

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah dari suatu negara yang berdaulat berkewajiban dalam melayani dan memastikan kesejahteraan warga negaranya. Sesuai amanat Undang-Undang Dasar 1945, Negara Indonesia wajib memenuhi kebutuhan dasar setiap rakyat untuk mencapai kesejahteraan. Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara dilakukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Sinambela, 2006:5).

Pelayanan publik mengalami beberapa pergeseran paradigma hingga memasuki paradigma *New Public Service*. Paradigma *new public service* lebih menekankan pelayanan publik yang berorientasi untuk melayani seluruh warga negara tanpa membeda-bedakannya (Denhardt & Denhardt, 2007:29). Paradigma ini hadir untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih demokratis. Pemerintah harus dapat memberikan pelayanan publik untuk menyelesaikan permasalahan dan memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat.

Pelayanan Publik di Indonesia telah dirumuskan dengan terbitnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut menetapkan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, sedangkan masyarakat ialah penerima layanan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kualitas pelayanan publik yang diberikan

merupakan cerminan bagaimana kinerja dari birokrasi pemerintahan. Perbaikan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan dirasa sangat penting menjadi perhatian semua pihak (Darwin, 2012:208).

Kinerja birokrasi dinilai tidak cukup hanya melihat indikator yang melekat pada birokrasi seperti efektivitas dan efisiensi, tetapi harus dilihat juga pada indikator pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas (Dwiyanto, 2018). Responsivitas merupakan unsur krusial dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti, 2004:90) mengemukakan responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat. Kemampuan daya tanggap pemerintah untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat dewasa ini sangat dibutuhkan dalam menghadapi era VUCA yang sedang berkembang. VUCA merupakan singkatan dari *volatility* (perubahan), *uncertainty* (ketidakpastian), *complexity* (kerumitan), dan *ambiguity* (ketidakjelasan) (Horney, Pasmore, & O'Shea, 2010). Pemerintah harus mampu menyesuaikan diri dalam menghadapi era VUCA. Penyesuaian diri tersebut dapat dilakukan dengan cara selalu belajar, memunculkan ide baru, melakukan inovasi dan merespon perubahan dengan cepat (Kanter, dalam Budiharto dkk, 2019). Responsivitas yang dilakukan oleh pemerintah sangat dibutuhkan dalam menghadapi kebutuhan masyarakat yang sering berubah-ubah.

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, 2019:97). Mewujudkan

pelayanan publik yang responsif di Indonesia merupakan hal yang harus dilakukan mengingat pelayanan publik menyangkut hajat hidup orang banyak terutama terhadap pelayanan publik yang bersifat darurat seperti pelayanan kesehatan dan bencana. 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, Kusmanto, & Lubis, 2020:66).

Berbeda dengan bencana-bencana lain seperti gempa, banjir, dan badai yang dengan berkembangnya kemajuan teknologi dapat dideteksi terlebih dahulu sebelum bencana, kebakaran cenderung sulit untuk diprediksi kejadiannya. Dengan adanya peringatan terlebih dahulu maka risiko besarnya kerugian dan korban jiwa dapat ditekan. Nawawi (2017:72) 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 pemerintahan. Pemerintah harus lebih serius memberikan pelayanan publik yang responsif dalam menangani kebakaran. Dalam hal ini, 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, 2018:91).

Pelayanan publik dalam menangani kebakaran di Indonesia masih kurang maksimal seperti penelitian yang dilakukan oleh Nawawi (2017:73) yang menemukan pada tahun 2015 Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta hanya mampu menangani 45 kasus kebakaran dari 56 kasus. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Adrianus K, Massyat, & Saharuddin (2020:492) menemukan bahwa responsivitas petugas damkar yang dinaungi oleh Dinas Satuan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa kurang responsif dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran.

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, Susanti, & Wijaya, 2019:34). 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.

Tabel 1.1 Kepadatan Penduduk di Kota-Kota Indonesia Tahun 2021

KOTA		Total Penduduk (Jiwa)	Luas Total Area (km²)	Kepadatan Penduduk per km²
1.	DKI Jakarta	10.609.681	664,01	15.978,19
2.	Bandung	2.452.943	167,31	14.661,07
3.	Bekasi	2.564.941	210,49	12.185,57
4.	Depok	2.085.935	200,29	10.414,57
5.	Medan	2.460.858	265,10	9.283,75
6.	Surabaya	2.880.284	334,45	8.612
7.	Makassar	1.427.619	175,77	8.122,09

Sumber: BPS, 2022

Data kepadatan penduduk di kota-kota Indonesia Tahun 2021 menunjukkan bahwa Kota Medan merupakan kota yang memiliki angka kepadatan penduduk peringkat kelima di Indonesia dan kepadatan penduduk terbesar di luar Pulau Jawa. Sejalan dengan besarnya angka kepadatan penduduk di Kota Medan, maka Kota Medan berisiko rentan akan bencana kebakaran. Hal ini diperkuat oleh laporan dari Anggota DPRD Kota Medan, M. Afri Rizki Lubis, S.M., S.IP pada tanggal 17 Mei 2022, yang menjelaskan bahwa bencana yang sering terjadi di Kota Medan yaitu bencana banjir (bencana alam) dan bencana kebakaran (bencana non alam) (SumutPos.co, 2022).

