



Responsivitas Pelayanan Darurat sebagai Tantangan Tata Kelola Perkotaan: Studi Pelayanan Pemadam Kebakaran Kota Medan

Adang Aldhila

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, Indonesia

adangaldhila@umsu.ac.id

Abstrak

Pelayanan kedaruratan merupakan salah satu indikator tata kelola perkotaan. Kondisi darurat tentu memerlukan daya tanggap yang cepat. Dalam upaya membuat tata Kelola perkotaan yang baik tentu harus memperhatikan responsivitas. Pelayanan pemadam kebakaran merupakan pelayanan kedaruratan yang krusial karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan perlu diperhatikan karena masih terdapat kendala. Penelitian ini bertujuan untuk; 1) menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan; 2) tantangan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa; 1) Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan masih mengalami kendala. Hal ini dapat dilihat dari 6 indikator responsivitas. Hanya 3 indikator responsivitas yang sudah terpenuhi dengan baik, yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, dan kemampuan menanggapi keluhan. Sedangkan 3 indikator responsivitas yang krusial masih belum terpenuhi, yaitu ketepatan melayani, kecermatan melayani, dan ketepatan waktu pelayanan; 2) Tantangan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan adalah kekurangan sumber daya manusia, kekurangan pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan, akses jalan menuju lokasi kebakaran yang macet dan sempit, hidran air yang tidak berfungsi, dan masyarakat yang panik dan mengganggu kerja petugas pemadam.

Kata kunci: Kebakaran, Responsivitas, Tata Kelola Perkotaan.

Abstract

Emergency services are one of the indicators of urban governance. Emergency conditions certainly require a rapid response. In an effort to create good urban governance, responsiveness must certainly be considered. Firefighting services are crucial emergency services because they concern the lives of many people. The responsiveness of firefighting services in Medan City needs to be considered because there are still obstacles. This study aims to; 1) analyze the responsiveness of firefighting services in Medan City; 2) challenges to the responsiveness of firefighting services in Medan City. This study uses a descriptive-qualitative research method with data collection techniques of interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that; 1) The responsiveness of firefighting services in Medan City still experiences obstacles. This can be seen from 6 responsiveness indicators. Only 3 responsiveness indicators have been met well, namely the ability to respond to the community, speed of service, and the ability to respond to complaints. While 3 crucial responsiveness indicators are still not met, namely accuracy of service, accuracy of service, and timeliness of service; 2) The challenges of responsiveness of fire fighting services in Medan City are a lack of human resources, a lack of fire fighting service posts in Medan City, congested and narrow access roads to fire locations, non-functioning water hydrants, and people who panic and disrupt the work of firefighters.

Key words: Fire, Responsiveness, Urban Governance.

PENDAHULUAN

Perkembangan urbanisasi yang pesat di kota-kota besar Indonesia telah membawa konsekuensi terhadap meningkatnya kompleksitas tata kelola perkotaan. Tata kelola perkotaan (*Urban Governance*) dapat dianggap sebagai kumpulan berbagai pengaturan kerja termasuk tindakan pemerintah formal dan informal, yang bersama-sama memandu pembangunan kota (Hendriks, 2014). Upaya membentuk tata kelola perkotaan yang baik (*good urban governance*) tentu akan berjalan lurus dengan upaya menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu kriteria yang dapat diamati dalam *good urban governance* adalah daya tanggap / responsivitas (Bellastuti & Fathurrahman, 2023) Salah satu prinsip *good governance* dirumuskan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP) adalah daya tanggap / responsivitas (Rohman & Hanafi, 2019).

Responsivitas merupakan unsur krusial dalam mewujudkan tata kelola perkotaan yang baik. Fitzsimmons mengemukakan responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat (Sedarmayanti, 2004). Fenomena pelayanan publik yang masih sering dirasakan oleh masyarakat selama ini adalah pelayanan publik yang kurang informatif, kurang terkoordinir, birokrasi yang kaku, dan kurang responsif (Yuniningsih, 2019).

Mewujudkan pelayanan publik yang responsif di perkotaan merupakan hal yang harus dilakukan mengingat pelayanan publik menyangkut hajat hidup orang banyak. Kota sebagai ruang sosial, ekonomi, dan administratif menghadapi berbagai risiko yang bersifat multidimensional, termasuk risiko bencana yang harus mendapatkan pelayanan kedarutan. Salah satu bencana yang harus direspon dengan cepat oleh pemerintah adalah kebakaran. Kebakaran merupakan bencana yang cukup potensial yang dapat meninggalkan kerugian besar jika tidak mendapatkan perhatian dan penanganan yang baik (Manik et al., 2020). Dalam konteks ini, pelayanan darurat menjadi salah satu indikator utama efektivitas tata kelola perkotaan modern (Pierre & Peters, 2020).

Segala sesuatu yang bersifat darurat selayaknya harus mendapatkan respon yang cepat dan tepat. Nawawi (2017) pengetahuan masyarakat dalam menghadapi bahaya kebakaran sangat minim karena kebakaran datangnya tidak umum dan bukan merupakan bencana yang rutin terjadi. Urgensi bencana kebakaran yang sulit diprediksi dan merupakan bencana yang dapat membahayakan nyawa masyarakat dirasa sangat penting menjadi isu tata kelola perkotaan khususnya pada pelayanan kedaruratan. responsivitas pelayanan publik dalam menangani kebakaran sangat diperlukan. Pemerintah harus bersikap responsif dalam menangani kebakaran agar dapat meminimalisir dampak dari kebakaran. Masalah yang sering terjadi dalam kebakaran adalah satuan pemadam kebakaran sering terlambat tiba di lokasi kebakaran (Saifullana & Simatupang, 2018).

Kebakaran pada umumnya sering terjadi di daerah perkotaan, hal ini terjadi karena kepadatan penduduk yang terus meningkat di daerah perkotaan sehingga kebutuhan masyarakat untuk bermukim akan semakin meningkat (Permana et al., 2019). Urbanisasi dari desa ke kota menjadikan tingkat kepadatan penduduk di perkotaan terus meningkat. Kepadatan bangunan permukiman menjadikan salah satu faktor sering terjadinya kebakaran di kota yang tingkat kepadatan penduduknya tinggi.

Ibu Kota Provinsi Sumatera Utara, Medan merupakan Kota terbesar ketiga di Indonesia dan Kota terbesar pertama di luar Pulau Jawa. (Sagala, 2024) Jumlah penduduk di kota ini terus meningkat yang mengakibatkan peningkatan kebutuhan lahan terutama untuk permukiman. Data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan kepadatan di atas 8.900 jiwa/km² pada 2024, yang menegaskan posisi Medan sebagai kota terpadat di Sumatera Utara. Sebagai kota yang padat akan permukiman, tentu Kota Medan rentan akan bencana kebakaran.

Kota Medan memiliki karakteristik yang menjadikannya locus penelitian yang unik dibandingkan kota-kota lain di Indonesia. Sebagai kota metropolitan terbesar di luar Pulau Jawa dan pusat pertumbuhan ekonomi regional Sumatera, Medan menghadapi dinamika urbanisasi, kepadatan permukiman, heterogenitas sosial, serta kompleksitas jaringan infrastruktur perkotaan yang tinggi. Karakteristik spasial berupa kawasan permukiman padat, jalan lingkungan yang

sempit, serta konsentrasi aktivitas ekonomi pada kawasan komersial dan permukiman campuran menjadikan pelayanan darurat, khususnya pemadam kebakaran, menghadapi tantangan administratif dan operasional yang lebih kompleks. Dalam konteks tersebut, studi ini tidak hanya memotret kualitas pelayanan, tetapi juga menempatkan responsivitas sebagai refleksi kapasitas tata kelola perkotaan dalam merespons risiko kebencanaan di wilayah metropolitan.

