

LAPORAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN
PENYELAMATAN (DPKP) KOTA MEDAN

TW2 2025

KATA PENGANTAR

Bencana kebakaran proses datangnya selalu tidak dapat diperkirakan dan diprediksi sebelumnya. Kapan datangnya, apa penyebabnya, tingkat cakupannya serta seberapa besar dampak yang ditimbulkannya, adalah hal-hal yang tidak bisa diperkirakan oleh kemampuan manusia. Kebakaran sering menimbulkan berbagai akibat yang tidak diinginkan baik yang menyangkut kerugian material, kegiatan usaha, kerusakan lingkungan, maupun menimbulkan ancaman terhadap keselamatan jiwa manusia. Kejadian kebakaran dapat terjadi di mana dan kapan saja.

Kondisi yang tidak terduga dari bencana kebakaran ini menuntut adanya kesiapsiagaan dan kecepatan respons dari instansi terkait, khususnya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Dalam situasi darurat seperti ini, masyarakat sangat menggantungkan harapannya pada efektivitas pelayanan yang diberikan, mulai dari kecepatan tim dalam merespons laporan kebakaran, ketepatan dalam penanganan di lokasi, hingga profesionalisme petugas dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kebakaran menjadi indikator penting dalam mengukur kinerja instansi tersebut.

Tingkat kepuasan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari penanganan kebakaran, tetapi juga oleh proses pelayanan itu sendiri. Masyarakat akan merasa puas ketika pelayanan diberikan secara cepat, tepat, tanpa diskriminasi, dan sesuai dengan prosedur standar operasional (SOP) yang berlaku. Laporan ini menyajikan penilaian kepuasan masyarakat terhadap salah satu bidang pelayanan publik yang memiliki peran strategis, yaitu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan. Sebagai garda terdepan dalam penanggulangan bencana kebakaran dan penyelamatan jiwa, kinerja dinas ini sangat menentukan tingkat rasa aman masyarakat, terutama dalam menghadapi situasi darurat yang tidak dapat diprediksi.

Tentunya laporan ini masih memiliki banyak kekurangan, dan masih banyak informasi yang sebenarnya masih dapat dielaborasi dari data yang ada. Untuk itu kami menerima kritik dan masukan yang membangun untuk perbaikan laporan sejenis di masa yang akan datang.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAGIAN I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang Masalah.....	4
1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan.....	7
1.3 Tujuan Kegiatan.....	7
BAGIAN II URAIAN TEORITIS.....	8
2.1 Kota Medan.....	8
2.2 Keterbukaan Informasi Publik.....	9
2.3 Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.....	12
BAB III METODOLOGI.....	15
3.1 Metode Penelitian.....	15
3.2. Pengumpulan Data.....	15
3.3. Populasi dan Sampel.....	16
3.4. Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL ANALISA DATA.....	19
4.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.....	19
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	24
DAFTAR REFERENSI.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Pesebaran 21 Kecamatan di Kota Medan	8
--	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan	18
--	----

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan	19
--	----

BAGIAN I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebakaran adalah salah satu bentuk bencana yang dapat terjadi kapan saja dan di mana saja, sering kali tidak terduga dan tidak diinginkan. Menurut Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB), kebakaran dikategorikan sebagai bencana karena dapat mengancam dan mengganggu kehidupan masyarakat, menimbulkan korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis.

Kasus kebakaran di Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Tercatat bahwa jumlah kebakaran tahunan telah mengalami kenaikan yang cukup tajam, terutama di perkotaan dan daerah padat penduduk. Faktor-faktor seperti perubahan iklim, pertumbuhan urbanisasi, dan kurangnya kesadaran akan keselamatan menjadi penyebab dari tingginya kasus kebakaran tersebut. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran akan pencegahan kebakaran serta perluasan upaya dalam mengurangi risiko kebakaran di Indonesia. Detailnya, kebakaran sendiri dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang bersifat alami maupun akibat kelalaian manusia. Beberapa penyebab umum kebakaran antara lain, seperti korsleting listrik sebagai penyebab paling umum dari kebakaran di pemukiman warga (sekitar 70% dari kasus kebakaran), kebocoran gas, puntung rokok, cuaca panas, dan faktor alam seperti petir dan letusan gunung berapi.

Berdasarkan data statistik kasus kebakaran tahunan, terdapat peningkatan yang cukup drastis dalam jumlah kejadian kebakaran di Indonesia. Data tersebut menunjukkan bahwa rata-rata kasus kebakaran tahunan telah meningkat lebih dari 20% dalam kurun waktu lima tahun terakhir. Selain itu, terdapat perbedaan signifikan dalam jumlah kasus antara daerah perkotaan dan pedesaan, dengan kebakaran yang lebih sering terjadi di kota-kota besar. Data ini memperlihatkan perlunya tindakan preventif yang lebih kuat dan efektif dalam upaya pencegahan kebakaran di Indonesia. Menurut data Kepolisian RI (Polri) tercatat ada sebanyak 9.814 kasus kebakaran terhitung dari tahun 2019 sampai 2024, dengan lokasi kejadian paling banyak terjadi pada perumahan/pemukiman Masyarakat, sebanyak 6.432 kasus. Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa masalah kebakaran di perkotaan perlu mendapat perhatian serius, terutama dalam hal pencegahan dan penanggulangannya.

Peran masyarakat sangat penting dalam upaya pencegahan kebakaran. Hal ini dapat

dilakukan melalui partisipasi dalam kampanye kesadaran masyarakat, pelatihan penggunaan alat pemadam kebakaran, serta pembentukan kelompok relawan pemadam kebakaran di lingkungan sekitar. Dengan kesadaran yang meningkat dan pengetahuan yang lebih baik tentang bahaya kebakaran, masyarakat dapat membantu dalam mengurangi risiko kebakaran di sekitar mereka. Dalam kampanye kesadaran masyarakat, pemerintah dan lembaga terkait dapat menyelenggarakan program-program penyuluhan tentang kebakaran dan cara pencegahannya. Materi-materi kampanye dapat mencakup tata cara penggunaan peralatan pemadam kebakaran, evakuasi darurat, serta penyebab umum kebakaran. Melalui kampanye ini, diharapkan masyarakat akan lebih memahami betapa pentingnya kewaspadaan terhadap bahaya kebakaran dan dapat bertindak responsif dalam situasi darurat kebakaran.