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana Pasal 5 dinyatakan bahwa penanganan bencana merupakan tanggung jawab dari pemerintah dan pemerintah daerah. Pemerintah Kota Medan kemudian menerbitkan regulasi sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah daerah terhadap penanggulangan bencana di Kota Medan berupa Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Penanggulangan Bencana. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan adalah instansi yang dikhususkan bertanggung jawab untuk pencegahan dan penanggulangan bencana kebakaran. Dinas ini tidak hanya bertugas untuk memadamkan api ketika terjadinya kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan juga bertugas untuk melakukan pencegahan terhadap bencana kebakaran. Bentuk preventif yang dilakukan adalah dengan memberikan edukasi kepada masyarakat agar tidak terjadi kebakaran dan juga memberikan pemahaman apa tindakan awal yang seharusnya dilakukan oleh masyarakat jika terjadi kebakaran.

Tabel 1.2 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*.

Tabel 1.3 Data Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan Bulan Januari s.d. Desember Tahun 2022

Bulan	Frekuensi Kejadian	Korban		
		Jiwa		Materil
		Luka-Luka	Meninggal	
Januari	16 Kali	0 Orang	0 Orang	Rp. 2.840.000.000
Februari	20 Kali	0 Orang	5 Orang	Rp. 3.693.000.000
Maret	26 Kali	1 Orang	0 Orang	Rp. 2.839.000.000
April	18 Kali	0 Orang	0 Orang	Rp. 3.145.180.000
Mei	22 Kali	0 Orang	0 Orang	Rp. 3.308.000.000
Juni	22 Kali	2 Orang	0 Orang	Rp. 2.925.000.000
Juli	20 Kali	1 Orang	0 Orang	Rp. 4.198.000.000
Agustus	16 Kali	0 Orang	5 Orang	Rp. 2.632.000.000
September	17 Kali	4 Orang	0 Orang	Rp. 3.025.000.000
Oktober	14 Kali	0 Orang	0 Orang	Rp. 8.865.000.000
November	18 Kali	1 Orang	3 Orang	Rp. 1.475.000.000
Desember	14 Kali	0 Orang	0 Orang	Rp. 17.940.000.000
TOTAL	223 Kali	9 Orang	13 Orang	Rp. 56.885.180.000

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, 2023

Statistik jumlah kebakaran dan kerugian materil di Kota Medan pada tahun 2022 mengalami kenaikan daripada kasus kebakaran tahun sebelumnya. Total kasus kebakaran tahun 2022 sebesar 223 kali yang memakan korban jiwa 9 orang luka-luka dan 13 orang meninggal dunia serta mengalami kerugian materil dengan total 56,8 Miliar lebih. Korban yang meninggal dunia mengalami kenaikan 5 kali lipat dari tahun sebelumnya. Tahun 2021 korban yang meninggal dunia sebanyak 2 orang sedangkan Tahun 2022 menjadi 13 orang. Kerugian materil akibat kebakaran juga mengalami kenaikan sebesar 84,5% dari tahun sebelumnya. Kerugian materil pada Tahun 2021 sebesar 30,8 Miliar lebih sedangkan pada Tahun 2022 meningkat menjadi 56,8 Miliar. Kenaikan angka korban jiwa yang meninggal dunia dan kenaikan angka kerugian materil menandakan terjadinya

penurunan responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dalam menangani kasus kebakaran. Kenaikan angka kerugian tersebut menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus meningkatkan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan.

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. Untuk memenuhi standar waktu tanggap tersebut Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan menetapkan sasaran standar pelayanan minimum waktu tanggap 15 menit dalam rencana strategis Dinas Pemadam dan Penyelamatan Kota Medan.

Tabel 1.4 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. Seperti kebakaran yang terjadi di Jalan Sutomo, petugas kebakaran baru tiba di lokasi setelah dua jam terjadi kebakaran dan telah menghanguskan 9 ruko (Tribun-Medan.com, 2021). Hal tersebut merupakan suatu permasalahan responsivitas yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.

