

Analisis Kualitas Pelayanan pada Aspek Tangible dan Reliability di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi

Meri Gustina¹, Diga Putri Oktaviane², Wahib Assyahri^{3*}

^{1,2,3}Universitas Mohammad Natsir Bukittinggi, Indonesia

*Corresponding author, e-mail: wassyahri.wa@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the quality of service at the Bukittinggi City Fire and Rescue Service, the focus of this study is on the real and reliability aspects. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation studies. The results showed that the real aspect of the service had an average score of 3.37 with an adequate category, with the highest indicator being firefighters who were ready with the necessary equipment when they arrived at the fire location with a value of 3.70. From the real aspect, the public considered that there were still indicators that had a value of 2.84 with the statement that the fire department had adequate fire engines. From the reliability aspect, it had an average score of 3.53 with a good category, with the highest indicator being fast response officers in receiving fire and rescue reports with a score of 3.86. For indicators that need to be improved from the reliability aspect is the statement that officers have been trained in handling fire and rescue incidents with an average value of 2.63. This study recommends improving infrastructure and continuous training for personnel to improve service quality.

Keywords: *Service Quality, Tangible, Reliability, Fire Department, Emergency Response*



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Pendahuluan

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dengan maksud untuk menyejahterakan masyarakat. Menurut (Rasyid, 1997) tugas pokok pemerintahan modern adalah pelayanan kepada masyarakat yang mencakup berbagai kebutuhan dasar dimana pemerintah berperan dalam menerapkan peraturan yang mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat, mengembangkan kemampuan dan kreativitas masyarakat demi tercapainya tujuan bersama. Di era otonomi daerah saat ini kebijakan publik mengarah pada kepuasan pelanggan, memberikan arah perubahan sikap aparatur pemerintah daerah dalam merespon perubahan dan/atau pergeseran model pengelolaan pemerintahan daerah sehingga menjadi lebih fokus pada pelayanan. Menurut (Saefullah, 2008), pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) merupakan jalan menuju era keterbukaan informasi dan penyelenggaraan negara yang transparan dan bertanggungjawab yang secara formal dijamin di dalam hukum nasional (Diga Putri Oktaviane & Fitri Helmi, 2023).

Pelayanan publik sebagaimana dikemukakan (Mahmudi, 2015) adalah penyelenggara pelayanan publik, melaksanakan kegiatan pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja, departemen, lembaga pemerintah non departemen, BUMN, BUMD, dan instansi lainnya, baik pemerintah pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan – badan (Bila & Assyahri, 2023). Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna, menurut Agus Dwiyanto (2006: 135) dalam (Hanif bagus, n.d). Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari pelaksanaan tugas sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan publik yang baik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan tujuan tersebut (Bila, 2020).

Pelayanan publik yang baik memiliki kualitas yang baik. Kualitas pelayanan tersebut dapat diukur dengan kepuasan pelanggan (Lanin et al., 2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan menjadi tolak ukur keberhasilan aparatur pemberi pelayanan. Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat dapat dilihat dari dimensi *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberikan jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan mengetahui keinginan pelanggan) dan *tangibles* (bentuk fisik, nyata) menurut (Zeithaml et al., 1985). Layanan publik yang baik tentu memiliki standar kualitas yang harus terpenuhi. Untuk mewujudkan layanan publik yang baik pemerintah harus menempatkan jumlah dan kualitas staf serta aparatur yang sesuai serta memiliki pemahaman tentang layanan publik yang baik. Dengan demikian, pegawai publik yang berkualitas akan mendekatkan birokrasi dengan masyarakat (Assyahri, et al., 2020).