Perkembangan teknologi dan semakin tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang baik maka lembaga pemerintahan sebagai unit pelayanan publik harus mampu meningkatkan standar pelayanan terhadap masyarakat. Perkembangan teknologi komunikasi yang makin beragam juga membuat masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan keluhan dari berbagai platform media baik media *mainstream* maupun media sosial. Banyaknya keluhan dari masyarakat menunjukkan masih kurangnya kualitas pelayanan dari pemerintah terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik. Teknologi dan inovasi memainkan peran penting dalam upaya pencegahan kebakaran di Indonesia. Dengan adanya perkembangan teknologi, berbagai sistem deteksi dini telah diperkenalkan untuk mendeteksi kebakaran lebih cepat. Selain itu, inovasi dalam bahan bangunan juga turut mempengaruhi tingkat keparahan kebakaran. Melalui pembangunan bangunan yang tahan api dan teknologi pemadam kebakaran yang modern, kita dapat meningkatkan efektivitas pencegahan kebakaran secara keseluruhan.

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Medan dibantu oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di lingkungannya. Salah satu dari OPD tersebut adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan. Data merupakan hal yang sangat penting, semakin banyak data yang tersedia maka semakin banyak informasi yang dapat diberikan kepada masyarakat, untuk mengoptimalkan pelayanan informasi kepada masyarakat, data merupakan ornamen pendukung sebuah kebijakan.

Peran pemerintah dalam penanggulangan kebakaran sangat vital, yang meliputi penyusunan kebijakan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Pemerintah memiliki tugas untuk memastikan adanya regulasi yang memadai terkait

penanggulangan kebakaran, termasuk standar keselamatan, inspeksi teratur, dan penegakan hukum terhadap pelanggaran. Selain itu, pemerintah juga bertanggung jawab untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia, peralatan, dan teknologi yang diperlukan. Dengan peran yang efektif, pemerintah dapat memastikan perlindungan masyarakat dari ancaman kebakaran dan menyelamatkan aset-aset penting.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah, salah satu upaya di antaranya adalah dengan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai bidang. Kewajiban untuk melaksanakan survei ini mulai gencar dilakukan terutama sejak keluarnya Keputusan MENPAN No.25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit pelayanan Instansi Pemerintah. Kebijakan ini kemudian diperbaharui melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 dan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) tersebut menegaskan bahwa survei berbasis penilaian dan pendapat masyarakat harus dilaksanakan secara sistematis, terukur, dan berkesinambungan. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Survei ini tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam membentuk serta memperkuat komitmen organisasi terhadap prinsip pelayanan publik yang responsif, akuntabel, dan berkualitas.

Dalam konteks Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan (DP2K), pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki nilai strategis, karena dapat memberikan umpan balik langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Ketika dilaksanakan secara berkelanjutan, survei ini menjadi sarana monitoring dan evaluasi terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan, terutama dalam merespons dinamika kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Lebih lanjut, hasil SKM dapat dijadikan sebagai dasar dalam mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang perlu diperbaiki, baik dari aspek prosedural, teknis, maupun sumber daya manusia. Dengan demikian, SKM tidak hanya menjadi alat evaluatif, tetapi juga berfungsi sebagai pendorong dan motivator bagi setiap unit kerja untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan mutu pelayanan secara konsisten.

Pada akhirnya, pelaksanaan SKM yang terencana dan berkala akan memperkuat akuntabilitas instansi pemerintah kepada publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung pencapaian tujuan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik. Hal ini selaras dengan semangat good governance yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan layanan pemerintah.

1.2 Dasar Hukum Pelaksanaan Kegiatan

- | |
|--|
| 1) Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; |
| 2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. |

1.3 Tujuan Kegiatan

- 1) Mengetahui kinerja unit-unit pelayanan publik Dinas Pemadaman dan Penyelamatan Kota Medan (DP2K) Kota Medan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- 2) Memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

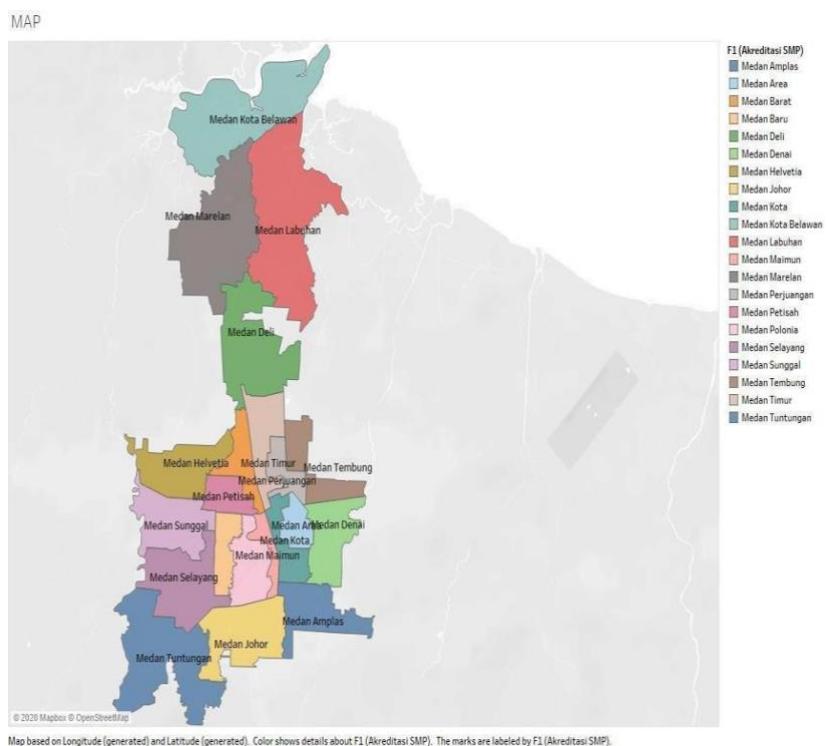
BAGIAN II

URAIAN TEORITIS

2.1 Kota Medan

Kota Medan merupakan kota Metropolitan yang terletak di Provinsi Sumatera Utara. Kota Medan memiliki luas daerah sekitar 265,10 km². Kota ini merupakan pusat pemerintahan Daerah Tingkat I Sumatera Utara. Administrasi pemerintahan Kota Medan yang dipimpin oleh seorang Walikota, terdiri atas 21 kecamatan dengan 151 kelurahan yang terbagi dalam 2.001 lingkungan (Badan Pusat Statistik Kota Medan, 2020).