Tabel 1.5 Waktu Tanggap (*Respond Time*) Pelayanan Penanggulangan Kebakaran di Kota Medan Tahun 2022

No	Bulan	Jumlah Kebakaran	Capaian <i>Respond Time</i>		
			Tercapai	Tidak Tercapai	%
1	Januari	16	9	7	56,3%
2	Februari	20	17	3	85,0%
3	Maret	26	20	6	76,9%
4	April	18	16	2	88,9%
5	Mei	22	19	3	86,4%
6	Juni	22	20	2	90,9%
7	Juli	20	13	7	65,0%
8	Agustus	16	13	3	81,3%
9	September	17	11	6	64,7%
10	Oktober	14	12	2	85,7%
11	November	18	14	4	77,8%
12	Desember	14	9	5	64,3%
TOTAL		223	173	50	77,6%

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, 2023

Capaian waktu tanggap (*respond time*) pelayanan penanggulangan kebakaran tahun 2022 mengalami penurunan dari tahun 2021. Capaian waktu

tanggap (*respond time*) pada tahun 2022 sebesar 77,6%. Dari 223 jumlah kasus kebakaran yang diatasi oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan pada tahun 2022, ada 173 kasus yang dapat ditangani oleh Dinas Pemadam dan Penyelamatan Kota Medan sesuai dengan target nasional waktu tanggap (*respond time*) 15 menit. 50 kasus kebakaran lainnya tidak dapat ditangani oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan kurang dari 15 menit. Penurunan capaian waktu tanggap (*respond time*) dan ketidakberhasilan Dinas Pemadam dan Penyelamatan Kota Medan mencapai target capaian standar minimum pelayanan menggambarkan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Medan masih bermasalah.

Responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan menjadi sangat perlu diperhatikan dan ditingkatkan. Pelayanan publik yang responsif akan dapat mengurangi angka terjadinya kebakaran dan juga dapat menekan angka korban dan kerugian material akibat kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan harus merumuskan cara agar dapat meningkatkan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Dalam upaya memberikan pelayanan yang responsif, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan menyediakan beberapa akses panggilan darurat yang siaga 24 jam dan mudah untuk diakses oleh masyarakat. Adapun akses yang disediakan agar masyarakat bisa menghubungi pelayanan pemadam kebakaran tersedia diberbagai media mulai dari nomor telepon, *whatsapp*, *email*, *facebook*, dan juga *instagram*. Masyarakat diharapkan dapat melaporkan kejadian kebakaran dengan cepat ke media yang telah

disediakan agar dapat direspon dengan cepat oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.

Tabel 1.6 Data Lokasi Pos Pelayanan Pemadam Kebakaran di Kota Medan

No.	Pos Pemadam Kebakaran	Lokasi
1	Markas Komando (Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan)	Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan
2	UPT Wilayah I	Kel. Kemenangan Tani, Kec. Medan Tuntungan, Kota Medan
3	UPT Wilayah II	Kel. Timbang Deli, Kec. Medan Amplas, Kota Medan
4	UPT Wilayah III	Kel. Mabar, Kec. Medan Deli, Kota Medan
5	UPT Wilayah IV	Kel. Belawan II, Kec. Medan Belawan, Kota Medan

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, 2023

Permasalahan lain yang dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan adalah terbatasnya pos pelayanan pemadam kebakaran. Pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan hanya berjumlah 5 kantor yang terdiri dari 1 Markas Komando (Mako) dan 4 Unit Pelaksana Tugas UPT). Kelima pos pemadam kebakaran ini memiliki fungsi melayani kasus kebakaran di Kota Medan yang besar wilayahnya 265,10 km². Jumlah pos pemadam kebakaran masih kurang untuk melindungi seluruh wilayah Kota Medan (Renstra, 2021:29). Sedikitnya Pos pemadam kebakaran di Kota Medan menjadi permasalahan yang membuat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan terindikasi tidak maksimal.

Tabel 1.7 Data Hidran Air di Kota Medan Tahun 2023

Kondisi	Jumlah
Baik	5 Buah
Rusak	16 Buah
TOTAL	21 Buah

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, 2023

Selain minimnya pos pemadam kebakaran, jumlah hidran air yang dapat berfungsi sangat sedikit menjadi masalah lainnya (Renstra, 2021:29). Dari Data, katanya ada 113 hidran yang tersebar di Kota Medan (HarianSIB.com, 2021). Namun, setelah dilakukan pengecekan pada tahun 2023 oleh Dinas Pemadam dan Penyelamatan Kota Medan hanya ditemukan 21 hidran. Dari 21 hidran yang ditemukan hanya 5 hidran yang dapat berfungsi sedangkan 16 hidran lainnya dalam keadaan rusak. Sedikitnya hidran air yang berfungsi di Kota Medan terindikasi mempengaruhi responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan dalam memadamkan api.

Tabel 1.8 Data Armada Pemadam Kebakaran di Kota Medan Tahun 2023

No.	Armada	Kondisi		Jumlah
		Baik	Rusak	
1	<i>Fire Truck</i>	20 Unit	15 Unit	35 Unit
2	<i>Fire Ladder Truck</i>	2 Unit	0	2 Unit
3	<i>Fire Commando</i>	1 Unit	0	1 Unit
TOTAL		23 Unit	15 Unit	38 Unit

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan, 2023

Permasalahan lain yang dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan adalah terbatasnya armada pemadam kebakaran yang dimiliki. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan memiliki 38 unit armada yang tersebar di 5 pos pemadam kebakaran dengan rincian, 35 unit *fire*

truck, 2 unit *fire ladder truck*, dan 1 unit *fire commando*. Termasuk di dalamnya 15 unit *fire truck* dalam keadaan rusak.