Tabel 1
Data Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan Tahun 2017 s.d. Tahun 2022

Tahun	Frekuensi Kejadian	Korban		
		Jiwa		Materil
Luka-Luka	Meninggal			
2017	201 Kali	14 Orang	6 Orang	Rp. 26.969.500.000
2018	215 Kali	11 Orang	1 Orang	Rp. 42.018.000.000
2019	257 Kali	17 Orang	4 Orang	Rp. 56.126.500.000
2020	277 Kali	51 Orang	10 Orang	Rp. 101.556.300.000
2021	208 Kali	27 Orang	2 Orang	Rp. 30.830.700.000
2022	223 Kali	9 Orang	13 Orang	Rp. 56.885.180.000
TOTAL	1.381 Kali	129 Orang	36 Orang	Rp. 314.386.180.000

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, 2023

Jumlah kebakaran 6 tahun terakhir (2017-2022) di Kota Medan cenderung mengalami peningkatan. Frekuensi terjadinya kebakaran maupun korban jiwa dan kerugian materil akibat kebakaran terus meningkat dari tahun ke tahun kecuali pada tahun 2021 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Total kasus kebakaran 6 tahun terakhir di Kota Medan mencapai 1.381 kali yang memakan korban jiwa 129 orang luka-luka dan 36 orang meninggal dunia. Total kerugian materil yang disebabkan mencapai 314,3 Miliar lebih. Penambahan jumlah kerugian materi (dalam rupiah) yang ditimbulkan akibat kebakaran dalam rentang beberapa tahun dapat terjadi karena sulitnya mencapai target *respond time* yang ditetapkan (Renstra, 2021). Meningkatnya kerugian materil akibat kebakaran terjadi karena menurunnya responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dalam melaksanakan Pelayanan Pemadam Kebakaran. Jumlah kerugian materil akibat kebakaran dapat ditekan jika Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan mampu mencapai target *respon time*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota menetapkan waktu tanggap pelayanan penanggulangan kebakaran adalah 15 menit sejak informasi kebakaran diterima. Artinya saat laporan kebakaran diterima tim pemadam kebakaran minimal 15 menit harus sudah sampai di lokasi kejadian.

Tabel 2
Waktu Tanggap (*Respond Time*) Pelayanan Penanggulangan Kebakaran di Kota Medan

Tahun	Waktu Tanggap (<i>Respond Time</i>) Pelayanan Penanggulangan Kebakaran	Target Standar Pelayanan Minimum (SPM)	Realisasi capaian Standar Pelayanan Minimum (SPM)
2019	15 Menit	75 %	62,5 %
2020	15 Menit	80 %	82,1 %
2021	15 Menit	85 %	78,8 %
2022	15 Menit	90 %	77,6 %

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, 2023

Capaian waktu tanggap (*respond time*) pelayanan penanggulangan kebakaran 15 menit di Kota Medan cenderung tidak dapat terealisasi sesuai target yang dirumuskan dalam rencana strategis Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan setiap tahunnya kecuali pada tahun 2020. Pada tahun 2021 sampai 2022 mengalami penurunan capaian waktu tanggap (*respond time*). Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan tidak dapat memenuhi target nasional waktu tanggap pelayanan penanggulangan kebakaran 15 menit.

Penelitian terdahulu mengenai kebakaran dan pelayanan darurat pada umumnya lebih menitikberatkan pada aspek teknis penanggulangan bencana, seperti faktor penyebab kebakaran, kesiapsiagaan sarana-prasarana, serta manajemen operasional pemadaman. Misalnya, penelitian Manik et al., (2020) lebih berfokus pada dampak kebakaran dan upaya penanganan dari sisi kebencanaan, sementara studi lain cenderung menempatkan pelayanan pemadam kebakaran dalam kerangka kualitas pelayanan publik secara umum. Namun demikian, masih terdapat keterbatasan kajian yang secara spesifik menempatkan responsivitas pelayanan darurat sebagai isu tata kelola perkotaan (*urban governance*), khususnya dalam melihat hubungan antara standar normatif waktu tanggap, kapasitas kelembagaan, dan kondisi sosial perkotaan yang kompleks. Dengan demikian, celah penelitian terletak pada belum banyaknya studi yang menganalisis pelayanan pemadam kebakaran dari perspektif responsivitas sebagai indikator efektivitas tata kelola perkotaan

Ketidaksihinggaan antara standar normatif dan kondisi empiris di lapangan menjadi isu penting yang perlu dianalisis secara akademik. Isu responsivitas pelayanan pemadam kebakaran belum banyak dikaji dalam perspektif tata kelola perkotaan di Indonesia. Sebagian besar penelitian lebih berfokus pada kualitas pelayanan publik secara umum atau manajemen bencana dalam skala makro. Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan dirasa perlu dianalisis lebih lanjut untuk mengukur kemampuan responsivitas dan juga tantangannya. Zeithaml (1990) (dalam Hardiyansyah, 2018) menjelaskan ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan responsivitas, antara lain adalah kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang lebih menekankan aspek teknis kebakaran atau kualitas pelayanan publik secara umum, penelitian ini menawarkan perspektif yang lebih spesifik dengan menempatkan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran sebagai indikator tantangan tata kelola perkotaan di Kota Medan. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi antara analisis responsivitas pelayanan darurat dan kerangka *urban governance* pada konteks kota metropolitan dengan kompleksitas sosial dan administratif yang tinggi.

METODE

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dimana pendekatan kualitatif merupakan upaya yang dilakukan untuk membangun pandangan terhadap sesuatu yang diteliti dengan rinci atau mendalam serta mendapatkan informasi yang lebih detail (Moleong, 2017). Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer diperoleh peneliti melalui wawancara dan observasi sedangkan data sekunder diperoleh peneliti melalui studi dokumentasi. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*. Sugiyono (2017), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Informan penelitian dalam penelitian ini berjumlah 12 orang, terdiri dari informan kunci dalam penelitian sebanyak 3 orang yang sangat mengetahui dan terlibat langsung dalam responsivitas pelayanan kebakaran di Kota Medan dan informan triangulasi sebanyak 9 orang.

Tabel 3
Informan Penelitian

No.	Peran	Kategori
1	Kepala Seksi Pemadam Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Informan Kunci
2	Kepala Sub Bagian Program Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Informan Kunci
3	Kepala Seksi Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Informan Kunci
4	Operator Pusat Data dan Informasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Informan Triangulasi
5	Komandan Regu Pemadam Kebakaran UPT Kebakaran Wilayah I Medan Tuntungan	Informan Triangulasi
6	Ph. Kepala UPT Pemadam Kebakaran UPT Kebakaran Wilayah II Medan Amplas	Informan Triangulasi
7	Wakil Komandan Regu Pemadam Kebakaran UPT Kebakaran Wilayah III Medan Deli	Informan Triangulasi
8	Komandan Regu Pemadam Kebakaran UPT Kebakaran Wilayah IV Medan Belawan	Informan Triangulasi
9	Masyarakat Terdampak Bencana Kebakaran	Informan Triangulasi
10	Masyarakat Pelapor Bencana Kebakaran	Informan Triangulasi
11	Masyarakat Terdampak Bencana Kebakaran	Informan Triangulasi
12	Masyarakat Terdampak Bencana Kebakaran	Informan Triangulasi

Sumber: Penulis, 2025

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan pemadam kebakaran merupakan pelayanan yang cukup krusial untuk diperhatikan pemerintah Kota Medan. Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran perlu diperhatikan karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Untuk menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan mengacu pada indikator responsivitas menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018), yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan.

