urusan yang ada di dunia ini sehingga wajar jika masyarakat menginginkan pelayanan yang cepat , tepat dan akurat, Mengedepankan tugas pokok dan fungsi menjadikan petugas selalu membuang permasalahan pribadi ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, Assurance dengan indikator-indikator yaitu bahwa pelayanan yang dilakukan gratis atau tanpa biaya. Sehingga menghilangkan kekhawatiran dari masyarakat yang beranggapan bahwa pelaksanaan pelayanan memerlukan biaya tinggi, bahwa tidak perlu dikhawatirkan, dikarenakan semua sudah dihitung dan dirumuskan dalam Peraturan Pemerintah Dalam Negeri tersebut, Emphaty dengan indikator-indikator yaitu Pemenuhan ekspektasi dan kebutuhan pelayanan yang semakin terperinci sehingga membuat Kabupaten Gresik membentuk satu Organisasi Pemerintah Daerah baru sebagai urusan wajib dalam pelayanan kepada masyarakat, Pemisahan emosi antara emosi pribadi dan umum menjadi tolak ukur pemenuhan mutu standar pelayanan yang dilaksanakan. Faktor Penghambat masih ada beberapa dari masyarakat yang mengeluh dan menganggap kinerja para pemerintahan sering bermalasan faktor pendukung diantaranya yaitu Faktor pendukung agar Petugas dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi itu dengan semangat dari masing-masing pegawai Dan faktor pendukung lainnya yaitu dengan adanya fasilitas yaitu komputer dan perangkatnya serta sambungan internet dari Catatan Sipil yang memudahkan dalam melakukan proses pelayanan kepada pengguna layanan.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan, Pelayanan Publik, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

## **Abstract**

Formulate research results with an explanation that service quality has several aspects: Tangible with indicators, namely personal protective equipment has a very vital influence on the success of providing services to the community, equipment that is always ready to use is something that encourages acceleration and security when carrying out services that will have an impact on satisfaction in handling these services, Routine personal / officer activities in terms of physical improvement are needed so that the implementation of services can minimize losses in physical and non-physical forms so as to achieve minimum service standards, Communication media is a bridge between information from those requesting services and those providing services so that response time in services can be improved every time, Reliability with indicators, namely personal protective equipment has a very vital influence on the success of providing services to the community, Equipment that is always ready to use is something that encourages acceleration and security when carrying out services which will have an impact on satisfaction in handling these services, routine personal / officer activities in terms of physical improvement are needed so that the implementation of services can minimize losses in physical and non-physical forms so that minimum service standards are achieved, Communication media is a bridge between information from those requesting services and those providing services so that response time in services can be improved every time, Responsiveness with indicators, namely Service is the basic need of all affairs in this world so it is natural that people want fast, precise and accurate service, Prioritizing main tasks and functions makes officers always discard personal problems when providing services to the community, Assurance with indicators, namely that services are free or free of charge. So as to eliminate concerns from the public who think that the implementation of services requires high costs, that there is no need to worry, because everything has been calculated and formulated in the Domestic Government Regulations, Emphaty with indicators, namely Fulfillment of expectations and service needs that are increasingly detailed so as to make Gresik Regency form a new Local Government Organization as a mandatory matter in service to the community, Separation of emotions between personal and public emotions is a benchmark for meeting the quality of service standards implemented. Inhibiting factors there are still some from the community who complain and consider the performance of the government to be often lazy supporting factors include supporting factors so that officers can perform services better with the enthusiasm of each employee and other supporting factors, namely the existence of facilities, namely computers and devices and internet connections from Civil Registry which make it easier to carry out the service process to service users.

Keywords : Service Performance, Public Services, Fire and Rescue Services

## **Pendahuluan**

Dalam usaha meningkatkan semangat dalam memberikan pelayanan publik yang dibarengi dengan cara berpikir para penyelenggara yang semakin terbukti dimana masyarakat dilibatkan untuk mengkoordinasikan dan mengelola perbaikan pelayanan. Selain itu juga ditambah kesediaan Dinas terkait dalam menerima dan mengelola keluhan masyarakat yang menjadi penyempurna proses pelayanan.

Pada Undang – Undang Pasal 1 mengenai pelayanan publik yang menerangkan bahwasannya sebuah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang – undang bagi setiap masyarakat serta penduduk atas barang, jasa, maupun pelayanan administrasi publik.