Secara geografis, Kota Medan terletak antara 3°.27' - 3°.47' Lintang Utara dan 98°.35' - 98°.44' Bujur Timur dengan ketinggian 2,5 – 37,5 meter di atas permukaan laut. Letak wilayah Kota Medan berbatasan langsung dengan Kabupaten Deli Serdang di sebelah utara, selatan, barat dan timur. Sebagian besar wilayah Kota Medan merupakan dataran rendah yang merupakan tempat pertemuan dua sungai penting, yaitu



Gambar 1. Peta Pesebaran 21 Kecamatan di Kota Medan

Sungai Babura dan Sungai Deli. Pada tahun 2022, penduduk Kota Medan mencapai 2.494.412 jiwa. Dibanding jumlah Penduduk pada tahun 2021, terjadi pertambahan penduduk sebesar 33.654 jiwa (1,35%). Dengan luas wilayah mencapai 265,10 km², kepadatan penduduk mencapai 9.410 jiwa/km² (Badan Pusat Statistik Kota Medan, 2023).

Lambang Kota Medan sebagai bagian dari lambang instansinya terdiri atas (Pemerintah Kota Medan, 2014):

- 1) 17 biji padi berarti tanggal 17 dari hari Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia;
- 2) 8 bunga kapas berarti bulan 8 dari tahun Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia;

- 3) 4 tiang dan 5 bahagian dari perisai berarti tahun 45 dari Proklamasi Indonesia;
- 4) Satu bambu runcing yang terletak dibelakang perisai adalah lambang perjuangan Kemerdekaan Republik Indonesia dan lima bahan-bahan pokok yang terpenting di hadapan bambu runcing berarti Kemakmuran serta Keadilan Sosial yang merata ada di hadapan kita.
- 5) Bintang yang bersinar lima adalah Bintang Nasional yang berarti bahwa hidup penduduk Kota Medan khususnya dan Indonesia umumnya akan bersinar-sinar bahagia dan lepas dari kemiskinan dan kemelaratan.
- 6) Lima sinar bintang berarti lima bahan pokok terpenting yang diekspor dari Kota Medan dan lima bahagian perisai berarti Pancasila yang menjadi Dasar Negara Republik Indonesia.

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) pada Tahun 2022, kepadatan penduduk di Kota Medan mencapai sekitar 9000 jiwa persegi. Kepadatan penduduk ini dapat memicu semakin padatnya letak perumahan Masyarakat. Kepadatan pemukiman penduduk ini juga yang kerap kali menyebabkan terjadinya kebakaran pemukiman yang disebabkan karena ledakan tabung gas atau pun hubungan arus pendek (korsleting listrik). Berdasarkan data Kepolisian Republik Indonesia (Polri), selama 8 (delapan) tahun terakhir ada sebanyak 9.960 kasus kebakaran dengan lokasi kebakaran didominasi oleh perumahan/pemukiman warga yakni ada sebanyak 6.525 kasus kebakaran, dan Provinsi dengan kasus tertinggi adalah Provinsi Jawa Tengah sementara Provinsi Sumatera Utara sendiri ada sebanyak 412 kasus.

Tingginya kasus kebakaran ini merupakan bukti bahwa kebakaran masih menjadi tren kasus yang cukup sering terjadi di Indonesia, khususnya di Sumatera Utara, Kota Medan. Dilansir dari beberapa sumber, beberapa penyebab yang sering menjadi pemicu awal kebakaran di pemukiman warga adalah colokan listrik, rokok, listrik yang berada dekat dengan api, dan masalah dapur lainnya.

2.2 Keterbukaan Informasi Publik

Saat ini masyarakat hidup di era dimana sebagian besar aspek kehidupannya terhubung secara digital, yang kemudian disebut sebagai masyarakat digital (*digital society*). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sedemikian cepat telah menjadikan teknologi digital sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam segala aspek kehidupan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan akan informasi juga menjadi bagian yang sangat penting dalam perkembangan masyarakat digital.

Sebagaimana yang diamanatkan undang-undang, masyarakat berhak memperoleh informasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini merupakan bagian penting untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka. Dalam konteks masyarakat digital ini, semua sistem informasi dan aspek kehidupan termasuk pemerintahan harus mengedepankan keterbukaan informasi bagi publik. Keterbukaan informasi publik ini akan mendorong partisipasi masyarakat dalam kegiatan pembangunan. Selain itu keterbukaan informasi akan mendorong lahirnya legitimasi dan kepercayaan publik.

Untuk mendapatkan legitimasi dan kepercayaan tersebut, setiap badan publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengemas informasi publik dengan kemasan yang baik sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mengakses informasi tersebut.

Keterbukaan informasi publik juga merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan publik. Keterbukaan informasi yang baik akan menunjang adanya pelayanan publik yang baik pula. Selain itu keterbukaan informasi publik juga berkaitan erat dengan pemerintahan yang terbuka, yang dapat meminimalisir terjadinya praktik korupsi. Hal ini dikarenakan praktik korupsi lazim terjadi pada pemerintahan dengan sistem tertutup.

Pengesahan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik menjadi momentum penting dalam keterbukaan informasi bagi publik. Hal ini dikarenakan keberadaan undang-undang ini menjadi payung hukum bagi masyarakat untuk mengontrol langkah dan kebijakan yang ditetapkan oleh lembaga publik. Akses terhadap informasi publik akan mendorong akses untuk hak publik lainnya.

Keberadaan undang-undang ini juga memberi peluang lebih besar bagi masyarakat untuk memberikan saran, masukan, maupun kritik terhadap kebijakan pemerintah terutama pemerintah daerah. Saran, masukan, maupun kritik ini merupakan bagian dari partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan. Adanya keterbukaan informasi diharapkan dapat membantu pemerintah daerah untuk mendapatkan masukan langsung dari masyarakat selain masukan dari birokrasi.

Undang-undang ini juga diharapkan dapat membuka keran informasi di lembaga pemerintah maupun non pemerintah yang sebelumnya dianggap sulit untuk dijangkau oleh masyarakat. Informasi pelayanan publik yang dapat diakses seluas-luasnya oleh masyarakat

menjadikan penyelenggaraan negara berlangsung dengan pengawasan publik, dan semakin dapat dipertanggungjawabkan.

Ada dua aktor yang berperan besar untuk penerapan undang-undang ini di masyarakat, yaitu lembaga publik dan publik/masyarakat itu sendiri. Bagi lembaga publik, dalam hal ini pemerintah terutama pemerintah daerah undang-undang ini berimplikasi pada kesiapan pemerintah daerah untuk menyediakan informasi publik. Hal ini kemudian diatur dalam Pasal 9, 10, dan 11 Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Dalam pasal-pasal tersebut disebutkan bahwa informasi bagi publik wajib disediakan dan diumumkan secara berkala, informasi yang sifatnya wajib harus diumumkan serta merta, dan informasi tersebut wajib tersedia setiap saat.