Responsivitas merupakan cara yang efisien dalam memberikan pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintah pusat maupun daerah dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat jika mampu mengidentifikasi dengan cepat dan tepat seluruh kebutuhan masyarakat (Widodo, 2007:272). Dalam hal ini dapat diartikan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan terindikasi masih mengalami masalah.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk menulis dan melakukan penelitian dengan judul **“RESPONSIVITAS PELAYANAN PEMADAM KEBAKARAN DI KOTA MEDAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut ditemukan beberapa masalah, yaitu:

1. Terjadinya peningkatan frekuensi kasus kebakaran, korban jiwa dan kerugian materil akibat kebakaran di Kota Medan dari tahun ke tahun.
2. Capaian waktu tanggap (*respond time*) pelayanan penanggulangan kebakaran 15 menit di Kota Medan cenderung tidak dapat terealisasi sesuai target Standar Pelayanan Minimum (SPM).
3. Terbatasnya pos pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan.
4. Sedikitnya hidran air yang dapat berfungsi di Kota Medan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Menjelaskan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan.
2. Menjelaskan faktor-faktor pendukung dan penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik. Kontribusi berupa konsep dan teori yang berkaitan dengan manajemen publik yaitu responsivitas pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat menjadi referensi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan untuk mengoptimalkan responsivitas pelayanan kebakaran di Kota Medan.

1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat membantu penulis dalam penguatan latar belakang dan landasan teori. Penelitian terdahulu juga sebagai bahan acuan untuk menghindari anggapan kesamaan dalam penelitian. Oleh karena itu, peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut:

Pertama, Lestari (2022) melakukan penelitian tentang responsivitas bidang pemadam kebakaran dalam menangani bencana kebakaran di Kabupaten Tolitol. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengungkap bagaimana responsivitas bidang pemadam kebakaran dalam menangani bencana kebakaran. Penelitian tersebut menggunakan teori dari Hardiyansyah yang menjelaskan indikator responsivitas adalah kemampuan merespon pelanggan, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang responsivitas dalam menangani kebakaran. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah teori yang digunakan dalam penelitian, dimana penelitian terdahulu menggunakan teori dari Hardiyansyah sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan menggunakan teori dari Zeithaml. Perbedaan penelitian selanjutnya terdapat pada tujuan penelitian, dimana tujuan penelitian terdahulu hanya mengetahui bagaimana responsivitas dalam menangani kebakaran sedangkan pada penelitian yang saat ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat

responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Tolitol sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan berada di Kota Medan.

Kedua, Adrianus K, Massyat, & Saharuddin (2020) melakukan penelitian tentang responsivitas pelayanan kebakaran pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan responsivitas pelayanan kebakaran pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran. Penelitian tersebut menggunakan teori dari Zeithaml. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang responsivitas pelayanan dalam menangani kebakaran. Persamaan selanjutnya adalah sama-sama menggunakan teori dari Zeithaml dalam menganalisis responsivitas pelayanan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah tujuan penelitian, dimana penelitian terdahulu memiliki tujuan penelitian menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana responsivitas pelayanan kebakaran sedangkan tujuan penelitian yang saat ini dilakukan adalah menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Mamasa sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan berada di Kota Medan.

Ketiga, Manik, Kusmanto, & Lubis (2020) melakukan penelitian tentang analisis reliabilitas dan responsivitas dalam pelayanan penanggulangan bencana alam kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis reliabilitas dan responsivitas dalam pelayanan penanggulangan bencana alam kebakaran. Penelitian tersebut menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang pelayanan dalam menangani atau menanggulangi kebakaran. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah tujuan penelitian, dimana penelitian terdahulu memiliki tujuan penelitian menganalisis reliabilitas dan responsivitas dalam pelayanan penanggulangan bencana alam kebakaran dan faktor pendukung serta penghambatnya sedangkan tujuan penelitian yang saat ini dilakukan adalah menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Perbedaan selanjutnya adalah penelitian terdahulu menganalisis melalui teori dimensi kualitas pelayanan sedangkan teori yang digunakan pada penelitian yang saat ini dilakukan adalah menganalisis melalui indikator responsivitas. Selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Aceh Singkil sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan berada di Kota Medan.

Keempat, Darwin (2012) melakukan penelitian tentang analisis responsivitas pelayanan publik (studi di Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli

Serdang). Penelitian tersebut menggunakan metode survei eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan. Penelitian tersebut menggunakan teori kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi, dan responsivitas pelayanan. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang responsivitas pelayanan publik. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan terletak pada pendekatan penelitian, dimana dalam penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaan selanjutnya penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah tujuan penelitian, dimana penelitian terdahulu memiliki tujuan penelitian hubungan antara variabel kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi terhadap responsivitas pelayanan sedangkan tujuan penelitian yang saat ini dilakukan adalah menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Perbedaan selanjutnya adalah penelitian terdahulu menganalisis melalui teori kualitas sumber daya manusia, budaya organisasi, dan responsivitas pelayanan sedangkan teori yang digunakan pada penelitian yang saat ini dilakukan adalah menganalisis melalui indikator responsivitas. Selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Deli Serdang sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan berada di Kota Medan.