Berdasarkan hal – hal tersebut maka diharapkan adanya partisipasi dari seluruh masyarakat guna menanggulangi kejadian baik kebakaran maupun non – kebakaran. Karena apabila hanya mengandalkan petugas pemadam kebakaran saja tidaklah cukup untuk menyelesaikan masalah. Oleh sebab itu perlu adanya keterlibatan serta peran aktif dari seluruh masyarakat untuk menanggulangi setiap permasalahan yang terjadi.

Oleh sebab itu berlandaskan pada latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kinerja Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Dna Penyelamatan Kebakaran Gresik”.

Menurut Keban (2004 : 193) kinerja merupakan hasil pencapaian yang dapat dinilai oleh pelaku. Kinerja kelompok menunjukkan keefektivan seseorang telah melakukan kinerjanya untuk mencapai hasil yang ditetapkan oleh lembaga. Efektivitas kelembagaan mengacu pada sejauh mana lembaga melakukan semua kegiatan penting guna mewujudkan visi misi lembaga. Kinerja program atau kebijakan, di sisi lain mengacu pada sejauh mana penerapan program atau kebijakan telah dilakukan untuk mencapai tujuan kebijakan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 pelayan publik merupakan semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan.

Tujuan adanya pelayanan publik secara teoritis ialah untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat secara kualitas pelayanan yang tergambar dari asas – asa pelayanan publik berlandaskan surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003. Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi Pemerintah dan swasta pada dasarnya berbeda – beda dalam penyelenggaraannya.

Kualitas dalam kaitannya dengan pelayanan menitikberatkan pada usaha dalam memenuhi keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaian layanan dalam proses pemenuhannya. Berikutnya, Lovelock dalam Fandy Tjiptono juga berpendapat bahwasannya kualitas dalam pelayanan merupakan tahapan terbaik yang diinginkan dan kendali kesempurnaan itu ialah terpenuhinya keinginan pelanggan.

Kepuasan merupakan sebuah hasil survei pelanggan dimana layanan memberikan tingkat pengetahuan yang tinggi, kurang lebih. Tingkat kepuasan pelanggan sangat

bergantung pada kualitas pelayanan, layanan ini dianggap cocok bagi individu apabila memungkinkan.

Pelanggan yang puas secara otomatis akan kembali untuk memenuhi keinginan mereka, guna mendapatkan produk atau layanan, serta melayani produk atau layanan. Kepuasan pelanggan yang terpenuhi ketika kualitas memenuhi dan meningkatkan harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi. Kepuasan tidak dapat digapai apabila kualitas tidak memenuhi dan menjangkau harapan, keinginan, serta kebutuhan pelanggan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat diukur berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh sebab itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi terhadap kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Kinerja merupakan pencapaian hasil dari usaha yang dilakukan seorang pelaksana dalam sebuah bidang pekerjaan pada periode tertentu. Untuk mencapai yang sesuai, antara bidang pekerjaan dengan keahlian karyawan agar dapat sama-sama mengusahakan kesuksesan bersama. Kinerja dapat diartikan sebagai *performance* yang berasal dari Bahasa Inggris, *performance* pada umumnya telah memiliki batasan bagi seseorang dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan sebagai standar kesuksesan. As'ad (2016), berpendapat bahwasannya kinerja merupakan *successful role achievement* yang didapatkan oleh seseorang maupun sekumpulan orang dari apa yang dilakukannya.

Sedangkan menurut Keban (2004 : 193) kinerja merupakan hasil pencapaian yang dapat dinilai oleh pelaku. Kinerja kelompok menunjukkan keefektifan seseorang telah melakukan kinerjanya untuk mencapai hasil yang ditetapkan oleh lembaga. Efektivitas kelembagaan mengacu pada sejauh mana lembaga melakukan semua kegiatan penting guna mewujudkan visi misi lembaga. Kinerja program atau kebijakan, di sisi lain mengacu pada sejauh mana penerapan program atau kebijakan telah dilakukan untuk mencapai tujuan kebijakan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 pelayanan publik merupakan semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan.