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 32 tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja, memiliki tanggung jawab besar dalam melindungi dan melayani masyarakat dari bahaya kebakaran dan situasi darurat lainnya. Namun, dalam pelaksanaannya, dinas ini menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat. Keberadaan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dituntut mempunyai kinerja yang tinggi di dalam melakukan penanganan kebakaran dan penyelamatan. Kondisi demikian diperlukan kepedulian pemberi pelayanan publik terhadap masyarakat yang diharapkan akan memberikan layanan prima kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian awal dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi memiliki beberapa permasalahan dan tantangan yang akan mempengaruhi efektivitas dan kualitas respons mereka karena permasalahan yang ada, sarana prasarana operasional mobil pemadam dan peralatan pemadam yang sudah tua dan memerlukan pemeliharaan, kondisi ini mempengaruhi kemampuan tim damkar dalam merespon dan menangani situasi darurat dengan efisien. Penggunaan alat pelindung diri anggota yang tidak optimal seperti helm, sepatu boot, dan jaket yang sebaiknya juga perlu diperbaharui. Dalam melaksanakan kegiatan operasional terkadang petugas bersikap kurang ramah yang dapat mempengaruhi hubungan dengan masyarakat dan efisiensi operasional, pelatihan juga diperlukan dalam keterampilan komunikasi terhadap pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi sudah seharusnya menjadi perhatian utama bagi organisasi publik (Assyahri& Bila, 2024), khususnya bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi. Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah juga memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kepastian hukum (Depdagri-LAN, 2007). Menurut (Saefullah, 2008), pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Akan tetapi kenyataannya untuk mengadakan perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik bukanlah sesuatu yang mudah. Banyaknya jenis pelayanan publik yang bervariasi antara satu dengan yang lainnya menimbulkan persoalan sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menyelesaikan persoalan tadi.

Mengingat pentingnya peran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dalam menjaga keselamatan masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi sangat krusial. Teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh (Zeithaml et al., 1985) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks pelayanan pemadam kebakaran, aspek *tangible* dan *reliability* menjadi sangat penting. Aspek *tangible* meliputi kondisi fisik kendaraan, peralatan, dan fasilitas pendukung, sementara aspek *reliability* mencakup kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan.

Dengan melakukan analisis mendalam terhadap kedua aspek ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi dapat memberikan perlindungan dan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam menghadapi risiko kebakaran dan situasi darurat lainnya. Dimensi kualitas pelayanan meliputi struktur dan karakteristik karyawan, proses yang saling berkaitan dengan perusahaan dan hasil penerapan proses ini dalam struktur dalam (Y.Ningsih et al., 2023). Untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk (dalam Mulyawan, 2016:63), memiliki lima dimensi pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi, dengan fokus pada aspek *tangible* dan *reliability*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang kondisi pelayanan saat ini dan menjadi dasar untuk rekomendasi perbaikan di masa mendatang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sesuai dengan definisi Sugiyono (2016), metode kuantitatif deskriptif merupakan pendekatan penelitian berdasarkan filsafat positivisme yang diterapkan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Populasi penelitian ini melibatkan 202 pengguna jasa Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi. Sebanyak 135 responden dipilih sebagai sampel melalui penyebaran kuesioner menggunakan teknik purposive random sampling, dengan penghitungan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin. Sampel diambil secara acak dari populasi yang telah ditentukan sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bukittinggi, dengan periode pelaksanaan dari Maret hingga Agustus 2024.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden							
Jenis Kelamin		Umur		Pendidikan		Pekerjaan	
Pria	63	<25 Tahun	10	SMP	2	ASN	43
Wanita	72	25 tahun - 35 tahun	39	SMA	57	TNI/Polri	2
		35 tahun - 45 tahun	50	D1/D2/D3	18	Pelajar/Mahasiswa	6
		>45 tahun	36	S1/D4	50	Pegawai kontrak	2
				S2	8	Pegawai Swasta	17
						Wiraswasta	40
						Lainnya	25
Total	135		135		135		135

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 63 responden atau 47 % responden berjenis kelamin laki – laki dan sebanyak 72 responden atau 53 % berjenis kelamin perempuan. Usia responden terdiri dari <25 Tahun sebanyak 10 orang responden dengan persentase 7 persen, 25 tahun - 35 tahun sebanyak 39 orang responden dengan persentase 26 persen, dan 35 tahun - 45 tahun sebanyak 50 orang dengan persentase 38 persen, >45 tahun sebanyak 36 orang responden dengan persentase 26 persen.