Kelima, Risalbi, Cikusin, & Hayat (2021) melakukan penelitian tentang responsivitas pelayanan publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap tingginya tingkat pengaduan masyarakat. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik terhadap tingginya tingkat pengaduan masyarakat. Penelitian tersebut menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan dalam menganalisis. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang responsivitas pelayanan publik. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah teori yang digunakan untuk menganalisis, penelitian terdahulu menganalisis melalui teori dimensi kualitas pelayanan sedangkan teori yang digunakan pada penelitian yang saat ini dilakukan adalah menganalisis melalui indikator responsivitas. Selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kota Malang sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan berada di Kota Medan.

Keenam, Ismail & Rukmana (2020) melakukan penelitian tentang responsivitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui responsivitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan. Penelitian tersebut menggunakan teori Zeithaml dengan enam indikator responsivitas. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang

responsivitas pelayanan publik. Persamaan selanjutnya adalah penggunaan teori dalam menganalisis, dimana penelitian terdahulu dan penelitian yang saat ini dilakukan sama-sama menganalisis menggunakan indikator responsivitas menurut Zeithaml. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah fokus penelitian, penelitian terdahulu berfokus untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik dalam pengurusan surat izin usaha perdagangan sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan berfokus menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Sanjai sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan berada di Kota Medan.

Ketujuh, Andriana, dkk (2021) melakukan penelitian tentang daya tanggap pelayanan unit gawat darurat di Puskesmas Sarjo Kabupaten Pasangkayu. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis daya tanggap/responsivitas pelayanan unit gawat darurat. Penelitian tersebut menggunakan teori Zeithaml dengan hanya memakai 3 indikator responsivitas. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang daya tanggap/responsivitas pelayanan. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah fokus penelitian, penelitian terdahulu berfokus untuk menganalisis responsivitas unit gawat darurat puskesmas sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan berfokus menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Perbedaan selanjutnya terletak pada penggunaan teori untuk menganalisis responsivitas, dimana pada penelitian terdahulu hanya

menggunakan 3 indikator responsivitas sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan menggunakan 6 indikator responsivitas. Selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kabupaten Pasangkayu sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan berada di Kota Medan.

Kedelapan, Singaravelloo, et al (2018) melakukan penelitian tentang *Responsiveness and The Influence to Public Trust: The Study on Local Government Service Delivery*. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan responsivitas terhadap kepercayaan publik dalam pelayanan publik lokal. Penelitian tersebut menggunakan teori responsivitas dan kepercayaan publik. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang responsivitas. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah fokus penelitian, penelitian terdahulu berfokus untuk mengetahui hubungan responsivitas terhadap kepercayaan publik dalam pelayanan publik lokal sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan berfokus menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Perbedaan selanjutnya adalah pendekatan penelitian, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Selain itu terdapat perbedaan lokasi penelitian, dimana penelitian terdahulu dilakukan di Selangor dan Kuala Lumpur Malaysia sementara dalam penelitian yang saat ini dilakukan berada di Kota Medan.

Kesembilan, Sjoberg, et al (2017) melakukan penelitian tentang *The Effect of Bureaucratic Responsiveness on Citizen Participation*. Penelitian tersebut

menggunakan pendekatan kuantitatif. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh responsivitas birokrasi terhadap partisipasi masyarakat. Penelitian tersebut menggunakan teori responsivitas birokrasi dan partisipasi masyarakat. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang responsivitas yang dilakukan oleh organisasi pemerintah. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah fokus penelitian, penelitian terdahulu berfokus untuk menganalisis pengaruh responsivitas birokrasi terhadap partisipasi masyarakat sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan berfokus menganalisis bagaimana responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Perbedaan selanjutnya adalah pendekatan penelitian, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif.

Kesepuluh, Arfan et al (2021) melakukan penelitian tentang *Responsivity of Public Services in Indonesia during the Covid-19 Pandemic*. Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*literature review*). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana responsivitas pelayanan publik di Indonesia selama masa pandemi Covid-19. Kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah sama-sama membahas tentang responsivitas pelayanan publik. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini dilakukan adalah fokus penelitian, penelitian terdahulu berfokus untuk menganalisis responsivitas pelayanan publik di masa pandemi Covid-19 sedangkan penelitian yang saat ini

dilakukan berfokus menganalisis bagaimana responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Perbedaan selanjutnya adalah jenis penelitian yang dilakukan, dimana pada penelitian terdahulu menggunakan jenis penelitian kepustakaan (*literature review*) sedangkan penelitian yang saat ini dilakukan menggunakan jenis penelitian lapangan dengan sumber data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Administrasi Publik

1.7.1.1 Pengertian Administrasi

Administrasi memiliki pengertian dalam arti sempit maupun arti luas. Administrasi dalam arti sempit berarti segala kegiatan yang meliputi ketatausahaan. Kegiatan tata usaha sendiri meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan, perhitungan dan lain sebagainya yang merupakan pekerjaan pengendalian informasi di dalam organisasi. Administrasi dalam arti luas adalah proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah disepakati sebelumnya. “Kerjasama merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan bersama-sama, teratur, dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya” (Silalahi, 2013:8).