Kemampuan Merespon Masyarakat

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus memiliki kemampuan untuk merespon seluruh permohonan pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk digitalisasi pelayanan terutama pelayanan kebakaran memang memerlukan respon cepat. Setiap warga negara di Indonesia sudah semakin terbiasa dalam menggunakan teknologi digital (Aldhila et al., 2021). Masyarakat dapat memohon pelayanan pemadam kebakaran melalui *call center* telepon, *whatsapp*, *instagram* dan aplikasi E-Damkar Medan yang dikelola oleh operator pusat data dan informasi di markas komando (mako) di Kantor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan. Selain itu masyarakat dapat memohon pelayanan pemadam kebakaran secara langsung dengan datang ke pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Seluruh permohonan masyarakat untuk pelayanan pemadam kebakaran harus selalu direspon karena pelayanan pemadam kebakaran merupakan pelayanan yang krusial. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan selalu merespon setiap masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran baik melalui *call center* maupun masyarakat yang datang secara langsung. Seluruh Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV di Kota Medan juga selalu merespon permohonan pelayanan pemadam kebakaran dari masyarakat sekitar yang dekat dengan UPT dan datang secara langsung melaporkan kejadian kebakaran.

Selain kemampuan merespon seluruh permohonan pelayanan pemadam kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus memberikan sikap yang baik dalam menerima laporan pemadam kebakaran dari masyarakat. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan mampu merespon dengan baik, sopan, tenang dan tanggap seluruh permohonan pelayanan pemadam kebakaran dari masyarakat. Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan akan langsung mengangkat telepon atau menelepon balik masyarakat yang melaporkan kejadian kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan juga memastikan informasi kebakaran dari masyarakat yang melaporkan kejadian kebakaran. Informasi yang dipastikan berupa nama pelapor, alamat kebakaran, dan juga objek yang terbakar. Selain itu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan akan meminta kepada masyarakat foto atau video kejadian kebakaran dan lokasi (*map*) kejadian kebakaran melalui *whatsapp*. Hal ini bertujuan memudahkan untuk mengidentifikasi informasi kebakaran. Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV juga memberikan sikap yang sama ketika menerima laporan kebakaran dari masyarakat, yaitu baik, sopan, tenang, dan tanggap.

Komunikasi yang terjalin dalam pelayanan pemadam kebakaran harus berjalan dengan lancar agar mendapatkan informasi yang jelas dari kejadian kebakaran. Komunikasi yang terjadi antara Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan sebagai penyedia layanan kepada masyarakat sebagai pemohon pelayanan pemadam kebakaran sering tidak berjalan dengan lancar. Masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran sering dalam keadaan panik, namun Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki kemampuan untuk menenangkan pelapor sehingga komunikasi dapat berjalan dengan lancar dan dapat memperoleh informasi dengan detail. Komunikasi di Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV dengan masyarakat yang melaporkan kejadian kebakaran secara langsung terkadang tidak berjalan dengan lancar karena masyarakat yang melaporkan dalam keadaan panik. Namun, masih dapat diatasi untuk mendapatkan informasi yang jelas.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki ruangan khusus yang disebut dengan pusat data dan informasi. Ruangan tersebut selalu ada petugas yang bekerja secara berkala sebagai operator untuk melayani masyarakat di Kota Medan dalam 24 jam. Terdapat 4 telepon sebagai *call center*, 1 komputer dan 3 layar monitor yang dioperasikan untuk membuka *whatsapp* dan *instagram*. Semuanya akan dipantau selama 24 jam, sehingga setiap ada permohonan pelayanan pemadam kebakaran dari masyarakat dapat langsung direspon dengan cepat oleh operator pusat data dan informasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa indikator kemampuan merespon masyarakat sudah berjalan dengan baik. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki kemampuan merespon seluruh masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dapat merespon seluruh permohonan pelayanan pemadam kebakaran dengan sikap yang baik, sopan, cepat dan tanggap walaupun komunikasi terkadang tidak lancar namun masih dapat diatasi dengan baik. Hal tersebut sejirama dengan penelitian (Nawawi, 2017) petugas selalu merespon laporan dari masyarakat tentang kejadian kebakaran. Diperkuat dengan penelitian (Huda, 2019) petugas Dinas Pemadam Kebakaran menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Kecepatan Melayani

Indikator ini mencakup kesigapan dan kecepatan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pemohon layanan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus siap sedia dan melayani dengan cepat permohonan pelayanan pemadam kebakaran dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan selalu siap sedia untuk melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Ketika masyarakat menelepon untuk memohon pelayanan pemadam kebakaran selalu diangkat dengan cepat oleh operator pusat data dan informasi. Seluruh armada pemadam

kebakaran selalu dalam keadaan *standby*. Mobil pemadam selalu dalam keadaan berisi air dan bahan bakar minyak (bbm) yang *full*. Peralatan dan perlengkapan juga selalu *standby* karena selalu dilakukan pengecekan secara berkala. Personil ataupun petugas pemadam juga dalam keadaan *standby* karena sudah dibagikan berdasarkan jadwal piket (*shift*). Hal ini membuat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan selalu siap sedia ketika menerima laporan kejadian kebakaran. Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV di Kota Medan juga selalu dalam keadaan siap sedia untuk melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan.

Sikap pegawai ketika menerima laporan kejadian kebakaran harus mampu mencerminkan profesionalitas dalam melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Seluruh pegawai di pos pelayanan pemadam kebakaran baik di markas komando (mako) maupun di Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah di Kota Medan menunjukkan sikap yang tenang dan tidak bermalas-malasan ketika menerima laporan kejadian kebakaran. Pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki kewajiban bergerak dengan cepat ketika menerima laporan kejadian kebakaran. Ketika ada laporan kejadian kebakaran di markas komando (mako) akan langsung membunyikan lonceng dan seluruh petugas pemadam kebakaran langsung bergerak ke lokasi kebakaran untuk melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Selain itu ketika menerima laporan kejadian kebakaran dari pusat data dan informasi akan langsung menghubungi Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah terdekat dengan lokasi kebakaran melalui *Handy Talkie* (HT) maupun melalui *HandPhone* (HP). Seluruh petugas di Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV di Kota Medan selalu bergerak dengan cepat ke lokasi kebakaran begitu mendapatkan laporan kejadian kebakaran.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa indikator kecepatan melayani sudah berjalan dengan baik. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan selalu mengangkat telepon dari masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran dengan cepat. Kondisi armada, peralatan, perlengkapan, dan petugas pemadam di setiap pos pelayanan pemadam kebakaran selalu dalam keadaan siap sedia ketika menerima permohonan pelayanan pemadam kebakaran. Petugas di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan baik di markas komando (mako) maupun di Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV akan langsung bergerak dengan cepat ke lokasi kebakaran ketika menerima laporan kejadian kebakaran. Seirama dengan penelitian (Lestari, 2022) petugas pemadam yang sedang piket cepat menangani laporan kebakaran dari masyarakat, petugas langsung menyediakan keperluan pemadam kebakaran dan langsung bergerak ke lokasi kebakaran.