Bagi masyarakat, keberadaan undang-undang ini berimplikasi pada kebebasan untuk mengetahui proses pengambilan suatu kebijakan publik terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hal yang dimaksud disini termasuk isi keputusan, alasan pengambilan keputusan, kegiatan pelaksanaan, hingga hasil dari kegiatan tersebut. Publik harus diberi kebebasan untuk mengakses informasi tersebut. Hal ini berimplikasi pada suatu kondisi dimana setiap aparatur pemerintahan wajib memberikan informasi kepada publik secara terbuka.

Pemerintahan yang bersih bisa didapatkan jika masyarakat mendapatkan kebebasan untuk memperoleh informasi. Pengawasan dari masyarakat akan mendorong terjadinya pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel. Hak-hak mendapatkan informasi yang harus didapatkan masyarakat berupa: 1) hak untuk mengetahui; 2) hak untuk menghadiri pertemuan publik; 3) hak untuk mendapatkan salinan informasi; 4) hak untuk diinformasikan tanpa harus ada permintaan; 4) hak untuk menyebarluaskan informasi.

Menurut Kristiyanto (2016) dalam Jurnal Penelitian Hukum De Jure, ada beberapa hal yang menjadikan keterbukaan informasi publik sebagai hal yang penting untuk dilakukan, yaitu:

- 1) Informasi merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang bagi pengembangan pribadi maupun lingkungannya, sosial, serta merupakan bagian penting dalam ketahanan nasional.
- 2) Hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik.

- 3) Keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.
- 4) Pengelolaan informasi publik merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat yang melek informasi publik.

2.3 Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan

Dalam rangka mendukung tercapainya tujuan meningkatkan rasa nyaman dan kondusif melalui penegakan hukum dan partisipasi masyarakat, Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan melaksanakan tugas penanggulangan kebakaran dan penyelamatan menjadi bagian integral dari suatu sistem pemerintahan daerah. Tugas penanggulangan kebakaran yang dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 jam seminggu tanpa mengenal hari libur. Oleh karena itu Dinas Pemadaman Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan wajib menyusun Rencana Strategis untuk 5 (lima) tahun kedepan dalam satu dokumen RENSTRA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan Tahun 2021-2026. Adapun visi Kota Medan adalah : “Terwujudnya Masyarakat Kota Medan Yang Berkah, Maju Dan Kondusif”. Untuk mendukung dan menyukseskan visi Kota Medan tersebut, maka telah dirumuskan Misi yang diarahkan untuk menyiapkan Kota Medan dalam pelaksanaan Pembangunan Lima Tahun kedepan (2021-2026). Adapun misi tersebut adalah:

- 1) Medan Berkah, mewujudkan Kota Medan sebagai kota yang berkah dengan memegang teguh nilai-nilai keagamaan dan menjadikan Kota Medan sebagai Kota Layak Huni juga berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat;
- 2) Medan Maju, memajukan masyarakat Kota Medan melalui revitalisasi pelayanan pendidikan dan kesehatan yang modern, terjangkau oleh semua;
- 3) Medan Bersih, menciptakan keadilan sosial melalui reformasi birokrasi yang bersih, profesional, akuntabel dan transparan berlandaskan semangat melayani masyarakat serta terciptanya pelayanan publik yang prima, adil dan merata;
- 4) Medan Membangun, membangun sarana dan prasarana yang mendukung peningkatan perekonomian dan potensi lokal masyarakat yang berkeadilan agar terciptanya lapangan kerja, iklim kewirausahaan yang sehat dan peningkatan kualitas SDM;
- 5) Medan Kondusif, mewujudkan kenyamanan dan iklim kondusif bagi segenap masyarakat Kota Medan Melalui peningkatan supremasi hukum berbasis partisipasi masyarakat;

- 6) Medan Inovatif, mewujudkan Kota Medan sebagai kota ekonomi kreatif dan inovatif berbasis penguatan human capital, teknologi digital dan sosial budaya;
- 7) Medan Beridentitas, mewujudkan Kota Medan yang beradab, santun, harmonis, toleran dalam kemajemukan demokratis dan cinta tanah air.

Berdasarkan visi dan misi lima tahunan Kota Medan Tahun 2021-2026 maka disusunlah dokumen Rencana Strategis Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan mengacu kepada misi kelima yaitu Medan Kondusif, dengan mewujudkan kenyamanan dan iklim kondusif bagi segenap masyarakat Kota Medan melalui peningkatan supremasi hukum berbasis partisipasi masyarakat.

Kebakaran bisa terjadi kapan saja dan penyebabnya bisa karena hal yang sama sekali tidak terduga. Kebakaran rumah dapat terjadi sewaktu-waktu tanpa diduga, meski sudah merasa sangat berhati-hati dalam menggunakan perangkat dan peralatan yang menghasilkan api di dalam rumah, bukan berarti sudah aman dari kebakaran rumah. Kebakaran adalah suatu nyala api, baik kecil atau besar pada tempat yang tidak dikehendaki dan bersifat merugikan (Dewi. K, 2013) dan pada kondisi tersebut api yang timbul dari kebakaran tidak dapat dikendalikan dan diluar keinginan manusia (Ramli, 2010).

Banyak faktor yang dapat menjadi sumber penyebab terjadinya kebakaran rumah, mulai dari konsleting listrik, kebocoran selang pada kompor gas, membakar sampah, puntung rokok dan lilin saat mati lampu. Kelalaian merupakan faktor yang paling sering menjadi penyebab terjadinya kebakaran rumah, misalnya kabel listrik yang sudah rapuh yang tidak segera diganti atau penggunaan kabel yang tidak memenuhi standar dan kelebihan beban. Dalam penggunaan kompor gas seringkali tidak pernah melakukan pemeriksaan selang gas atau menggantinya secara periodik. Kegiatan membakar sampah yang ada di lingkungan padat penduduk menjadi penyebab kebakaran karena terjadi kelalaian pada saat membakar sampah, sehingga api dari sampah yang terbakar semakin membesar dan sulit terkendali. Peristiwa kebakaran yang terjadi lebih banyak disebabkan karena faktor kelalaian, secara umum dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat tidak selalu disertai dengan kepedulian akan pentingnya keamanan dan keselamatan dari ancaman bencana, salah satunya kebakaran (Furi, 2012).

Dalam praktik penyelenggaraan *good governance* dinilai sangat penting memperhatikan pelayanan publik supaya mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, ini untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan selama ini. Bahaya bencana kebakaran itu tidak terduga dan tidak dapat di perkirakan kapan dan di

mana, namun bahaya kebakaran dapat dikurangi dengan cara memberikan penyuluhan-penyuluhan kepada setiap lapisan masyarakat. Kebakaran sangat tidak diharapkan karena dapat mengakibatkan kerugian atau kehilangan harta benda, tempat tinggal dan kehilangan nyawa, serta dapat juga mempengaruhi perekonomian, kesehatan dan kerusakan lingkungan akibat kebakaran.