Menurut Gie (1999:14) administrasi adalah “Segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”. Sementara itu, menurut Nawawi (1999:1), administrasi adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses

pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan”.

Dunsire yang dikutip oleh Donovan & Jackson (1991:9) mengemukakan pengertian administrasi, yaitu:

“Administrasi diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahan, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan kerjasama antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok secara tersistematis guna mencapai tujuan yang telah disepakati bersama. Adanya kelompok manusia, adanya tujuan, dan adanya proses usaha kerjasama adalah ciri-ciri dari administrasi itu sendiri.

1.7.1.2 Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik adalah proses pengaturan melalui kerjasama yang dilakukan oleh orang-orang atau Lembaga-lembaga untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan kepentingan orang banyak atau masyarakat. Waldo (dalam Pasolong, 2008:8) mendefinisikan “Administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”.

Menurut Pfiffner dan Presthus (dalam Syafie, 2003:31) memberikan penjelasan mengenai administrasi negara sebagai berikut:

1. Administrasi Negara meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi Negara dapat didefinisikan sebagai koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintahan. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara ringkas, Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap sejumlah orang.

Sedangkan menurut Chander dan Plano (dalam Keban, 2004:3) mengemukakan bahwa “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik.” Sementara itu Waldo (dalam Syafri, 2012:20) “Administrasi Publik adalah organisasi dan manajemen manusia dan material (peralatannya) untuk pencapaian tujuan pemerintah / negara”.

Administrasi publik berusaha melaksanakan fungsi-fungsi manajemen dalam menjalankan pemerintahan secara efektif dan efisien dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan pengertian-pengertian tentang administrasi publik di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik adalah proses kerjasama antar sekelompok orang atau lembaga dengan menerapkan fungsi manajemen untuk mencapai tujuan negara dalam memenuhi kebutuhan publik.

1.7.1.3 Paradigma Administrasi Publik

Kajian dan praktik administrasi publik di negara-negara terus mengalami perkembangan. Kompleksitas permasalahan yang dihadapi organisasi sektor publik terus mengalami perubahan. Persoalan ini yang menjadikan administrasi

publik terus mengalami pergeseran paradigma. Denhardt & Denhardt (dalam Revidia dkk, 2020:31) membagi paradigma administrasi publik menjadi tiga kelompok. Adapun paradigma administrasi publik tersebut adalah *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS).

1. *Old Public Administration* (OPA)

Paradigma *Old Public Administration* (OPA) pertama kali dikemukakan oleh Presiden AS, yaitu Woodrow Wilson (Revidia dkk, 2020:31). Konsep OPA bertujuan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah dan memberikan pelayanan yang netral, profesional, dan lurus mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan. Paradigma OPA berfokus pada efektifitas dan efisiensi serta bentuk interaksi dibangun secara hirarki. Peran warga negara sangat terbatas dan peran pemerintah sangat besar mulai dari perencanaan, pengaturan, pengoordinasian, pelaporan hingga penganggaran (Denhardt & Denhardt, 2007:11). Paradigma OPA karakteristik organisasi masih *top down* belum *bottom up*.

Revidia, dkk (2020:32) mengemukakan beberapa poin penting mengenai OPA secara ringkas sebagai berikut:

- a) Fokus pemerintah hanya memberikan pelayanan publik langsung melalui lembaga pemerintah yang berwenang.
- b) Publik dan administrasi berkaitan dengan merancang dan mengimplementasikan kebijakan berdasarkan tujuan politis.

- c) Peran dari administrator terbatas baik dalam proses perancangan maupun dalam tata kelola pemerintahan akan tetapi mempunyai tanggungjawab dalam implementasi kebijakan.
- d) Pendistribusian pelayanan publik seharusnya dilakukan administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat terpilih dan diberikan diskresi terbatas.
- e) Administrator bertanggungjawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
- f) Program publik paling baik dikelola melalui organisasi hierarkis dengan kontrol dilakukan oleh manajer puncak organisasi.
- g) Organisasi publik dapat berjalan secara efisien dengan sistem tertutup dengan kata lain partisipasi masyarakat dibatasi.
- h) Peran administrator meliputi *planning, organizing, staffing directing, coordinating, reporting, budgeting* (POSDCORB).