Ketepatan Melayani

Indikator ini mencakup pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur pelayanan dan melakukan pelayanan dengan tepat biaya. Pelayanan yang diberikan pemerintahan harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) (Hajar et al., 2021). Pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus selalu mematuhi SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian operasional prosedur yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan berupa prosedur tetap (protap) pelayanan penanggulangan kebakaran. Namun dari 5 pos pelayanan pemadam kebakaran termasuk 1 markas komando (mako) dan 4 Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah di Kota Medan, ada 3 pos pelayanan pemadam kebakaran yang tidak memiliki dokumen prosedur tetap (protap). Pos pelayanan pemadam kebakaran yang tidak memiliki dokumen prosedur tetap (protap), yaitu UPT Kebakaran Wilayah I Medan Tuntungan, UPT Kebakaran Wilayah II Medan Amplas, dan UPT Kebakaran Wilayah IV Medan Belawan. Seharusnya seluruh pos pelayanan pemadam kebakaran memiliki dokumen prosedur tetap (protap) sebagai pengingat dan pedoman saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus selalu mematuhi prosedur tetap (protap) dalam melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Namun

berdasarkan hasil penelitian prosedur yang dapat dipatuhi oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan hanya skema pelaporan kejadian kebakaran, dimana ketika laporan kejadian kebakaran diterima harus menghubungi Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah terdekat dari lokasi kebakaran dan menghubungi instansi terkait seperti PLN, Polisi dan lainnya.

Setiap pegawai di lingkup Dinas Pelayanan Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus selalu mematuhi prosedur tetap (protap). Pegawai yang tidak mematuhi prosedur dapat diberikan sanksi berupa surat peringatan (sp). Namun pada faktanya di lapangan masih terdapat petugas pemadam kebakaran yang tidak mematuhi prosedur tersebut seperti masih ada yang tidak memakai perlengkapan *safety* secara lengkap, dan masih ada petugas yang masuk ke lokasi kebakaran dalam keadaan listrik masih menyala.

Tahapan operasi pemadam kebakaran sesuai dengan prosedur tetap (protap) masih berjalan secara kondisional. Hal ini disebabkan oleh kepanikan masyarakat yang sering kali ikut campur saat operasi pemadam kebakaran. Petugas pemadam kebakaran sulit melaksanakan operasi pemadam kebakaran sesuai dengan tahapan yang sudah ditetapkan dalam prosedur tetap (protap) terutama dalam proses lokalisasi api. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki prosedur untuk mencegah api meluas terlebih dahulu, namun karena kepanikan masyarakat yang memaksa petugas untuk memadamkan objek yang terbakar terlebih dahulu membuat tahapan ini sering tidak berjalan. Selain itu pada UPT Kebakaran Wilayah I Medan Tuntungan dan UPT Kebakaran Wilayah IV Medan Belawan masih mengalami kekurangan personil dalam 1 armada pemadam kebakaran. Sesuai dengan prosedur tetap (protap) dalam 1 armada minimal diisi oleh 6 personil, namun di UPT tersebut hanya diisi oleh 5 orang dalam 1 armada.

Ketepatan melayani juga berdasarkan ketepatan biaya saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Berdasarkan hasil penelitian bahwa biaya dalam pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan adalah gratis. Tidak ada tarif yang dikenakan kepada masyarakat ketika memohon pelayanan pemadam kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan tidak pernah meminta dan menerima biaya dari masyarakat ketika melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Namun, masyarakat ada yang memberikan makanan/minuman kepada petugas pemadam kebakaran tanpa diminta. Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV di Kota Medan juga tidak pernah menerima dan meminta biaya dari masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa indikator ketepatan melayani tidak berjalan dengan baik. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki standar operasional prosedur berupa prosedur tetap (protap) pelayanan penanggulangan kebakaran yang harus dipatuhi. Namun, masih ada Unit Pelaksana Tugas (UPT) kebakaran wilayah yang tidak memiliki dokumen prosedur tetap (protap), yaitu UPT Kebakaran Wilayah I, II, dan IV.

Ketiadaan dokumen prosedur tetap (protap) pada UPT I, II, dan IV merupakan temuan yang sangat serius dalam perspektif administrasi publik karena menunjukkan lemahnya standardisasi pelayanan pada level operasional. Dalam pelayanan darurat, SOP atau protap merupakan instrumen utama untuk menjamin keseragaman tindakan, keselamatan petugas, dan kepastian kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan standardisasi dokumen operasional berbasis satu komando yang wajib tersedia secara fisik dan digital pada seluruh UPT, disertai audit kepatuhan berkala.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan hanya mampu melaksanakan tahapan pelaporan kejadian kebakaran. Sedangkan dalam prosedur kelengkapan *safety*, masih ada petugas yang tidak mematuhi. Tahapan operasi pemadam kebakaran masih berjalan dengan kondisional karena masih ada masyarakat yang ikut campur dan menghambat petugas pemadam melaksanakan sesuai dengan prosedur tetap (protap). UPT Kebakaran Wilayah I dan IV masih kekurangan personil sesuai dengan jumlah minimum personil dalam 1 armada di prosedur tetap (protap). Biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran sesuai dengan yang telah ditetapkan, yaitu gratis.

Kecermatan Melayani

Indikator ini berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecermatan juga berarti penyedia layanan harus memastikan tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan. Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh ketika melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Berdasarkan hasil penelitian pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan selalu fokus ketika melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran karena menyangkut nyawa sendiri dan nyawa orang banyak. Setiap personil pemadam kebakaran sudah mengetahui apa yang menjadi tugasnya membuat setiap petugas mampu fokus melaksanakan tugas masing-masing.

Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan selalu memperhatikan aspek-aspek penting ketika melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Aspek yang selalu diperhatikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan adalah sumber api atau objek yang terbakar. Dengan memperhatikan objek yang terbakar, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan mampu mengategorikan kebakaran berdasarkan klasifikasi kebakaran, yaitu kelas A jika yang terbakar kayu, kertas, kain dan lain-lain. Kelas B jika yang terbakar minyak, cat, plastik, dan lain-lain. Kelas C jika yang terbakar gas. Kelas D jika yang terbakar logam. Dengan memperhatikan aspek objek yang terbakar maka Dinas Pemadam Kebakaran dapat menangani kebakaran dengan cara yang tepat sesuai dengan klasifikasi kebakarannya. Seluruh pos pelayanan pemadam kebakaran baik markas komando (mako) dan Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV selalu memperhatikan aspek objek yang terbakar dan memiliki kemampuan untuk mengklasifikasikan kebakaran.

Aspek selanjutnya yang selalu diperhatikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan adalah persediaan air. Hal ini selalu diperhatikan agar persediaan air saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran selalu cukup. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan selalu memperhatikan persediaan air saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran dan jika dirasa kurang maka akan meminta bantuan kepada pos pelayanan pemadam kebakaran terdekat sehingga tidak pernah terjadi kekurangan air saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran.

Aspek lainnya yang diperhatikan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan adalah kerapatan bangunan dan akses menuju titik api. Hal ini menjadi perhatian Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan agar mengetahui dari mana saja petugas dapat menyiram air agar bisa menyiram dari berbagai arah untuk mempercepat proses pemadaman. Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV di Kota Medan juga selalu memperhatikan aspek-aspek tersebut ketika melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran.

Namun dalam melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan masih sering melakukan kesalahan. Kesalahan yang sering terjadi adalah kesalahan informasi seperti salah alamat lokasi kebakaran. Hal ini menyebabkan keterlambatan petugas untuk sampai ke lokasi kebakaran. Kesalahan lainnya adalah masih ada petugas yang tidak memakai Alat Pelindung Diri (APD) dengan lengkap. Petugas yang tidak memakai APD dengan lengkap akan dapat membahayakan dirinya sendiri dan menghambat kerja tim.

Kesalahan lainnya yang pernah dilakukan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran adalah masih ada petugas pemadam yang masuk ke lokasi kebakaran sebelum listrik dipadamkan. Hal ini berbahaya bagi petugas pemadam karena akan meningkatkan risiko petugas kesetrum. Selanjutnya kesalahan yang sering terjadi adalah tidak memperhatikan barang-barang di lokasi kebakaran yang rusak jika terkena air. Seharusnya barang tersebut tidak perlu disiram namun petugas pemadam menyiram lokasi secara keseluruhan dan membuat barang-barang tersebut rusak. Hal ini dapat meningkatkan angka kerugian materil yang dialami.