Oleh karena itu, upaya pencegahan kebakaran menjadi bagian integral dalam pelayanan publik yang berkualitas, terutama dalam konteks penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemerintah dituntut untuk tidak hanya bersifat reaktif terhadap bencana kebakaran, tetapi juga proaktif dalam membangun sistem mitigasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Ini mencakup edukasi publik secara berkala, penyediaan sarana dan prasarana pendukung, serta peningkatan kapasitas lembaga pemadam kebakaran agar mampu merespons dengan cepat dan efektif ketika insiden terjadi.

Partisipasi masyarakat juga memiliki peran strategis dalam memperkuat ketahanan terhadap risiko kebakaran. Melalui keterlibatan aktif masyarakat dalam program pelatihan kebakaran, simulasi evakuasi, hingga pembentukan satuan tugas lingkungan, kesadaran kolektif dapat tumbuh dan menjadi modal sosial dalam upaya pencegahan. Dengan demikian, pelayanan publik tidak hanya dinilai dari aspek administratif, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut memberikan rasa aman, kepastian, dan perlindungan kepada seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, perlu adanya sinergi antara sektor publik dan swasta dalam membangun sistem perlindungan kebakaran yang adaptif terhadap perubahan zaman dan risiko yang semakin kompleks. Inovasi teknologi dalam sistem deteksi dini, penyimpanan data risiko wilayah, serta pelaporan berbasis aplikasi digital dapat mempercepat proses respons dan meningkatkan efisiensi penanganan bencana kebakaran. Pemerintah daerah sebagai ujung tombak pelayanan publik harus mampu mengintegrasikan berbagai kebijakan tersebut ke dalam rencana pembangunan jangka menengah maupun jangka panjang.

BAB III

METODOLOGI

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian mempergunakan pendekatan metode deskriptif kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner atau angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data secara sistematis dan terstruktur, sehingga dapat menggambarkan kecenderungan sikap atau persepsi responden terhadap objek penelitian secara lebih akurat. Dengan demikian, metode ini memberikan gambaran empiris yang dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang relevan. Keunggulan dari pendekatan deskriptif kuantitatif adalah kemampuannya dalam menangkap persepsi masyarakat secara luas melalui jumlah sampel yang representatif.

3.2. Pengumpulan Data

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan untuk kebutuhan pengumpulan data survei Indeks Kepuasan Masyarakat, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara langsung (tatap muka);
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan;
- 3) Melalui surat;
- 4) Kuesioner elektronik (e-survei);
- 5) Diskusi kelompok terfokus (*Focus Group Discussion*);
- 6) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Survei IKM ini menggunakan metode penyebaran kuesioner dengan wawancara langsung kepada responden. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat dipahami dengan baik oleh responden, serta memungkinkan peneliti untuk memperoleh jawaban yang lebih akurat dan mendalam. Wawancara langsung juga

memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengklarifikasi apabila terdapat jawaban yang kurang jelas atau ambigu, sehingga dapat meminimalisasi kesalahan interpretasi data.

Selain itu, pendekatan wawancara tatap muka dinilai efektif dalam membangun interaksi dan kepercayaan antara peneliti dan responden, terutama ketika survei dilakukan di lingkungan yang memiliki tingkat literasi yang beragam. Metode ini juga memungkinkan peneliti untuk mengamati ekspresi non-verbal responden yang dapat memberikan informasi tambahan terkait sikap atau persepsi mereka terhadap pelayanan publik yang diteliti. Data yang dikumpulkan melalui wawancara kemudian diolah dan dianalisis secara kuantitatif guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap aspek-aspek pelayanan yang dinilai, seperti kecepatan layanan, keterjangkauan, kompetensi petugas, serta kesesuaian prosedur. Melalui teknik wawancara langsung yang terstruktur ini, diharapkan hasil survei IKM dapat mencerminkan persepsi masyarakat secara objektif dan memberikan masukan berharga bagi instansi penyelenggara layanan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Praktiknya, survei ini menggunakan kuesioner dengan dua bagian, yakni:

- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan (Sugiyono:1997). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Dinas Pemadaman dan Penyelamatan Kota Medan selama periode Januari-Maret yang tersebar di seluruh Kota Medan. Pengguna layanan yang berada di wilayah berdampingan, yaitu Deli Serdang tidak masuk sebagai bagian dari populasi.

Pengguna layanan dibagi atas 3 kategori utama dalam pelayanan Dinas Pemadaman dan Penyelamatan Kota Medan, yaitu Pencegahan, Bidang Pemadam, dan Bidang Penyelamatan. Total pengguna layanan untuk ketiga bidang tersebut sebanyak 140 pengguna layanan. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Morgan dan Krejcie.

Berdasarkan rumus Morgan dan Krejcie, jumlah sampel pada periode TW 2 sebanyak 103 orang pengguna layanan.

Tabel 1. Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

3.4. Analisis Data

Dalam analisis data, nilai dihitung dengan menggunakan ‘nilai rata-rata tertimbang’ pada setiap masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang

sama, yaitu pada setiap unsur-unsur pelayanan yang dikaji. Untuk nilai penimbang pada survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan dalam rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$
Unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur
Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei ini, yakni antara 25–100, maka hasil penilaian di atas nantinya akan dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

SKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi i	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644 – 3,532	76,71 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

BAB IV HASIL ANALISA DATA

4.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.

Survei IKM Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dilaksanakan pada 7 - 11 Juli 2025. Hasil survei TW2 menunjukkan bahwa pelayanan publik di dinas ini mendapat nilai indeks 90,5 yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan sudah dalam kondisi Baik.

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	
1	Persyaratan	3,57	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,67	A
3	Waktu Penyelesaian	3,31	B
4	Biaya/Tarif	3,90	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,65	A
6	Kompetensi pelaksana	3,70	A
7	Perilaku Pelaksana	3,65	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	A
9	Sarana dan Prasarana	3,62	A
Nilai Indeks Kepuasan		3,62	
Nilai IKM setelah dikonversi= nilai indeks x 25		90,5	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Berdasarkan hasil penilaian terhadap 9 unsur pelayanan, diperoleh nilai indeks kepuasan sebesar 3,62, yang setelah dikonversi menjadi 90,5, menempatkan mutu pelayanan dalam kategori “Sangat Baik” (A). Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif, yang mendapatkan skor 3,90, menunjukkan mutu pelayanan sangat baik. Di sisi lain, unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian, yang memperoleh skor 3,31, namun masih termasuk dalam kategori mutu pelayanan baik (B). Seluruh unsur lainnya memperoleh nilai di atas 3,5 dan termasuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik (A).