2. *New Public Management* (NPM)

Paradigma *New Public Management* (NPM) muncul pada tahun 1980-an dan digunakan untuk menggambarkan administrasi publik di Inggris dan Selandia Baru (Revida dkk, 2020:33). Konsep NPM menjadi begitu populer ketika prinsip *good governance* diimplementasikan. Kehadiran NPM untuk memecahkan permasalahan di publik karena paradigma sebelumnya dianggap tidak efektif dalam hal tersebut (Pasolong, 2019:39). NPM merupakan teori manajemen publik yang beranggapan bahwa praktik manajemen di sektor swasta lebih baik

daripada praktik manajemen di sektor publik. Paradigma ini dapat dipahami sebagai konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang dilakukan birokrasi atau pejabatnya (Pasolong, 2019:40). NPM menjadikan warga negara sebagai konsumen yang berarti tidak semua warga negara yang mendapatkan pelayanan yang sama.

Revida, dkk (2020:33) pendekatan NPM ini dapat diungkap secara sederhana sebagai berikut:

- a) Mekanisme pemberian pelayanan publik berdasar kepada pendekatan sektor privat dan bisnis dengan kata lain menggunakan asumsi ekonomi.
- b) Hubungan antara lembaga-lembaga publik dengan *customer* dapat dipahami (*run government like business*).
- c) Pemimpin dituntut untuk mencari alternatif dan inovasi dalam mencapai tujuan yang berbeda dengan pemerintahan sebelumnya.
- d) Menghilangkan monopoli dalam pelayanan publik yang tidak efisien.
- e) Pimpinan didorong untuk memperbaiki dan mewujudkan akuntabilitas terhadap *customer*, meningkatkan kinerja, melakukan restrukturisasi lembaga birokrasi publik, merumuskan kembali misi organisasi, melakukan *streamlining* pada proses dan prosedur birokrasi, dan melakukan desentralisasi proses pengambilan keputusan.

3. *New Public Service* (NPS)

Paradigma *New Public Service* (NPS) mulai muncul pada tahun 2003 yang dikemukakan oleh J.V Denhardt dan R.B. Denhardt (Pasolong, 2019:42). konsep NPS yaitu untuk dapat menanggulangi paradigma administrasi sebelum-sebelumnya. Paradigma NPS ini menjadikan keterlibatan semua aktor dalam urusan publik. Kepentingan publik harus dirumuskan dan diimplementasikan oleh semua aktor baik negara, bisnis maupun masyarakat sipil (Revida dkk, 2020:34). Kolaborasi merupakan kunci utama dalam melakukan pelayanan publik di negara.

New Public Service menekankan pada hak setiap warga negara adalah sama dalam mendapatkan pelayanan. Masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat (Dwiyanto, 2014:145). NPS hadir untuk memecahkan permasalahan tersebut karena dalam paradigma ini pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang responsif terhadap berbagai kepentingan dan permasalahan yang ada di masyarakat.

Revida, dkk (2020:32) mengemukakan beberapa poin utama dalam NPS secara ringkas sebagai berikut:

- a) Dalam NPS konsep kepentingan publik merupakan hasil dialog berbagai nilai yang ada di tengah masyarakat.
- b) Responsivitas birokrasi lebih diarahkan kepada seluruh warga negara.

- c) Peran utama dari pelayanan publik adalah membantu masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, dari pada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang baru.
- d) Kebijakan dan program yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan responsif melalui upaya-upaya kolektif dalam proses kolaboratif.
- e) Para pelayan publik harus memberi perhatian tidak semata pada pasar, tetapi juga aspek hukum dan peraturan perundang-undangan, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar profesional dan kepentingan masyarakat.
- f) Organisasi publik dan jaringan-jaringan yang terlibat akan lebih sukses dalam jangka panjang kalau mereka beroperasi melalui proses kolaborasi dan melalui kepemimpinan yang menghargai semua orang.
- g) Kepentingan publik lebih dikembangkan oleh pelayan-pelayan publik dan warga masyarakat dari pada oleh manajer wirausaha.

1.7.2 Manajemen Publik

1.7.2.1 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan suatu upaya dalam menggerakkan atau mengatur sumber daya yang ada agar mampu mencapai tujuan organisasi. Robbins & Coulter (2012:36), “manajemen mengacu pada proses mengoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efisien dan

efektif dengan dan melalui orang lain”. G.R Terry (dalam Hasibuan, 2009:26) mendefinisikan “manajemen sebagai suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.

Menurut Stoner dan Freeman (dalam Safroni, 2012:44) “manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan”. George R. Terry (dalam Usman, 2006:49) mengungkapkan fungsi manajemen yang dikenal dengan POAC. POAC adalah 4 fungsi manajemen yang terbaik menjadi *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pengarahan) dan *Controlling* (Pengendalian).