Untuk meningkatkan kecermatan dalam melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki langkah meminimalisir



kesalahan, yaitu bekerja sama dengan instansi lain seperti kepling, kelurahan, dan kecamatan untuk memastikan informasi kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dapat melakukan validitas informasi kebakaran kepada kepling, lurah, dan camat agar tidak terjadinya kesalahan informasi. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Medan juga akan segera menghubungi PLN untuk memadamkan listrik di lokasi kebakaran. Selanjutnya untuk meningkatkan fokus pegawai agar tidak mengalami kelelahan dan kesalahan saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memberlakukan sistem piket/shift agar personil pemadam kebakaran memiliki waktu istirahat. Setiap pos pelayanan pemadam kebakaran memiliki 3 regu yang dibagi menjadi 2 shift, dimana setiap 1 regu selesai shift malam akan diliburkan 1 hari.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan sering melaksanakan kegiatan olahraga kebugaran dan pelatihan. Hal ini dilakukan untuk menjadi fisik setiap personil pemadam kebakaran agar selalu dalam keadaan prima. Pelatihan pemadam kebakaran diberlakukan agar menambah pengetahuan dan keterampilan setiap personil pemadam kebakaran saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Fisik yang prima serta kemampuan yang terampil akan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Seluruh pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan selalu menjalani kegiatan olahraga dan pelatihan secara rutin.

Selain itu pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan juga selalu melakukan briefing dan evaluasi ketika selesai melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apa yang menjadi kendala saat melaksanakan operasi pemadam kebakaran. Evaluasi juga berguna agar kesalahan yang terjadi saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran tidak terulang lagi. Seluruh pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan selalu melakukan evaluasi setelah melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa indikator kecermatan melayani tidak berjalan dengan baik. Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan selalu fokus dan bersungguh-sungguh ketika melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran karena setiap personilnya sudah mengetahui tugasnya masing-masing. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan juga selalu memperhatikan aspek-aspek penting saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran, seperti klasifikasi kebakaran, persediaan air, kerapatan bangunan dan akses menuju titik api. Namun, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan masih sering melakukan kesalahan saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran, seperti kesalahan informasi, petugas yang tidak menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) yang lengkap, petugas yang tidak memperhatikan kondisi listrik yang masih hidup, dan petugas yang tidak memperhatikan barang yang seharusnya tidak wajib disiram. (Rasdiana & Ramadani, 2021) Kecermatan dalam melayani harus diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan masyarakat. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki upaya untuk meminimalisir kesalahan, yaitu bekerjasama dengan instansi lain, memberlakukan sistem shift, melaksanakan kegiatan olahraga dan pelatihan, dan melakukan briefing serta evaluasi.

Ketepatan Waktu Pelayanan

Indikator ini mencakup pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus mampu menyelesaikan pelayanan pemadam kebakaran sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dan mampu memberikan kepastian waktu penyelesaian kepada masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran. Berdasarkan hasil penelitian tidak ada ketetapan terkait penyelesaian pelayanan pemadam kebakaran yang harus dipatuhi tetapi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus mematuhi Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang telah ditetapkan.

Tabel 4
Respond Time Tahun 2020 s/d 2022

<i>Respond Time</i>	Tahun		
	2020	2021	2022
15 Menit	82,1 %	78,8 %	77,6 %

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, 2023

Standar Pelayanan Minimum (SPM) yang harus dipatuhi oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan adalah *respond time* 15 menit. *Respond time* diukur dari sejak laporan kebakaran diterima hingga petugas pemadam tiba di lokasi kebakaran paling lama adalah 15 menit. Namun, capaian *respond time* Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dari Tahun 2020 hingga 2022 terus mengalami penurunan. Pada Tahun 2022 capaian *respond time* Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan hanya 77,6 % dari seluruh pelayanan pemadam kebakaran yang dilakukan selama Tahun 2022. Capaian tersebut masih di bawah angkat target capaian sesuai dengan rencana strategis (renstra) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, yaitu 90%. Hal ini dapat terjadi karena kondisi jalan di Kota Medan yang relatif sering terjadi kemacetan dan kurangnya Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran untuk melindungi dan menjangkau seluruh wilayah Kota Medan.

Selain itu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan tidak memiliki kemampuan untuk memberikan kepastian waktu penyelesaian pemadam kebakaran kepada masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan hanya berupaya untuk melaksanakan pemadam kebakaran dengan secepat mungkin dan tidak akan meninggalkan lokasi sebelum memastikan kebakaran benar-benar sudah padam dan tidak akan menimbulkan api lagi. Sesuai dengan motto Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, yaitu "Pantang Pulang Sebelum Api Padam Walupun Nyawa Taruhan". Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV di Kota Medan juga tidak pernah memberikan kepastian waktu penyelesaian kepada masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran dan selalu melakukan proses pemadam kebakaran dengan secepat mungkin serta tidak akan meninggalkan lokasi sebelum kebakaran benar-benar dapat dipadamkan.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa indikator ketepatan waktu pelayanan tidak berjalan dengan baik. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan tidak memiliki ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pemadam kebakaran tetapi memiliki ketetapan waktu *respond time*. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus sampai ke lokasi kebakaran maksimal 15 menit dari laporan kebakaran diterima. Namun capaian *respond time* Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan masih belum memenuhi target capaian yang telah ditetapkan dalam rencana strategis (renstra) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan. Selanjutnya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan tidak mampu memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat yang memohon pelayanan pemadam kebakaran. Seirama dengan penelitian (Lestari, 2022) petugas belum bisa memberikan kepastian waktu kepada masyarakat kapan mereka bisa memadamkan api tersebut. Diperkuat dengan penelitian (Manik et al., 2020) petugas masih belum percaya diri dalam melaksanakan tugasnya dan tidak bisa memastikan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menangani kebakaran yang terjadi.

Kemampuan Menanggapi Keluhan

Indikator ini berarti penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan dapat dicarikan solusinya. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus menyediakan akses kepada masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan terkait pelayanan pemadam kebakaran. Berdasarkan hasil penelitian Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan menyediakan akses kepada

masyarakat menyampaikan keluhan berupa nomor telepon call center, 061-4515356 untuk yang berbayar, 061-113 untuk yang gratis, whatsapp/HP 0811-6566113 yang bisa dihubungi melalui chat dan ditelepon whatsapp ataupun telepon biasa. Melalui aplikasi E-Damkar Medan juga bisa digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan. Selain itu masyarakat juga dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas pemadam kebakaran saat di lokasi kebakaran.

Seluruh keluhan yang disampaikan melalui *call center* akan selalu direspon oleh operator pusat data dan informasi dengan baik, ramah, dan tenang. Keberhasilan atau kelancaran komunikasi pegawai dengan masyarakat yang menyampaikan keluhan menjadi penting dalam indikator ini. Keberhasilan komunikasi dapat dilihat seberapa efektif umpan balik yang ditangkap oleh indera penerima pesan (Hardiyanto et al., 2023). Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran akan selalu menjelaskan terkait apa yang dikeluhkan oleh masyarakat. Jika keluhan masyarakat kepada salah satu Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah akan langsung diteruskan kepada UPT yang terkait. Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat secara langsung di lokasi kebakaran akan direspon langsung oleh petugas pemadam kebakaran yang sedang bertugas baik petugas dari markas komando (mako) maupun petugas dari Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV di Kota Medan. Petugas selalu merespon dengan baik, menjelaskan dengan sopan tanpa emosi. Keluhan, kritik dan saran yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan pemadam kebakaran akan selalu dipertimbangkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan sebagai bahan perbaikan ke depan.