Pencapaian ini mencerminkan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan telah berhasil membangun sistem pelayanan publik yang prima dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, yang menuntut peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, baik dari segi aksesibilitas, kecepatan pelayanan, transparansi, maupun profesionalisme pelaksana layanan.

Ke depan, tingginya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,5 dapat menjadi landasan evaluative dalam upaya mempertahankan dan terus meningkatkan mutu pelayanan. Untuk menjaga kinerja pelayanan yang telah berada pada kategori "Sangat Baik", langkah strategis yang dapat ditempuh meliputi penguatan kapasitas sumber daya manusia, terutama dalam unsur-unsur seperti kompetensi pelaksana (3,75) dan perilaku pelaksana (nilai 3,65), yang meskipun sudah sangat baik, tetap memiliki ruang untuk ditingkatkan.

Selain itu, peningkatan sarana dan prasarana (nilai 3,62) juga penting dilakukan agar mendukung kelancaran operasional di lapangan. Upaya sosialisasi kepada masyarakat mengenai prosedur layanan dan hak-hak dalam mendapatkan layanan kebakaran dan penyelamatan pun perlu ditingkatkan secara berkelanjutan, guna memperkuat pemahaman dan partisipasi publik terhadap pelayanan yang tersedia.

4.2.1. Persyaratan Pelayanan

Prosedur yang berlaku pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dalam upaya melaksanakan pelayanan kepada masyarakat telah diatur di dalam suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Berdasarkan unsur nilai indeks kepuasan masyarakat yang pertama berkaitan dengan persyaratan mendapatkan pelayanan di Dinas Pemadaman dan Penyelamatan Kota Medan. Sesuai dengan SOP yang berlaku, persyaratan pelayanan dibutuhkan verifikasi kebenaran kebakaran, seperti keterangan lokasi kejadian, foto/video lokasi kebakaran, atau keterangan pendukung lainnya. Untuk pencegahan, pengguna layanan dapat langsung mengajukan surat permohonan kepada Dinas Pemadaman dan Penyelamatan Kota Medan.

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan. Berdasarkan data pada tabel, unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai 3,57, yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan berada dalam kategori sangat baik (A). Nilai ini mencerminkan bahwa persyaratan yang ditetapkan telah selaras dengan harapan serta kebutuhan masyarakat dalam mengakses layanan kebakaran dan penyelamatan.

Capaian ini juga diperkuat dengan tanggapan terbuka dari responden, yang menyebutkan bahwa informasi tambahan seperti dokumentasi lokasi kejadian dalam bentuk foto/video, serta alamat lokasi melalui tautan Google Maps, masih menjadi bagian dari prosedur yang diminta petugas saat laporan kejadian disampaikan. Hal ini menunjukkan adanya kesesuaian antara prosedur pelayanan dan situasi faktual di lapangan, yang semakin mendukung efektivitas

proses layanan.

4.2.2. Kemudahan Mendapatkan Layanan

Unsur indikator kepuasan masyarakat selanjutnya adalah kemudahan prosedur pelayanan. Kemudahan yang dimaksud berkenaan pada saat menghubungi jaringan kontak petugas dan ketepatan respon petugas memudahkan pelapor atau bahkan sebaliknya dalam menerima laporan kebakaran. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), unsur pelayanan terkait sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai 3,67 dengan kategori A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa prosedur dalam memperoleh layanan dinilai mudah dan efisien oleh masyarakat.

Penilaian tersebut juga diperkuat oleh tanggapan terbuka para responden yang menyampaikan komentar positif, seperti komunikasi petugas yang cepat dan tidak berbelit-belit, serta kemudahan dalam pelaporan melalui media digital. Beberapa responden juga menyebutkan bahwa pelaporan menjadi lebih efektif karena petugas meminta foto, video, atau lokasi terkini, sehingga mempercepat proses penanganan di lapangan.

4.2.3. Kecepatan Mendapatkan Layanan

Dalam proses evakuasi dan pemadaman kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan telah menetapkan standar operasional prosedur (SOP) terkait kecepatan waktu tanggap, yaitu maksimal 2 jam, dengan tetap mempertimbangkan kondisi dan situasi di lapangan. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), unsur pelayanan terkait waktu penyelesaian memperoleh nilai 3,31 dengan kategori B, yang menunjukkan bahwa kecepatan layanan berada dalam tingkat baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan agar dapat mencapai kategori yang lebih tinggi.

4.2.4. Tarif Layanan

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan menjalankan operasional pelayanan kepada masyarakat berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang menetapkan bahwa seluruh layanan diberikan secara gratis atau tanpa dipungut biaya apapun. Hal ini tercermin dalam hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), di mana unsur pelayanan terkait biaya/tarif memperoleh nilai 3,90 dengan kategori A (Sangat Baik).

Kebijakan pelayanan tanpa biaya ini mencerminkan komitmen Pemerintah Kota Medan dalam mewujudkan pelayanan publik yang adil, merata, dan inklusif. Selain itu, kebijakan tarif nol rupiah

ini berdampak positif terhadap aksesibilitas layanan, terutama bagi masyarakat berpenghasilan rendah dan yang tinggal di wilayah padat penduduk. Ketika masyarakat tidak merasa terbebani secara finansial untuk mendapatkan bantuan darurat, hal ini secara langsung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap institusi penyelenggara layanan.

4.2.5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki slogan “Siaga 24 Jam Non Stop” dan “Pantang Pulang Sebelum Api Padam, Walaupun Nyawa Taruhannya” sebagai bagian dari standar pelayanan publik yang ditetapkan. Slogan ini tidak hanya menjadi identitas lembaga, tetapi juga dijadikan acuan dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam hal kesesuaian antara produk layanan yang dijanjikan dengan hasil layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), unsur pelayanan terkait kesesuaian produk layanan memperoleh nilai 3,65 dengan kategori A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai layanan yang diterima sudah sangat sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam slogan pelayanan.

Tanggapan terbuka dari responden juga menguatkan hasil tersebut. Banyak masyarakat menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan Dinas sangat responsif, cepat, dan menunjukkan dedikasi tinggi di lapangan. Keberanian petugas serta kesigapan dalam menangani situasi darurat turut mencerminkan komitmen Dinas dalam memenuhi janjinya kepada masyarakat.

4.2.6. Kompetensi Pelaksana

Salah satu unsur penting dalam pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan adalah kompetensi pelaksana, yang mengacu pada kecakapan, keterampilan, serta kemampuan petugas dalam menjalankan tugas-tugas operasional di lapangan, khususnya dalam penanganan kebakaran dan penyelamatan.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai 3,70 dengan kategori A (Sangat Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai petugas memiliki kemampuan teknis dan profesionalisme yang tinggi dalam memberikan layanan.