Tingkat pendidikan responden, sebanyak 2 orang responden berpendidikan SMP dengan persentase 1 persen, tingkat pendidikan SMA sebanyak 57 orang dengan persentase 42 persen, tingkat pendidikan D1/D2/D3 sebanyak 18 orang dengan persentase 13 persen, tingkat pendidikan S1/D4 sebanyak 50 orang dengan persentase sebanyak 38 persen dan pendidikan S2 sebanyak 8 orang dengan persentase 6 persen.

Pekerjaan responden terdiri dari ASN sebanyak 43 responden dengan persentase 32 persen, TNI sebanyak 2 orang responden dengan persentase 1 persen, pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang responden dengan persentase 4 persen, pegawai kontrak sebanyak 2 orang responden dengan persentase 1 persen, pegawai swasta sebanyak 17 orang responden dengan 13 persen, wiraswasta sebanyak 40 orang responden dengan persentase 29 persen dan pekerjaan lainnya (ibu rumah tangga, cleaning service, ex mahasiswa) sebanyak 25 orang dengan persentase 18 persen.

B. Pelayanan Masyarakat terhadap aspek *tangible* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada aspek *tangible* dapat dinyatakan bahwa total mean 3,37. Hal ini dapat terlihat bahwa tingkat pelayanan masyarakat terhadap aspek *tangible* cukup setuju (netral).

Tabel 1. Deskripsi Indikator Tangible

Item Pertanyaan	Mean	Karakteristik Mean Responden				Jumlah Responden
		Tinggi		Rendah		
		F	%	F	%	
Damkar telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi	3,13	85	63	50	37	135
Damkar telah memiliki kendaraan pemadam yang memadai	2,84	75	55,5	60	44,5	135
Peralatan damkar berfungsi dengan baik saat kejadian kebakaran dan penyelamatan	3,60	99	73,3	36	26,7	135
Damkar memiliki fasilitas pendukung seperti resevoir, alat pengaman diri, alat komunikasi yang baik, serta kelengkapan pemadam lainnya	3,60	106	78,5	29	21,5	135
Petugas Damkar siap sedia dengan peralatan yang diperlukan saat tiba di lokasi kejadian	3,70	99	73,3	36	26,7	135
Rata - rata Indikator	3,37					

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa nilai mean indikator pada aspek *Tangible* adalah 3,37 dikategorikan cukup, pada pertanyaan 1 nilai mean sebesar 3,13 dengan persentase 63% dengan frekuensi tinggi sebanyak 85 responden dan 37% persentase dengan frekuensi tinggi sebanyak 50 responden. Pada pertanyaan 2 nilai mean di peroleh sebesar 2,84 dan persentase 55,5% dengan frekuensi tinggi sebanyak 75 responden, 44,5% persentase dengan frekuensi rendah sebanyak 60 responden. Pada pertanyaan 3 terdapat nilai mean sebesar 3,60 dengan frekuensi tinggi sebesar 99 responden dengan persentase 73,3% sedangkan frekuensi rendah sebesar 36 responden dengan persentase 26,7 %. Pada pertanyaan 4 terdapat nilai mean yang diperoleh sebesar 3,60 dengan frekuensi tinggi sebesar 106 responden dan presentase 78,5% sedangkan frekuensi rendah sebesar 29 responden dengan persentase 21,5%. Pada pertanyaan 5 terdapat nilai mean sebesar 3,70 dengan frekuensi tinggi sebesar 99 responden dan persentase sebesar 73,3% dan frekuensi rendah sebesar 36 responden dengan persentase 26,7%. Jadi dapat dikatakan pada aspek *Tangible* termasuk kategori cukup karena nilai mean dan jawaban responden berada pada rentang 41%- 60% yang termasuk kategori cukup atau sedang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pada aspek tangible dapat dinyatakan bahwa total mean 3,37. Hal ini dapat terlihat bahwa tingkat pelayanan masyarakat terhadap aspek tangible cukup setuju (netral). Untuk beberapa faktor yang paling dominan dan nilainya kurang setuju terhadap pertanyaan yang diajukan pada kuesioner adalah “Damkar telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi”, dengan nilai mean 3,13, masyarakat masih menilai bahwa fasilitas gedung pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi masih kurang memadai. Hal ini senada dengan wawancara yang dilakukan kepada responden dan menyatakan keterbatasan fisik sarana prasarana akan menghambat efektifitas layanan, kenyamanan serta menghambat kegiatan operasional sedangkan dengan perluasan ruang tunggu dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna layanan.