Seluruh personil Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan baik dari markas komando (mako) ataupun Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV memiliki kemampuan untuk memberikan solusi kepada masyarakat yang menyampaikan keluhan terkait pelayanan pemadam kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan banyak memiliki pegawai yang cukup berpengalaman sehingga tidak akan kesulitan menanggapi keluhan dari masyarakat dan mampu memberikan saran.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa indikator kemampuan menanggapi keluhan sudah berjalan dengan baik. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dapat memberikan beberapa akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan mudah. Akses yang diberikan berupa call center, whatsapp, instagram, aplikasi E-Damkar Medan, dan dapat menyampaikan secara langsung di lokasi. Seluruh pegawai di lingkup Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan baik dari markas komando (mako) ataupun Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah I-IV akan selalu merespon keluhan dengan baik, ramah, tenang, dan menjelaskan tanpa emosi serta memiliki kemampuan mencari solusi. Seirama dengan penelitian (Manik et al., 2020) semua keluhan masyarakat terkait penanggulangan bencana kebakaran selalu direspon oleh BPBD Aceh Singkil.

Tantangan Pelayanan Pemadam Kebakaran di Kota Medan

Faktor penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan merupakan tantangan pelayanan pemadam kebakaran. Faktor penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan berasal dari dalam Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan atau faktor internal dan faktor yang berasal dari luar Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan atau faktor eksternal.

Faktor penghambat internal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan yang pertama adalah sumber daya manusia. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan masih mengalami kekurangan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh masing-masing pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan masih kurang jika dibandingkan dengan kebutuhan sumber daya manusia sesuai dengan prosedur tetap (protap). Kebutuhan sumber daya manusia berdasarkan dengan protap adalah 380 orang sedangkan sumber daya manusia yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan adalah 314 orang yang berarti masih mengalami kekurangan 66 orang.

Markas komando (mako) mengalami kekurangan 31 orang, UPT Kebakaran Wilayah I kekurangan 2 orang, UPT Kebakaran Wilayah II kekurangan 10 orang, UPT Kebakaran Wilayah III kekurangan 16 orang, dan UPT Kebakaran Wilayah IV kekurangan 7 orang. Selain kekurangan sumber daya manusia di pos pelayanan pemadam kebakaran, masih terdapat sumber daya manusia yang tidak mematuhi prosedur saat melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran. Prosedur yang sering dilanggar oleh petugas pemadam kebakaran di Kota Medan adalah tidak menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) secara lengkap. Kekurangan sumber daya manusia dan masih ada sumber daya manusia yang tidak mematuhi prosedur menjadi penghambat responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dalam pelayanan pemadam kebakaran. Seirama dengan penelitian (Adrianus K et al., 2020) bahwa jumlah personil menjadi kendala dalam responsivitas pelayanan pemadam kebakaran.

Faktor penghambat internal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan yang kedua adalah pos pelayanan pemadam kebakaran. Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh organisasi publik kepada masyarakat tentunya harus didukung pula dengan sarana dan prasarana yang memadai (Kusmiyati et al., 2023). Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki 5 pos pelayanan pemadam kebakaran, yaitu 1 markas komando (mako) di Kantor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan sendiri dan 4 Unit Pelaksana Tugas (UPT) Kebakaran Wilayah. Pertumbuhan kota yang semakin masif mengakibatkan adanya lokasi pertumbuhan baru yang tidak terlindungi dari pos pemadam kebakaran. Dalam rencana strategis (renstra) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan Tahun 2021-2026 menyatakan jumlah pos pelayanan pemadam kebakaran merupakan salah satu akar permasalahan untuk mencapai *respond time* 15 menit. Kekurangan pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan membuat pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan kurang responsif. Seirama dengan penelitian (Yazid, 2017) masih kurangnya pos pemadam kebakaran untuk mewakili pelayanan pemadam kebakaran di Kota Pekanbaru.

Faktor penghambat eksternal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan yang pertama adalah akses jalan. Sering sekali saat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan terlambat sampai karena akses jalan menuju lokasi kebakaran terhambat lalu lintas yang macet. Lalu lintas di Kota Medan dalam jam-jam tertentu sering dalam keadaan macet dan membuat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan tidak dapat bergerak dengan cepat. Selain lalu lintas yang macet, akses jalan yang dilewati untuk ke lokasi kebakaran terkadang berada di jalan yang sempit dan berportal. Hal ini menjadi kendala mobil pemadam kebakaran mencapai lokasi kebakaran. Akses jalan yang macet dan jalanan yang sempit membuat pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan kurang responsif. Seirama dengan penelitian (Adrianus K et al., 2020) Pelayanan pemadam kebakaran sering terkendala karena akses jalan menuju lokasi kebakaran. Diperkuat oleh penelitian (Nur & Paselle, 2023) Kondisi jalan yang macet sering menyebabkan petugas pemadam terlambat sampai lokasi kebakaran. Selanjutnya penelitian (Manik et al., 2020) kecepatan pelayanan petugas pemadam kebakaran terkendala akses jalan yang sempit.

Faktor penghambat eksternal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan yang kedua adalah hidran air. PDAM Tirtanadi merupakan instansi yang bertanggung jawab akan penyedia dan pemeliharaan hidran air di Kota Medan. Namun, setelah dilakukan pengecekan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan kondisi hidran air di Kota Medan sangat memprihatinkan. Dari 69 data hidran air yang diberikan hanya ditemukan 21 hidran air. Sedangkan dari 21 hidran air, hanya ada 5 yang dapat berfungsi dan 16 yang rusak. Sementara itu sisanya sebesar 48 hidran hilang atau tidak ditemukan di lokasi. Kehadiran hidran air dapat membantu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dalam persediaan stok air yang digunakan. Jika ada hidran air yang berfungsi di lokasi kebakaran maka akan semakin banyak sumber air yang bisa digunakan untuk memadamkan kebakaran dengan cepat. Kondisi hidran air yang buruk di Kota Medan menjadi salah satu faktor responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan menurun. Sesuai dengan (Renstra, 2021) jumlah hidran kebakaran yang dapat berfungsi sangat sedikit menjadi akar permasalahan waktu penanggulangan kebakaran

menjadi bertambah. Diperkuat oleh penelitian (Agusri & Kimi, 2019) hidran pemadam kebakaran merupakan fasilitas publik yang sangat penting untuk diperhatikan karena menyangkut keamanan dan kenyamanan masyarakat.

Temuan bahwa hanya 5 dari 69 hidran yang berfungsi (7,2%) merupakan indikator kuat adanya persoalan koordinasi kelembagaan dalam tata kelola perkotaan. Mengingat pengelolaan hidran berada pada kewenangan PDAM Tirtanadi, maka rendahnya tingkat fungsi hidran tidak dapat dibaca hanya sebagai persoalan infrastruktur teknis, tetapi sebagai bentuk lemahnya collaborative governance antar-organisasi publik. Dalam perspektif tata kelola kolaboratif, efektivitas pelayanan darurat mensyaratkan integrasi peran antara Dinas Pemadam Kebakaran, PDAM, PLN, kecamatan, dan pemerintah kota dalam satu sistem koordinasi lintas sektor (Ansell & Gash, 2008).