1. Ruang lingkup pelayanan publik

Pelayanan adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh penyedia pelayanan publik (Negara) guna memenuhi kebutuhan penerima pelayanan (masyarakat) yang berdasarkan ketentuan undang – undang. Melayani masyarakat merupakan tugas terpenting Pemerintah. Dalam upaya memenuhi pelayanan kepada masyarakat tergantung pada kualitas serta kuantitas pelayanan yang diberikan. Jasa terdiri dari dua hal, yakni jasa dan barang jasa. Sedangkan pelayanan merupakan hal yang abstrak, oleh sebab itu tidak mudah untuk dievaluasi, namun dapat dievaluasi. Jasa dan komoditi jasa saling mempengaruhi dan saling berkatiran. Maka ruang lingkup Pelayanan Publik yang dikelola oleh Pemerintah, yakni :

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam pelaksanaannya.
- b. Memiliki kelompok pemangku kepentingan yang luas termasuk kelompok sasaran yang ingin dilayani.
- c. Memiliki tujuan sosial.
- d. Dituntut untuk bertanggung jawab kepada publik.
- e. Terdapat beberapa indikator kinerja yang jelas dan lugas.
- f. Sering menjadi topik isu politik.

Sedangkan ruang lingkup pihak swasta mengelola Pelayanan Publik, yakni :

- a. Dilandaskan pada kebijakan pimpinan.
- b. Fokus pada pemegang saham dan manajemen.
- c. Dituntut untuk bertanggung jawab kepada kalangan terbatas.
- d. Kinerja yang diberikan ditentukan oleh manajemen.
- e. Tidak terlalu berkaitan dengan isu politik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/2/2004, yang menjelaskan bahwa terdapat pengelompokan pelayanan publik, yakni :

- a. Kelompok pelayanan administrasi, yang dimaksud adalah pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk dokumen resmi yang diperlukan masyarakat.
- b. Kelompok pelayanan barang, yang dimaksud adalah pelayanan barang yang menghasilkan beberapa barang yang diperlukan oleh masyarakat.

- c. Kelompok pelayanan jasa, yang dimaksud adalah pelayanan jasa yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang diperlukan oleh masyarakat.

Maka membentuk empat pola pada pengelolaan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut, yakni :

- a. Fungsional, yakni pola pelayanan publik yang dilakukan sesuai dengan tugas, fungsi, serta kewenangannya.
- b. Terpusat, yakni pola pelayanan publik yang dilakukan berlandaskan pada pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu, yakni pola pelayanan publik yang dilakukan dalam satu atap atau satu tempat, yang terdiri dari beberapa jenis pelayanan yang tidak berkaitan dengan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terpadu satu pintu berarti pola pelayanan yang diberikan dalam satu tempat, yang terdiri dari beberapa jenis pelayanan yang berkaitan dengan proses serta dilayani melalui satu pintu.

Kotler dalam Lupiyodi berpendapat bahwasannya kualitas merupakan seluruh ciri khas dan karakteristik produk atau jasa yang berdampak kepada kepuasan pelanggan yang dijelaskan secara terbuka. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kualitas bertujuan untuk memberikan kepuasan dalam hal memenuhi kebutuhan pelanggan. Kebutuhan – kebutuhan pelanggan perlu untuk dipahami oleh setiap perusahaan guna menunjang pemenuhan pelayanan jasa yang baik.

Kualitas dalam kaitannya dengan pelayanan menitikberatkan pada usaha dalam memenuhi keinginan pelanggan dan ketepatan penyampaian layanan dalam proses pemenuhannya. Berikutnya, Lovelock dalam Fandy Tjiptono juga berpendapat bahwasannya kualitas dalam pelayanan merupakan tahapan terbaik yang diinginkan dan kendali kesempurnaan itu ialah terpenuhinya keinginan pelanggan.

Sedangkan pelayanan merupakan seluruh kegiatan ekonomis yang berupa produk yang dikonsumsi dan mempunyai nilai tambah. Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan dan keuntungan bagi produsen tanpa ada ikatan.

Rambat Lupiyadi (2013) berpendapat bahwasannya terdapat tiga pokok dalam konsep kualitas pelayanan yakni, kualitas fungsi, kualitas teknis, serta reputasi perusahaan. Tiga pokok tersebut merupakan pandangan secara garis besar.

Akan tetapi menurut pendapat Tjiptono, konsep kualitas pelayanan ialah kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kenyamanan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan maka terdapat beberapa elemen utama dalam pelayanan guna memberi pelayanan yang terbaik. Sehingga pemilik jasa layanan dan juga karyawannya harus mempraktekkan elemen – elemen tersebut guna memberikan hasil yang sempurna. Termasuk di dalamnya dapat menerima kritik dan saran dari pelanggan terhadap kinerja dalam pelayanan.