4.2.7. Perilaku Pelaksana

Selain kompetensi teknis, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan. Unsur ini mencakup kesopanan, keramahmatan, serta sikap profesional petugas, mulai dari saat menerima laporan kebakaran hingga pelaksanaan operasional di lokasi kejadian.

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), unsur pelayanan terkait perilaku pelaksana memperoleh nilai 3,67 dengan kategori A (Sangat Baik). Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas masyarakat menilai petugas bersikap ramah, sopan, dan komunikatif selama menjalankan tugas.

Tanggapan terbuka dari para responden juga memperkuat hasil tersebut. Banyak responden menyatakan bahwa petugas menunjukkan kesigapan yang disertai sikap santun dan responsif. Meskipun terdapat beberapa catatan dari responden mengenai sikap petugas yang terlihat sedikit tegas atau marah saat di lapangan, hal tersebut umumnya dipahami sebagai reaksi terhadap situasi darurat yang menuntut kecepatan dan ketegasan. Secara keseluruhan, perilaku petugas dinilai baik dan telah mencerminkan etika pelayanan publik yang sesuai.

4.2.8. Penanganan Pengaduan

Layanan penanganan pengaduan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan bukan hanya sekadar mekanisme untuk menerima keluhan, tetapi merupakan bagian integral dari upaya peningkatan pelayanan publik secara menyeluruh. Layanan ini bertujuan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, menjaga citra dan kepercayaan publik, serta memfasilitasi partisipasi masyarakat.

Pada Triwulan I Tahun 2025, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai 2,97 (Kategori C – Kurang Baik). Hasil survei menunjukkan bahwa banyak masyarakat belum mengetahui keberadaan layanan ini, kecuali bagi mereka yang pernah terlibat langsung dalam kejadian kebakaran. Ketidaktahuan ini menjadi salah satu penyebab rendahnya nilai, menunjukkan bahwa meskipun fasilitas sudah tersedia—seperti email, call center, Instagram, Facebook, aplikasi E-Damkar Medan, dan kotak pengaduan—fungsi layanan belum optimal.

Menindaklanjuti hal tersebut, Dinas melaksanakan serangkaian langkah strategis sesuai rencana tindak lanjut, di antaranya:

1. Menyediakan nomor hotline 24 jam di setiap kantor dan mobil damkar yang mengarah pengaduan/ saran masyarakat
2. Membentuk tim khusus pengelolaan pengaduan berbasis SP4N-LAPOR

3. Menyusun SOP layanan pengaduan dan tindak lanjut saran/ masukan
4. Melakukan monitoring dan evaluasi, menyusun, dan mempublikasikan laporan ringkas pengaduan masyarakat setiap triwulan
5. Memasang spanduk atau banner informasi layanan pengaduan di kantor, pos damkar, dan ruang publik
6. Menyediakan kotak saran fisik di titik-titik layanan langsung.
7. Sosialisasi rutin ke kecamatan/ kelurahan mengenai cara menyampaikan pengaduan/ saran

Upaya tersebut membuahkan hasil signifikan. Berdasarkan hasil Survei, nilai unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan meningkat menjadi 3,82 (Kategori A – Sangat Baik). Kenaikan ini menunjukkan bahwa perbaikan fasilitas, peningkatan aksesibilitas, dan intensifikasi sosialisasi telah meningkatkan pengetahuan dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan.

Ke depan, Dinas akan terus memperluas jangkauan sosialisasi melalui media digital dan tatap muka, agar seluruh lapisan masyarakat mengetahui dan memanfaatkan layanan pengaduan sebagai sarana bersama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

4.2.9. Sarana dan Prasarana

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan telah menyediakan sarana dan prasarana sesuai SOP, seperti formulir isian, sarana komunikasi (telepon, radio VHF), alarm, kendaraan pemadam, dan APD. Berdasarkan survei IKM, unsur ini memperoleh nilai 3,62 dengan kategori A (Sangat Baik).

Sebagian besar responden menilai peralatan yang tersedia sudah lengkap dan dalam kondisi baik. Namun, masih ada masukan terkait belum meratanya ketersediaan radio komunikasi VHF di beberapa lokasi. Secara keseluruhan, sarana dan prasarana dinilai sangat mendukung kelancaran pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan	Rekomendasi
<p>Nilai mutu pelayanan di Dinas Pemadaman dan Penyelamatan Kota Medan dalam kategori Sangat Baik dengan skor keseluruhan sebesar 90,5. Hal ini menunjukkan peningkatan terhadap pelayanan yang diberikan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tetap pertahankan standar pelayanan yang telah dinilai sangat baik. Lakukan evaluasi rutin untuk memastikan kualitas tetap terjaga. 2. Tingkatkan aspek yang kurang optimal melalui pelatihan berkelanjutan bagi petugas. 3. Melakukan sosialisasi aktif terkait keberadaan layanan pengaduan pasca penggunaan layanan.
<p>Untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Pemadaman dan Penyelamatan Kota Medan, pengguna layanan harus melengkapi verifikasi kebenaran kebakaran seperti keterangan lokasi kejadian, foto/video lokasi kebakaran, atau keterangan pendukung lainnya. Prosedur persyaratan pelayanan ini mendapat penilaian Sangat Baik. Hal ini menunjukkan adanya keselarasan persyaratan pelayanan dengan kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan.</p>	<p>Sosialisasikan prosedur pelayanan ini melalui media sosial, brosur, atau kerja sama dengan komunitas lokal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.</p>
<p>Kemudahan pelayanan terkait kemudahan untuk menghubungi jaringan kontak petugas dan ketepatan respon saat pelaporan. Kemudahan pelayanan ini mendapat persepsi Sangat Baik.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kembangkan layanan pelaporan berbasis teknologi, seperti aplikasi pelaporan yang terhubung langsung ke petugas lapangan Sesuai dengan perkembangan. 2. Pastikan nomor kontak dan jaringan komunikasi petugas selalu aktif dan responsif
<p>Indikator kecepatan mendapatkan pelayanan mendapatkan persepsi Baik. Berdasarkan pengalaman responden, rata-rata waktu pemadaman berkisar antara 45 menit hingga 2 jam. Pelayanan juga diberikan dengan sistematis, lugas, serta petugas juga sudah terlatih.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatkan efisiensi respon melalui teknologi pelacakan lokasi kebakaran secara real-time. 2. Perbanyak pelatihan simulasi untuk meningkatkan respons dan pengambilan keputusan di lapangan. 3. Perluas jumlah pos pemadam di wilayah strategis untuk mempercepat waktu tanggap darurat.
<p>Tidak ada penetapan tarif untuk pelayanan di Dinas Pemadaman dan Penyelamatan Kota Medan. Ketiadaan tarif tersebut membuat persepsi pelayanan Sangat Baik.</p>	<p>Tetap pertahankan kebijakan ketiadaan tarif. Namun, pastikan masyarakat mengetahui kebijakan ini melalui sosialisasi secara aktif.</p>
<p>Indikator kesesuaian produk pelayanan mendapat persepsi Sangat Baik.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perkuat kerja sama dengan masyarakat, seperti pelatihan mitigasi kebakaran