Untuk nilai indikator terendah lainnya dari pengisian kuesioner “Damkar telah memiliki kendaraan pemadam kebakaran yang memadai” dengan nilai mean sebesar 2,84. Dimana masyarakat merasa kendaraan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi perlu peremajaan atau melakukan perawatan pada kendaraan yang sudah melewati masa pakai karena akan menghambat aktivitas di lapangan dan akan berdampak buruk pada saat kejadian operasional di lapangan. Adapun nilai rata-rata mean yang didapat dari pengisian kuesioner “ peralatan damkar berfungsi dengan baik saat kejadian kebakaran dan penyelamatan” sebesar 3,60, masyarakat masih menilai peralatan yang ada pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi masih berfungsi baik walaupun kenyataannya perlu dilakukan pembaharuan karena dengan adanya pembaharuan akan membantu mempercepat proses kegiatan di lapangan sehingga akan mengurangi kerugian materi pada masyarakat yang terdampak. Adanya fasilitas pendukung yang dimiliki damkar seperti resevoir, alat pengaman diri, alat komunikasi yang baik, serta kelengkapan pemadam kebakaran lainnya sebesar 3,60 masyarakat menilai bahwasanya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi masih kurang memadai karena pada saat di lapangan petugas damkar tidak ada sama sekali menggunakan alat komunikasi yang di gunakan untuk koordinasi di lapangan yang berfungsi untuk kelancaran dan mempermudah kerjasama antar petugas di lapangan.

Bukti fisik (*tangible*) dalam kualitas pelayanan adalah bentuk nyata yang dapat terlihat, dinikmati, dirasakan dan digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Desmi (2017: 02) bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar/eksternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa(Diah agustina amelia, 2019).

Hal ini dibuktikan dari tingginya penilaian responden pada “Petugas Damkar siap sedia dengan peralatan yang diperlukan saat tiba di lokasi kejadian”, dengan rata – rata nilai mean 3,70, dimana masyarakat menilai pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi sudah mendekati baik, sesuai dengan hasil wawancara, dimana peralatan yang lengkap dan memadai meningkatkan efektivitas kinerja petugas di lapangan dan akan memberikan rasa aman kepada masyarakat.

Dari pengolahan data yang dilakukan dengan SPSS, aspek *tangible* secara total keseluruhan rata-rata (mean) indikator yang bernilai 3,37 yang berada pada rentang 41%- 60% dengan total responden 135 yang dikategorikan cukup atau sedang, dimana dari hasil penelitian bahwa elemen-elemen fisik yang ada seperti peralatan pemadaman, kendaraan, pakaian pelindung diri, serta teknologi komunikasi sangat berperan dalam mendukung kinerja dan efisiensi petugas pemadam kebakaran. Semua komponen ini memungkinkan mereka untuk merespon keadaan darurat dengan cepat dan aman, sehingga akan meminimalisasi dampak kebakaran dan penyelamatan pada nyawa dan properti pada saat kejadian. Untuk itu disarankan kepada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan untuk dapat mengusulkan penambahan sarana prasaranamobil damkar agar dalam pelaksanaan tugas tidak mengalami kendala. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 122 Tahun 2018 tentang Standardisasi Sarana Prasarana Pemadam Kebakaran di Daerah, Sarana dan Prasarana harus sesuai dengan Permendagri tersebut agar Standar Operasional Pelayanan (SOP) alur pelayanan pemadaman dan penyelamatan terpenuhi, termasuk dengan peralatan pendukung lainnya.

C. Pelayanan Masyarakat terhadap aspek *Reliability*

Dari nilai rata-rata mean sebesar 3,73 (P1) dimana masyarakat merasa bahwa “kemampuan pelayanan petugas damkar dalam menghadapi kejadian kebakaran dan penyelamatan dapat diandalkan” masih terbilang sangat cukup baik karena pada saat pelaporan petugas merespons dengan cepat dalam panggilan darurat, adapun kendala petugas menuju tempat lokasi kejadian sering diakibatkan dengan lalu lintas di jalanan menuju lokasi karena kemacetan.