Kepuasan merupakan sebuah hasil survei pelanggan dimana layanan memberikan tingkat pengetahuan yang tinggi, kurang lebih. Tingkat kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pelayanan, layanan ini dianggap cocok bagi individu apabila memungkinkan.

Pelanggan yang puas secara otomatis akan kembali untuk memenuhi keinginan mereka, guna mendapatkan produk atau layanan, serta melayani produk atau layanan. Kepuasan pelanggan yang terpenuhi ketika kualitas memenuhi dan meningkatkan harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi. Kepuasan tidak dapat digapai apabila kualitas tidak memenuhi dan menjangkau harapan, keinginan, serta kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas maka dapat dipahami bahwa kepuasan dapat dilihat dari perbandingan akan kepuasan dalam mendapatkan apa yang diharapkan dari sebuah produk maka pelanggan terpuaskan, apabila sebaliknya, pelanggan tersebut tidak terpuaskan. Guna mencapai kepuasan pelanggan dan menciptakan pelanggan yang setia, maka produsen harus menciptakan kepuasan akan produk yang dijual.

## **Metode**

Penelitian ini dilakukan dengan memanfaatkan metode Kualitatif, yang merupakan pendekatan yang didapat dari lapangan secara langsung. Seperti halnya pendapat Bog dan Taylor, yang berpendapat bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur studi yang menghasilkan data deskriptif atau berupa kata – kata yang tertulis atau secara lisan dari para informan serta dari perilaku yang dapat diamati sendiri.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan melalui pendekatan kualitatif, yakni pada penelitian ini berfokus pada penelitian data yang berlandaskan pada pengungkapan hal – hal oleh responden dari data yang dikumpulkan berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka. Selanjutnya data yang dihasilkan berupa kata - kata tersebut akan disusun menjadi sebuah deskripsi, data – data tersebut didapat dari hasil wawancara, dokumentasi, pribadi, gambar, maupun catatan – catatan di lapangan.

Pemanfaatan metode kualitatif pada studi ini dilakukan dengan bertujuan untuk memahami fenomena yang sedang terjadi pada subyek yang sedang diteliti yang digambarkan secara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa.

Penelitian ini dilakukan dengan berfokus untuk mengkaji kinerja petugas pemadam kebakaran guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh sebab itu pentingnya jenis data, karena didapatkannya temuan di lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Lokasi penelitian merupakan sumber untuk peneliti mendapatkan data serta informasi mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Maka lokasi pada penelitian ini ialah Kantor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik yang bertempat di Jl. DR. Wahidin Sudirohusodo No. 125, Kecamatan Kebomas, Kabupaten Gresik.

Penelitian ini dilakukan dengan berfokus untuk mengkaji kinerja petugas pemadam kebakaran guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh sebab itu pentingnya jenis data, karena didapatkannya temuan di lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Pendekatan ini dilakukan dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data yang berlandaskan pada instrumen pengumpulan data

Studi ini mengkaji kinerja petugas pemadam kebakaran dalam memberikan pelayanan kepada publik. Oleh sebab itu pentingnya jenis data, karena didapatnya temuan di lapangan hal – hal yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Pendekatan ini dilakukan melalui tekni pengumpulan data yang didasarkan pada data :

1. Data Primer

Merupakan penelitian yang bersumber dari petugas pemadam kebakaran yang berada di Pos Utama, akan tetapi selain itu data yang diperoleh dari dokumentasi yang didapat.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang bersumber dari artikel, penelitian terdahulu, peraturan Pemerintah, berita di internet serta bahan pendukung lainnya yang terkait

dengan kinerja pelayanan publik. Kantor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan memanfaatkan teknik :

1. Observasi

Sebuah teknik yang dilakukan melalui kegiatan pengamatan pada obyek ataupun subyek penelitian untuk mendapatkan gambaran langsung, apakah informasi yang didapat sesuai dengan kenyataan atau tidak.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapat informasi yang *valid* dikarenakan wawancara dilakukan langsung pada obyek penelitian sebagai informan yaitu karyawan perusahaan, Sunyoto (2015 : 137).

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang dimanfaatkan dengan cara membuat dokumentasi dari informasi yang didapat kemudian disusun dan ditata agar tidak mendapatkan kesulitan nantinya pada waktu yang dibutuhkan.