terkait respon dan kerja keras petugas pemadam di lapangan.	<p>kepada warga agar mereka dapat mendukung kinerja petugas di lapangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Evaluasi berkala produk pelayanan dengan melibatkan masukan dari pengguna layanan.
Persepsi terkait kesesuaian produk pelayanan sejalan dengan persepsi mengenai kompetensi petugas pelayanan. Penilaian persepsi terkait kompetensi petugas mendapat penilaian Sangat Baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan berlanjutan, termasuk pelatihan penggunaan alat modern, teknik evakuasi, dan penanganan korban. 2. Adakan program sertifikasi atau penghargaan bagi petugas untuk memotivasi kinerja yang lebih baik.
Tingkah laku atau perilaku petugas ini mencakup segala aspek mulai dari penerimaan informasi mengenai kebakaran (pelaporan kebakaran yang diterima) hingga saat operasional pelaksanaan pemadaman kebakaran di lokasi kejadian. Secara keseluruhan perilaku petugas dinilai dalam kategori Sangat Baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lakukan pelatihan soft skills bagi petugas, terutama dalam hal komunikasi dengan masyarakat. 2. Berikan penghargaan kepada petugas yang menunjukkan perilaku profesional untuk meningkatkan motivasi. 3. Lakukan evaluasi rutin melalui survei kepuasan masyarakat terkait perilaku petugas.
Indikator yang mengalami peningkatan terkait penanganan pengaduan. Penanganan pengaduan masih dalam kategori Sangat Baik . Banyak pengguna layanan yang sudah mengetahui keberadaan layanan pengaduan. Dengan adanya media informasi dan komunikasi yang memperkenalkan layanan pengaduan menambah pengetahuan masyarakat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangun sistem pengaduan berbasis online yang mudah diakses, seperti melalui website atau aplikasi mobile. 2. Sosialisasikan keberadaan layanan pengaduan ini kepada masyarakat melalui berbagai media komunikasi. 3. Sediakan personel khusus untuk menangani pengaduan dengan cepat dan profesional.
Sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Pemadaman dan Penyelamatan mendapat persepsi Sangat Baik .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alokasikan anggaran khusus untuk pemeliharaan dan peningkatan sarana dan prasarana. 2. Tambahkan fasilitas pendukung seperti alat pemadam modern, kendaraan, dan peralatan pelindung untuk meningkatkan efisiensi kerja. 3. Lakukan audit berkala terhadap kondisi peralatan untuk memastikan kesiapan operasional.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kota Medan. (2020). *Kota Medan dalam Angka 2020* (12750.2003). Medan: Badan Pusat Statistik Kota Medan. Diakses dari <https://medankota.bps.go.id/publication/2020/05/20/4d88114085e598abae23c3e5/kota-medan-dalam-angka-2020.html>.
- Devega, E. (2017, November 28). *Langkah Menuju “100 Smart City”*. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Diakses dari https://kominfo.go.id/content/detail/11656/langkah-menuju-100-smart-city/0/sorotan_media.
- Dirk, S., Keeling, M. (2009). *A Vision of Smarter Cities*. IBM Corporation. Diakses dari https://www-03.ibm.com/press/attachments/IBV_Smarter_Cities_-_Final.pdf.
- Febriananingsih, N. (2012). *Keterbukaan Informasi Publik dalam Pemerintahan Terbuka Menuju Tata Pemerintahan yang Baik*. Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional. 1(1). 135-156. Diakses dari <https://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/view/110/99>.
- Hasibuan,A., Sulaiman,O.K. (2019). *Smarty City, Konsep Kota Cerdas Sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah Perkotaan Kabupaten/ Kota di Kota-Kota Besar Provinsi Sumatera Utara*. Buletin Utama Teknik. 14(2). 127-135. Diakses dari <https://jurnal.uisu.ac.id/index.php/but/article/view/1097/853>
- Kesbangpol Kota Medan, (2019), Laporan Hasil Pemetaan dan Evaluasi Wilayah Rawan Konflik Kota Medan
- Nam, T., Pardo, T.A. (2011). *Conceptualizing Smart City with Dimensions of Technology, People, and Institutions* (The Proceedings of the 12th Annual International Conference on Digital Government Research). The ACM International Conference Proceeding Series (ICPS). 282-291. DOI: <https://doi.org/10.1145/2037556.2037602>.
- Pemerintah Indonesia. (2002). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. Jakarta, DKI: Penulis. Diakses dari https://www.bpk.go.id/assets/files/storage/2013/12/file_storage_1386157387.
- Pemerintah Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Keterbukaan Informasi Publik* (UU KIP Nomor 14 Tahun 2008). Jakarta, DKI: Penulis. Diakses dari https://www.kpk.go.id/images/pdf/uu%20pip/UU_No_14_Tahun_2008.pdf.
- Pemerintah Kota Medan. (2014). *Selayang Pandang*. Pemerintah Kota Medan. Diakses dari <https://pemkomedan.go.id/hal-selayang-pandang.html>.
- Prabowo, R.D. (2014). *Implementasi Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dalam Upaya Mewujudkan Good Governance (Kajian Tiga Badan Publik: Bappeda, DPKAD dan Dinas Pendidikan Kota Semarang)*. Journal of Politic and Government Studies. 3(3). 187-195. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/5600/5401>.

- Retnowati, E. (2012). *Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance (Antara Das Sein dan Das Sollen)*. *Perspektif*. 17 (1). 54-61. Diakses dari <http://www.jurnal-perspektif.org/index.php/perspektif/article/view/94/86>.
- Rifai, A. (2008). *Kemerdekaan Informasi: Catatan Atas Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik*. *Jurnal Dakwah*. 9(2). 101-115. Diakses dari <http://202.0.92.5/dakwah/jurnaldakwah/article/view/439>.
- Su, K., Li, J., Fu, H. (2011). *Smart City and The Applications*. International Conference on Electronics, Communications and Control (ICECC). 1028-1031. DOI: 10.1109/ICECC.2011.6066743.