Tabel 2. Deskripsi Indikator *Reliability*

Item Pertanyaan	Mean	Karakteristik Mean Responden				Jumlah Responden
		Tinggi		Rendah		
		F	%	F	%	
Kemampuan pelayanan petugas Damkar dalam menghadapi kejadian kebakaran dan penyelamatan dapat diandalkan	3,73	102	75,6	33	24,4	135
Petugas menguasai operasional peralatan pemadam kebakaran	3,67	98	72,6	37	27,4	135
Petugas telah terlatih dalam menangani kejadian kebakaran dan penyelamatan	2,63	65	48,1	70	51,9	135
Petugas cepat tanggap menerima laporan kebakaran dan penyelamatan	3,86	106	78,5	29	21,5	135
Petugas Damkar selalu tepat waktu saat kejadian kebakaran dan penyelamatan	3,78	109	80,7	26	19,3	135
Rata - rata Indikator	3,53					

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa nilai mean indikator pada aspek *Reliability* adalah 3,53 dikategorikan cukup, pada pertanyaan 1 nilai mean sebesar 3,73 dengan persentase 75,6% dengan nilai frekuensi tinggi sebanyak 102 responden dan persentase 24,4% frekuensi rendah dengan 33 responden. Pertanyaan 2 mendapatkan nilai mean sebesar 3,67 dengan nilai presentase frekuensi tinggi sebesar 72,6 % dan sebanyak 98 responden sedangkan presentase frekuensi rendah sebesar 27,4% dan sebanyak 37 responden. Pertanyaan 3 dengan nilai mean sebesar 2,63 dengan nilai persentase frekuensi tinggi sebesar 48,1% sebanyak 65 responden sedangkan nilai persentase frekuensi rendah sebesar 51,9% sebanyak 70 responden. Pertanyaan 4 mendapatkan nilai mean sebesar 3,86 dengan nilai frekuensi tinggi persentase sebesar 78,5% dan 106 responden sedangkan persentase frekuensi rendah sebanyak 21,5 % dan sebanyak 29 responden. Pertanyaan 5 mendapatkan nilai mean sebesar 3,78 dengan persentasi nilai frekuensi tinggi 80,7% dan 109 responden sedangkan presentasi nilai frekuensi rendah sebesar 19,3% dan 26 responden. Jadi dapat dikatakan pada aspek *Reliability* termasuk kategori cukup karena nilai mean dan jawaban responden berada pada rentang 41%- 60% yang termasuk kategori cukup atau sedang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat indikator yang bernilai kurang “Petugas telah terlatih dalam menangani kejadian kebakaran dan penyelamatan”.sebesar 2,67, dimana masyarakat masih menilai kurang cukup karena perlunya pelatihan dan pendidikan yang diberikan kepada petugas lapangan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi yang bertujuan untuk mempersiapkan menghadapi tantangan atau skenario darurat dalam respon cepat dan terkoordinasi selama kejadian di lapangan.

Hal ini menyatakan bahwa rendahnya nilai yang di dapat, dilihat dari wawancara yang dilakukan kepada responden dimana perlu dilakukan peningkatan kemampuan personil dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang berkesinambungan. Untuk kelancaran pelaksanaan tugas personil damkar di lapangan dibutuhkan personil yang handal dan ahli dibidangnya. Adapun nilai rata- rata mean dari “Petugas menguasai operasional peralatan pemadam kebakaran” sebesar 3,67, masyarakat menilai masih sangat cukup/netral karena petugas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi umumnya telah menguasai peralatan pendukung yang ada dan masyarakat berharap adanya pelatihan rutin untuk petugas karena akan membantu mereka dalam penguasaan peralatan yang berguna untuk menjaga kesiapan penanganan di lapangan.