Teknik analisis yang dimanfaatkan pada studi ini merupakan teknik analisis data kualitatif deskriptif, yang merupakan bentuk penelitian yang memiliki karakteristik data yang dapat dinyatakan dalam keadaan yang selayaknya serta sebagaimana adanya. Maka terdapat beberapa tahap dalam proses analisis data kualitatif, yakni :

1. Analisis penyusunan data

2. Analisis klasifikasi data

3. Analisis pengolahan data

4. Analisis penyimpulan data

Berlandaskan pada teori diatas, maka dalam menganalisis sebuah data kualitatif perlu tahap – tahap yang harus dilakukan oleh peneliti, yakni sebagai berikut :

1. Penyusunan Data

Merupakan tahap dari penyusunan data yang dilakukan guna mempermudah peneliti untuk menilai hasil analisis data yang dikumpulkan telah sesuai dengan yang dibutuhkan atau tidak. Hal ini dilakukan dengan melakukan seleksi penyusunan.

2. Klasifikasi Data

Merupakan tahap kedua yang dilakukan dalam sebuah analisis data kualitatif, hal ini dilakukan guna dapat menggolongkan data berdasarkan kategori yang diteliti. Penggolongan tersebut disesuaikan dengan sub – sub permasalahan yang sedang diteliti.

3. Pengelolaan Data

Merupakan tahap berikutnya setelah dilakukan penggolongan data selanjutnya data tersebut akan diolah sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti.

4. Penyimpulan Data

Merupakan kegiatan yang dilakukan dengan menghubungkan data atau fakta yang satu dengan yang lain sehingga dapat ditarik kesimpulan dan jelas tujuannya. pada tahap ini dilakukan dalam analisis data kualitatif yakni penarikan kesimpulan serta validasi kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan apabila tidak terdapat bukti yang kuat guna mendukung tahap pengumpulan data berikutnya.

## Hasil Dan Pembahasan

Hasil studi ini menunjukkan realita kinerja pelayanan publik di kantor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik dengan memanfaatkan lima variabel yang menjadi acuan dalam penelitian ini, dilakukan guna mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik pada waktu ini, peneliti memanfaatkan lima dimensi kualitas pelayanan publik yang dijelaskan oleh Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah, yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *emphaty*. Selain itu peneliti juga melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor pendukung maupun faktor penghambat kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik.

Dimensi berwujud atau *tangible* merupakan bentuk penampilan seperti fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi yang dimanfaatkan dalam pelayanan. Apabila dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan telah baik, maka masyarakat akan menilai baik dan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas atau karyawan pelayanan damkarmat Gresik, akan tetapi sebaliknya apabila dimensi ini dirasakan buruk oleh masyarakat, maka masyarakat akan memberikan penilaian yang buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas atau karyawan pemberi layanan.

Kehandalan atau *reliabiity* merupakan sebuah kemampuan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Lupiyodi (2008 : 223). Kehandalan menjadi kekuatan bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik, kemampuan tersebut berupa adanya fasilitas yang memadai sesuai kebutuhan masyarakat. Selain itu kehandalan juga dapat diartikan sebagai kapasitas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik yang dimanfaatkan untuk menawarkan berbagai jenis bantuan yang terjamin secara tepat dan dapat diandalkan.

Dimensi ketanggapan atau *responsiveness* merupakan sikap tanggap para petugas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan. Sikap tanggap tersebut berkaitan dengan cara berpikir petugas yang ditunjukkan pada masyarakat, guna dapat mengukur dimensi *responsiveness* dalam upaya

mengatasi kualitas pelayanan publik di kantor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik.

Jaminan atau *assurance* merupakan sebuah informasi mengenai kebaikan serta kapasitas perwakilan perusahaan yang dimanfaatkan guna menjamin atau mendorong kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik kepada masyarakat. Hal ini dapat menjadi sebuah kekuatan bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik dalam hal meningkatkan kepercayaan masyarakat yang menciptakan kepuasan masyarakat.