Faktor penghambat eksternal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan yang ketiga adalah masyarakat. Sering kali karena kepanikan masyarakat membuat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan menurun. Informasi terkait kejadian yang diberikan oleh masyarakat sering tidak lengkap ketika masyarakat memohon pelayanan pemadam kebakaran dengan panik. Pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang prioritas kendaraan di jalan raya masih rendah. Mobil Pemadam kebakaran yang sedang bertugas merupakan mobil dengan prioritas utama di jalan raya. Namun masih banyak masyarakat di Kota Medan yang tidak memberikan jalan kepada mobil pemadam kebakaran saat bertugas. Hal ini dapat menurunkan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan.

Selain itu masih ada masyarakat yang berniat membantu pekerjaan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan namun malah menghambat kerja petugas pemadam. Kepanikan masyarakat mengakibatkan ketidaksabaran masyarakat saat proses pemadam kebakaran dan mengakibatkan saling tarik menarik petugas pemadam. Hal ini membuat petugas pemadam kebakaran sulit melakukan operasi pemadam kebakaran sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Terdapat satu daerah di Kota Medan, yaitu Kecamatan Belawan yang perilaku masyarakatnya lebih anarkis. Masyarakat di Belawan pernah mengancam petugas dengan senjata tajam untuk memadamkan rumahnya terdahulu. Menurut SOP petugas pemadam melakukan pencegahan terlebih dahulu agar api tidak menyebar. Namun, karena ancaman dari masyarakat petugas pemadam kebakaran terpaksa tidak melakukan tahapan tersebut. Temuan mengenai perilaku anarkis masyarakat di kawasan Belawan, termasuk ancaman menggunakan senjata tajam terhadap petugas, menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan darurat juga dipengaruhi oleh dimensi sosiologi perkotaan. Dalam konteks *urban citizenship*, perilaku warga tidak hanya menentukan kelancaran pelayanan, tetapi juga mencerminkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah serta kualitas relasi negara–masyarakat di ruang urban (McCann, 2017)

Sering ditemukan juga masyarakat yang tidak berkepentingan ikut meramaikan lokasi kebakaran. Hal ini membuat petugas pemadam kebakaran kesulitan untuk bergerak dan membuat pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan kurang responsif. Seirama dengan penelitian (Nur & Paselle, 2023) salah satu hambatan yang mempengaruhi responsivitas pelayanan pemadam kebakaran ialah kerumunan warga yang hendak melihat kebakaran tersebut hingga membuat petugas kekurangan ruang gerak untuk mempersiapkan peralatan pemadaman.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui faktor penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki faktor penghambat yang berasal dari dalam (internal) dan berasal dari luar (eksternal) yang dapat menurunkan pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan menjadi kurang responsif. Faktor penghambat internal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan, yaitu sumber daya manusia yang dimiliki, dan kekurangan pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Sedangkan faktor penghambat eksternal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan, yaitu akses jalan menuju lokasi kebakaran yang macet dan sempit, hidran air yang tidak berfungsi, dan masyarakat yang panik dan mengganggu kerja petugas pemadam.

Pembahasan dalam Perspektif Tata Kelola Perkotaan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa persoalan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan tidak semata-mata merupakan persoalan teknis operasional, melainkan merefleksikan tantangan tata kelola perkotaan yang lebih luas. Dalam perspektif *urban governance*, kualitas pelayanan darurat sangat dipengaruhi oleh kapasitas koordinasi antar-lembaga, kesiapan infrastruktur kota, serta partisipasi masyarakat sebagai bagian dari *citizenship* perkotaan. Hambatan seperti kemacetan lalu lintas, keterbatasan pos pelayanan, kerusakan hidran, serta perilaku masyarakat yang menghambat operasi pemadaman menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik merupakan produk dari sistem tata kelola kota secara keseluruhan, bukan hanya tanggung jawab Dinas Pemadam Kebakaran semata (Pierre & Peters, 2020; Ansell & Gash, 2008).

Dalam kerangka tata kelola perkotaan, pelayanan pemadam kebakaran merupakan bentuk layanan publik yang bersifat lintas sektor dan memerlukan koordinasi kelembagaan yang kuat. Temuan mengenai keterlibatan PLN dalam pemutusan aliran listrik, PDAM dalam penyediaan hidran, kepolisian dalam pengamanan akses jalan, serta pemerintah kecamatan dan kelurahan dalam validasi informasi kebakaran menunjukkan bahwa responsivitas layanan sangat bergantung pada efektivitas *inter-organizational coordination*. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan darurat di Kota Medan harus dipahami sebagai hasil dari kapasitas tata kelola kolaboratif antar-organisasi publik, bukan semata performa Dinas Pemadam Kebakaran.

Temuan bahwa hanya 5 dari 69 hidran yang berfungsi atau sekitar 7,2% merupakan indikator yang sangat kuat atas lemahnya tata kelola infrastruktur perkotaan. Dalam perspektif *collaborative governance*, kondisi ini merefleksikan belum optimalnya koordinasi antara Dinas Pemadam Kebakaran dan PDAM Tirtanadi sebagai pemegang kewenangan teknis atas hidran kota. Kerusakan dan hilangnya sebagian besar hidran tidak hanya berdampak pada lambatnya proses pemadaman, tetapi juga menunjukkan lemahnya sistem monitoring, pemeliharaan, dan akuntabilitas antar-lembaga. Temuan ini memperlihatkan bahwa tantangan responsivitas pelayanan darurat di Kota Medan berakar pada persoalan tata kelola kota yang lebih struktural.

Selain faktor kelembagaan, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa perilaku masyarakat menjadi variabel penting dalam efektivitas pelayanan darurat. Kepanikan warga, tidak diberikannya prioritas jalan kepada armada pemadam, hingga tindakan anarkis di kawasan Belawan menunjukkan bahwa dimensi urban citizenship belum berjalan optimal. Dalam perspektif sosiologi perkotaan, warga kota tidak hanya diposisikan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai aktor yang turut menentukan keberhasilan tata kelola pelayanan publik. Rendahnya kesadaran kewargaan (*civic awareness*) dan kepatuhan terhadap aturan ruang publik menjadi tantangan serius dalam mewujudkan tata kelola perkotaan yang responsif.

Temuan mengenai tidak tersedianya dokumen prosedur tetap (protap) pada beberapa UPT juga menunjukkan adanya persoalan kapasitas kelembagaan di tingkat operasional. Dalam perspektif administrasi publik, standardisasi prosedur merupakan elemen dasar dari *institutional governance* untuk menjamin keseragaman tindakan, keselamatan personel, dan kepastian kualitas layanan. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Medan perlu melakukan penguatan kelembagaan melalui standardisasi SOP berbasis satu komando, digitalisasi dokumen operasional, audit kepatuhan berkala, serta peningkatan koordinasi lintas sektor guna memperkuat responsivitas pelayanan darurat.

SIMPULAN DAN SARAN

Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan menunjukkan bahwa aspek keinginan dan kemampuan organisasi untuk membantu masyarakat telah berjalan relatif baik, khususnya pada indikator kemampuan merespon masyarakat dan kemampuan menanggapi keluhan. Hal ini terlihat dari tersedianya berbagai kanal pelaporan dan pengaduan, kesiapsiagaan petugas selama 24 jam, serta kemampuan personel dalam merespons laporan masyarakat secara cepat dan komunikatif. Meskipun demikian, responsivitas pelayanan masih menghadapi kendala pada dimensi ketepatan waktu pelayanan. Walaupun indikator kecepatan melayani telah terpenuhi

melalui kesiapsiagaan armada, personel, dan sistem piket, capaian *response time* masih belum sepenuhnya memenuhi standar waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan juga belum mampu memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat karena karakteristik kebakaran yang sangat situasional dan dipengaruhi oleh tingkat risiko di lapangan.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa rendahnya responsivitas pelayanan tidak hanya disebabkan oleh faktor operasional internal, tetapi juga berkaitan erat dengan persoalan tata kelola pemerintahan dan tata kelola perkotaan. Faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya jumlah pos pelayanan pemadam kebakaran, sedangkan faktor eksternal mencakup kemacetan lalu lintas, akses jalan yang sempit, rendahnya fungsi hidran kota, serta perilaku masyarakat yang panik dan kerap menghambat proses pemadaman. Dengan demikian, pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan perlu dipahami sebagai isu *governance* lintas sektor, yang keberhasilannya sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar-organisasi pemerintah, dukungan infrastruktur perkotaan, serta partisipasi masyarakat.