Dari nilai rata-rata mean sebesar 3,73 dimana masyarakat merasa bahwa “kemampuan pelayanan petugas damkar dalam menghadapi kejadian kebakaran dan penyelamatan dapat diandalkan” masih terbilang sangat cukup baik karena pada saat pelaporan petugas merespon dengan cepat dalam panggilan darurat, adapun kendala petugas menuju tempat lokasi kejadian sering diakibatkan dengan lalu lintas dijalanan menuju lokasi karena kemacetan. Petugas damkar selalu tepat waktu saat kejadian kebakaran dan penyelamatan dimana masyarakat menilai baik (cukup setuju) dengan nilai rata-rata mean yang diperoleh sebesar 3,78 dimana petugas menunjukan keandalannya dalam menangani situasi kebakaran dan penyelamatan, respon cepat yang diberikan petugas dalam menghadapi situasi darurat.

Kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya. Kehandalan pegawai/ petugas dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat

dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Dwi Saputra Sendi, 2019)

“Petugas cepat tanggap menerima laporan kebakaran dan penyelamatan”, disini masyarakat menilai pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi cukup baik dengan nilai rata-rata mean yang diperoleh sebesar 3,86. Dengan cepat tanggapnya petugas dalam menerima laporan akan berdampak lebih baik terhadap masyarakat karena akan mengurangi resiko kerugian yang besar kepada masyarakat yang terdampak.

Dari pengolahan data yang dilakukan dengan SPSS, aspek *reliability* secara total keseluruhan rata-rata (mean) yang diperoleh sebesar 3,53 rentang 41%- 60% dengan total responden 135 yang dikategorikan cukup atau sedang, dimana dari hasil penelitian masyarakat merasa pada aspek *reliability* masih cukup atau sedang, perlunya kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, mempertahankan loyalitas dan kepuasan pelanggan, karena dengan layanan yang andal pelanggan akan merasa nyaman dan percaya. Keandalan ini mencakup kesiapan peralatan, kemampuan personel, dan efektivitas sistem komunikasi, evaluasi dan pembelajaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan harus siap dalam segala situasi, membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan, dengan prosedur yang terstruktur dan pelatihan yang baik, untuk memastikan mereka dapat diandalkan dalam melindungi masyarakat dari kebakaran dan situasi darurat lainnya. Keandalan dalam pelayanan tidak hanya menyelamatkan nyawa tetapi juga menciptakan rasa aman dan keselamatan masyarakat secara keseluruhan

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan terlihat bahwa pada aspek tangible (bentuk fisik) rata-rata atau mean sebesar 3,37, masyarakat menilai masih ada kekurangan dalam pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bukittinggi karena dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu damkar telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi” dengan nilai mean adalah sebesar 3,13, Dinas Pemadam Kebakaran telah memiliki kendaraan pemadam kebakaran yang memadai dengan nilai mean adalah sebesar 2,84 dan Petugas Damkar siap sedia dengan peralatan yang diperlukan saat tiba di lokasi kejadian” sebesar 3,70

Aspek *reliability* (keandalan) dengan nilai rata-rata mean yang didapat sebesar 3,53 dengan persentase sebesar 70,6 %, untuk *reliability* masyarakat menilai pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan menuju kearah baik (cukup setuju) karena dapat dilihat dari pada indikator yaitu petugas telah terlatih dalam menangani kejadian kebakaran dan penyelamatan dengan nilai mean adalah sebesar 2,63. Dan nilai tertinggi terdapat pada Petugas damkar selalu tepat waktu saat kejadian kebakaran dan penyelamatan dengan nilai mean 3,78, sedangkan petugas cepat tanggap menerima laporan kebakaran dan penyelamatan” dengan nilai mean 3,86.