Empati atau *Emphaty* merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik kepada masyarakat dengan tulus. Hal ini merupakan respon Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik dalam melayani setiap masyarakat. Empati yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik kepada masyarakat dapat meningkatkan rasa nyaman masyarakat, hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam setiap pelayanan tentu ada hal – hal yang dapat menimbulkan kenyamanan dalam bekerja supaya memperoleh hasil yang maksimal. Oleh sebab itu terdapat faktor – faktor yang menjadi pendukung pelayanan, yakni faktor yang pertama ialah faktor yang dimanfaatkan guna mendorong terciptanya pelayanan yang baik di Damkarmat Gresik, yakni berupa semangat yang diberikan petugas satu sama lain, berusaha untuk berfokus memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik yang mengatakan bahwasannya adanya faktor pendukung adalah agar Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik dapat memberikan pelayanan dengan lebih baik maka dengan adanya semangat dari masing – masing petugas. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik bersama – sama saling menyemangati supaya dapat memberikan pelayanan dengan keahlian masing – masing supaya dapat mewujudkan pelayanan yang maksimal. Selain itu mereka juga mengadakan rapat koordinasi atau evaluasi pada tip tiga bulan sekali, hal ini dilakukan guna mengevaluasi bagaimana pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat sudah baik. Dengan adanya rapat atau evaluasi maka akan timbulnya adanya saran apabila memang ada petugas pelayanan yang masih belum bisa memberikan pelayanan dengan baik.

Di dalam sebuah pelayanan juga terdapat hambatan – hambatan dalam proses melayani masyarakat, menurut hasil wawancara peneliti dengan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik yang mengatakan bahwasannya terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat proses pelayanan, hal tersebut seperti dengan adanya beberapa dari masyarakat yang mengeluh serta beranggapan bahwa kinerja pada Pemerintahan hanya bermalas – malasan, hal tersebut dapat menjadi penghambat atau

mengganggu pencitraan, sekalipun selama ini Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik telah berusaha tetap menjaga nama baik akan tetap dari beberapa masyarakat yang tidak memahami wilayah Pemerintahan mempunyai pandangan buruk terhadap Pemerintah dan jaringan internet saat ini masih sering terjadi gangguan dan hal ini dapat menghambat kinerja para petugas.

## Penutup

Berlandaskan hasil studi yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut, yakni :

1. Pelayanan Publik Damkarmat Gresik telah dengan baik menerapkan dimensi *Tangible* serta indikatornya,
2. Pelayanan Publik Damkarmat Gresik telah dengan baik menerapkan dimensi *Responsiveness* serta indikatornya,
3. Pelayanan Publik Damkarmat Gresik telah dengan baik menerapkan dimensi *Assurance* serta indikatornya,
4. Pelayanan Publik Damkarmat Gresik telah dengan baik menerapkan dimensi *Emphaty* serta indikatornya.
5. Serta faktor penghambat yang paling sering dialami ialah masih terdapat beberapa keluhan masyarakat dan adanya anggapan negatif mengenai kinerja para Pemerintahan, seperti bermalasan – malasan, kekhawatiran adanya biaya, kemampuan serta keamanan dalam pelayanan selanjutnya. Selain itu juga terdapat faktor – faktor pendukung yakni diantaranya faktor pendukung agar petugas dapat melakukan pelayanan dengan lebih baik lagi seperti dengan memberikan semangat dari masing – masing karyawan dan faktor pendukung lainnya yakni dengan tersedianya fasilitas, dengan memiliki dasar pedoman atau buku petunjuk untuk memudahkan dalam melaksanakan proses pelayanan kepada pengguna layanan.
6. Dan dari hasil studi ini maka dapat diperoleh bahwasannya pada lapangan dimana sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh para pewawancara guna mengetahui kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik dengan memanfaatkan lima variabel sebagai bahan acuan, dan kelima variabel tersebut diterapkan dengan baik.

### Daftar Pustaka

- Ati, N. U., & Abidin, A. Z. (2019). Pelaksanaan Good Governance Dalam Meningkatkan Efektivitas Pembuatan Kartu Keluarga (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kotawaringin Timur Provinsi Kalimantan Tengah). *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 18–24.
- Duaji, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik*. Lampung: Universitas Lampung.
- Mangkunegara, A. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cetakan Ketiga). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mangkunegara, A. P. (2006). *Evaluasi Kinerja SDM*. Cetakan Kedua, Refika Bandung: Aditama.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Edisi Pertama Salemba Empat.
- Maya, Rahmadiani R. (2016). Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparatur Kelurahan Way Dadi Baru Pasca Pemekaran Wilayah Kelurahan Di Kota Bandar Lampung: *Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung*.
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musanef, Rosdakarya. (2007). *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Jakarta: Gunung Agung.
- Nasution, I. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Medan Denai Kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 4(2), 152–161.
- Pasolong, Harbani. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik, S.W. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ridwan & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Samsudin. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Simanjuntak, Payaman J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Sinambela, Lijan P dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. (1995). *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET edisi II.
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Widjaja, A.W. (2006). *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah Dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.