Dalam perspektif tata kelola pemerintahan, peningkatan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan memerlukan pendekatan *collaborative governance* yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan, baik pemerintah daerah, instansi teknis, maupun masyarakat. Pertama, Pemerintah Kota Medan perlu melakukan penguatan tata kelola kelembagaan melalui peninjauan dan pembaruan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala agar selaras dengan perkembangan teknik pemadaman modern dan dinamika risiko perkotaan. SOP tersebut harus terstandarisasi pada seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) serta didukung dengan sistem pengawasan dan penegakan disiplin yang tegas terhadap setiap pelanggaran prosedur.

Kedua, untuk meningkatkan kecermatan pelayanan, perlu dilakukan mekanisme evaluasi berbasis pembelajaran organisasi melalui rapat evaluasi rutin pasca-kejadian kebakaran, pelatihan berkala, simulasi penanganan keadaan darurat, dan audit keselamatan personel. Langkah ini penting untuk memperkuat kapasitas kelembagaan dan meminimalkan kesalahan operasional yang berulang.

Ketiga, dalam rangka memperbaiki *response time*, Pemerintah Kota Medan perlu melakukan penambahan pos pemadam kebakaran berbasis pemetaan wilayah risiko terutama pada kawasan dengan kepadatan penduduk tinggi, akses jalan terbatas, dan wilayah yang selama ini belum terjangkau secara optimal.

Keempat, sebagai bentuk inovasi kebijakan publik (*public policy innovation*), gagasan pembentukan relawan kebakaran di setiap kecamatan perlu dikembangkan menjadi program kelembagaan yang lebih sistematis. Relawan kebakaran dapat dibentuk melalui program *Community-Based Fire Response Unit* yang berada di bawah koordinasi kecamatan dan Dinas Pemadam Kebakaran. Program ini dapat melibatkan unsur karang taruna, kepala lingkungan, organisasi masyarakat, serta warga setempat yang diberikan pelatihan dasar terkait deteksi dini kebakaran, evakuasi awal, penggunaan alat pemadam api ringan (APAR), dan pelaporan cepat berbasis digital. Kehadiran relawan ini berfungsi sebagai *first responder* sebelum armada utama tiba di lokasi, sehingga dapat mempercepat penanganan awal sekaligus memperkuat partisipasi masyarakat dalam tata kelola pelayanan darurat.

Kelima, optimalisasi fungsi hidran air harus menjadi agenda prioritas melalui penguatan koordinasi tata kelola antar-instansi, khususnya antara Dinas Pemadam Kebakaran dan PDAM Tirtanadi. Pemerintah daerah perlu membangun sistem monitoring, pemeliharaan berkala, dan audit infrastruktur hidran secara terpadu agar ketersediaan sumber air darurat dapat mendukung efektivitas pelayanan kebakaran.

DAFTAR PUSTAKA

Adrianus K, Massyat, M., & Saharuddin, A. D. (2020). Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 2(2), 490–293.



- <https://doi.org/10.35329/jp.v2i2.1244>
- Agusri, E., & Kimi, S. (2019). Analisa Kebutuhan Air untuk Hydrant dan Sprinkler di Transmart Mall Palembang. *Bearing: Jurnal Penelitian Dan Kajian Teknik Sipil*, 5(4), 274–282.
- Aldhila, A., Herawati, A. R., & Kismartini. (2021). Alternatif Kebijakan Dalam Mengatasi Perilaku Digital di Indonesia. *Journal of Governance and Policy Innovation*, 1(2), 1–13. <https://doi.org/10.51577/jgpi.v1i2.159>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Bellastuti, D. B., & Fathurrahman, R. (2023). Konsepsi Good Urban Governance Sebagai Kerangka Pembangunan Kota Berkelanjutan. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2). <https://doi.org/10.14710/dialogue.v5i2.19060>
- Hajar, S. H., Ali, K., & Saputra, A. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Hummanioramania*, 6(1), 136. <https://doi.org/10.31604/jim.v6i1.2022.136-142>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hardiyanto, S., Zulfahmi, Saleh, A., Saputra, A., Lubis, F. H., & Hidayat, F. P. (2023). Pelatihan Personality Development dan Keterampilan Komunikasi Kepemimpinan Remaja di Kampung Sejahtera Kota Medan. *Ihsan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 27–33.
- Hendriks, F. (2014). Understanding Good Urban Governance. *Urban Affairs Review*, 50(4), 553–576. <https://doi.org/10.1177/1078087413511782>
- Huda, M. M. (2019). Responsivitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro. *JIAN - Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(1), 8–13.
- Kusmiyati, R., Ginting, R., & Thariq, M. (2023). DIGITALISASI BIROKRASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (PELUANG DAN TANTANGANNYA). *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Komunikasi Dan Sosial*, 7(1), 33. <https://doi.org/10.30829/komunikologi.v7i1.16596>
- Lestari, A. (2022). Responsivitas Bidang Pemadam Kebakaran (PMK) Dalam Menangani Bencana Kebakaran di Kabupaten Tolitol. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2581–2598. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.404>
- Manik, A., Kusmanto, H., & Lubis, M. S. (2020). Analisis Reliabilitas dan Responsivitas dalam Pelayanan Penanggulangan Bencana Alam Kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 65–74. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v1i1.11>
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, A. (2017). Kualitas Pelayanan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta. *JIA: Jurnal Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi (FIA) UNSUB*, 13(2), 71–89.
- McCann, E. (2017). Urban policy mobilities and global circuits of knowledge. *Annals of the American Association of Geographers*, 101(1), 107–130
- Nur, A., & Paselle, E. (2023). Responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Publik*, 11(2), 411–421.
- Permana, A. Y., Susanti, I., & Wijaya, K. (2019). Kerentanan Bahaya Kebakaran di Kawasan Kampung Kota. Kasus: Kawasan Balubur Tamansari Kota Bandung. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 2(1), 32–45. <https://doi.org/10.17509/jaz.v2i1.15208>
- Pierre, J., & Peters, B. G. (2020). *Governance, politics and the state*. Bloomsbury Publishing.
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Renstra. (2021). *Rencana Strategis Dinas Dinas Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kota Medan Tahun 2021-2026*.
- Rohman, Abd., & Hanafi, Y. (2019). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *REFORMASI*, 9(2), 153.



<https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1469>

- Sagala, D. (2024). Analisis pertumbuhan wilayah kota Medan. *Journal of Placemaking and Streetscape Design*, 1(2). <https://doi.org/10.61511/jpstd.v1i2.2024.567>
- Saifullana, & Simatupang, J. W. (2018). Sistem Pendeteksi Kebakaran Rumah Terintegrasi Smartphone dan Aplikasi Online. *JERC: Journal of Electrical and Electronics*, 6(2), 91–98.
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik), Bagian Kedua*. Mandar Maju.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yazid, M. B. (2017). Peran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dalam Menanggulangi dan Pencegahan Kebakaran Bangunan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Nucl. Phys*, 13(1), 104–116.
- Yuniningsih, T. (2019). *Kajian Birokrasi*. Departemen Administrasi Publik Press.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press