Daftar Pustaka

- Aditama, T. Y. (2004). Pelayanan Prima. In Jurnal MARSII (Vol. 5). Lembaga Administrasi Negara Republic Indonesia.
- Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jayanti. Progress: Jurnal Pendidikan <http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/progress/article/view/761>
- Assyahri, W., Bila, A. Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Budaya Kerja Berbasis Digital Governance dalam Meningkatkan Kebahagiaan Masyarakat di Disdukcapil Kota Pariaman. JESS (Journal of Education on Social Science), 8(1), 70-83, doi: <https://doi.org/10.24036/jess.v8i1.547>.
- Assyahri, W., Fachri Adnan, M., & Administrasi Publik, J. (2018). Persepsi Mahasiswa Terhadap Kinerja Bem Dalam Melakukan Koordinasi Ormawa Selingkungan UNP Adil Mubarak. Journal of Education on Social Science, 2(2), 136–146. <https://doi.org/10.24036/jess/vol2-iss2>
- Assyahri, W., Lanin, D., & Saputra, B. (2021, November). The External Role of Public Managers in Improving the Quality of Community Services through Delivery to Mentawai Ethnic. In *Proceedings of the 1st Tidar International Conference on Advancing Local Wisdom Towards Global Megatrends, TIC 2020, 21-22 October 2020, Magelang, Jawa Tengah, Indonesia*.
- Bila A. (2019). Model Pelayanan Sektor Pemerintah Daerah Sumatera Barat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pariaman. Journal of Education on Social Science, 3, 222–234.
- Bila, A., & Assyahri, W. (2023). Professionalism And Timeliness In Public Service Management at Class II Immigration Office of Agam. JESS (Journal of Education on Social Science), 07, 64–73. <https://doi.org/10.24036/jess.v7i1>
- Defnni, Y., Assyahri, W., Ningsih, Y., & Mohammad Natsir Bukittinggi, U. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu

-
- Sina Simpang Empat. JESS (Journal of Education on Social Science, 192–206. <https://doi.org/10.24036/jess.v7i2>
- Depdagri-LAN. (2007). Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu. LAN.
- Diah agustina amelia, ismiyati. (2019). Kualitas pelayanan publik ditinjau dari aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. *Economic Education Analysis Journal*.
- Dwi Saputra Sendi, A. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kepanjen Kidul. *Jurnal ResponPublik*, 13, 38–44.
- Engkus. (2021). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Dialektika*, 19.
- Frinaldi, A., Embi, M. A., & Bila, A. (n.d.). *Service Culture Chain: Increasing Public Satisfaction*.
- Hamid, A., & Susanti, F. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Pengguna Layanan Go-Jek di STIE-KBP Padang). 2(3).
- hanif bagus. (n.d.). kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan kecamatan wokocolo surabaya.
- Haryanto, B. (2015). Pendekatan Activities, Interests dan Opinions (AIO) Untuk Mengeksplorasi Profil Gaya Hidup Wanita. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 91–102.
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JI/article/view/222>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- LAN. (2004). *System Administrasi Negara Republic Indonesia (SANKRI) Buku III*. Buku, 3.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik (Edisi Ketiga)*. UPP AMP YKPN.
- Moenir, A.S., (Abdullah Syirad). (2016). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia* / H. A.S. Moenir. Bumi Aksara.
- Nur rezha amalia. (2022). Pengaruh jumlah responden terhadap hasil uji validitas dan realibilitas kuesioner pengetahuan dan perilaku swamedikasi. *Of Research in Pharmacy*, 2(1).
- Putri Oktaviane, D., & Fitri Helmi, R. (2023). Peranan Teknologi Informasi Sebagai Upaya dalam Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. In *JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies (Vol. 1)*. <https://journal.umnyarsi.ac.id/index.php/JPAMS>
- Putri Oktaviane, D., Mardin, A., Fitri Helmi, R., & Mohammad Natsir, U. (2024). Keterbukaan Informasi Publik dalam Penyelenggaraan Pemilu di Indonesia. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 08, 45–56. <https://doi.org/10.24036/jess.v8i1>
- Putu, ni luh nia ariastuti. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemberian izin mendirikan bangunan di kota jayapura. *JIAP*, 6(3), 457–465.
- Rasyid, M. (1997). *Makna pemerintahan*. Jakarta: Diterbitkan untuk Masyarakat Ilmu Pemerintahan Indonesia (MIPI) [oleh] Yarsif Watampone.
- Saefullah, A. (2008). *Modernisasi perdesaan*. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia bekerja sama dengan Puslit KP2W. Lembaga Penelitian Unpad.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan*. <http://repository.unisti.ac.id/id/eprint/12>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. (2003). *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (2009). In *Journal of the American Chemical Society (Vol. 123, Issue 10, pp. 2176–2181)*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*, 49(2), 33. <https://doi.org/10.2307/1251563>
-