Berdasarkan pengertian manajemen menurut beberapa ahli tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen merupakan sebuah ilmu, seni, ataupun proses memerintah ataupun memanfaatkan sumber daya melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien. Untuk itu di dalam manajemen juga diperlukan kemampuan dan keterampilan sehingga memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain

1.7.2.2 Pengertian Manajemen Publik

Menurut Ghofur (2014) mengartikan bahwa “manajemen publik adalah manajemen pemerintah, yang artinya manajemen publik juga bermaksud untuk

melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengontrolan terhadap pelayanan kepada masyarakat”. Manajemen publik merupakan suatu upaya atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau organisasi publik dengan tujuan untuk memfokuskan implementasi kebijakan publik yang ada dengan menerapkan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.

Di dalam sektor publik, tidak ada satu pun kebijakan publik yang dapat berubah ke arah yang lebih baik tanpa adanya eksekusi kebijakan yang sesuai. Dengan begitu, untuk menghasilkan suatu kebijakan publik yang baik, keterampilan dan pengelolaan dari sumber daya manusianya sangatlah berperan penting. Manajemen sektor publik dilakukan oleh aparatur sipil negara. Dimana aparatur sipil negara dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan juga Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK). Aparatur Sipil Negara (ASN) melaksanakan proses manajemen sektor publik dengan berlandaskan kepentingan masyarakat dalam suatu negara. Tujuan manajemen publik adalah melayani masyarakat dan kepentingan-kepentingan negara sehingga tidak ada tujuan untuk mencari profit.

1.7.3 Pelayanan Publik

1.7.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata layan yang berarti menolong ataupun menyediakan segala yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan publik berarti secara umum, masyarakat, atau negara. Sehingga pelayanan publik dapat diartikan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum untuk memenuhi

kebutuhannya. Warga negara dan pelayanan publik tidak dapat dipisahkan karena setiap warga negara membutuhkan pelayanan publik. Secara sederhana Pelayanan atau *service* menurut Tjiptono (2017:3) adalah:

“Melakukan sesuatu bagi orang lain. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan dan servis. Sebagai layanan, *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok).”

Agung (2005:6), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Selanjutnya Pelayanan publik menurut Moenir (dalam Hardiyansyah, 2018:23) merupakan kegiatan yang dilakukan berdasarkan dengan sistem/metode dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan hak mereka. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku. Pemerintah memiliki kewajiban dalam melayani masyarakat untuk menyelesaikan persoalan-persoalan di masyarakat. Sementara itu masyarakat berhak untuk meminta ataupun menerima pelayanan dari pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik harus mementingkan profesionalitas dengan selalu mementingkan akuntabilitas dan responsibilitas terhadap semua pelayanan yang diberikan. Nuriyanto (2014) menjelaskan ciri-ciri dari pelayanan publik yang profesional adalah sebagai berikut:

1. Efektif

Efektif berarti pemberi layanan harus lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran instansi.

2. Sederhana

Sederhana berarti pelayanan diselenggarakan dengan mudah, cepat, proses dapat dipahami oleh masyarakat, prosesnya tidak berbelit-belit dan mudah dilakukan masyarakat.

3. Keterbukaan

Keterbukaan berarti semua informasi terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun proses pelayanan yang dapat dengan mudah diakses maupun dipahami oleh masyarakat. Segala yang berkaitan dengan proses layanan wajib diinformasikan secara terbuka baik diminta maupun tidak diminta.

4. Efisiensi

Efisiensi berarti perbandingan antara *input* dengan *output* dalam suatu keadaan penyelenggaraan pelayanan publik, efisiensi diartikan sebagai berikut:

- a) Persyaratan pelayanan dibatasi pada hal yang berkaitan langsung dengan capaian tujuan pelayanan dilihat antara keterpaduan persyaratan dengan produk layanan.
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal ini masyarakat menyaratkan kelengkapan syarat kepada instansi yang terkait.
- c) Ketepatan waktu, berarti pelaksanaan pelayanan diselesaikan dari waktu yang telah ditentukan.
- d) Responsif, adanya keinginan dari petugas untuk membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan dengan tanggap.
- e) Adaptif, ditekankan untuk dapat menyesuaikan dengan cepat keinginan masyarakat yang selalu berkembang sehingga dapat terlayani dengan baik.

Pemerintah harus memiliki ciri-ciri dari pelayanan publik yang profesional tersebut agar dapat meningkatkan profesionalitas dari birokrasi dalam memberikan pelayanan. Pelayanan publik yang profesional akan dapat mencapai tujuan untuk melayani masyarakat dengan baik. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus secara efektif, sederhana, terbuka, dan efisien.

1.7.3.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pemerintah berkewajiban untuk memenuhi hak warga negaranya, yaitu memberikan pelayanan publik. Bentuk pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada warga negara dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan. Pasolong (2019:129) membedakan beberapa jenis pelayanan publik,

yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Penjelasan 3 jenis pelayanan tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang diberikan pemerintah berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Contoh dari pelayanan administratif adalah sertifikat tanah, administrasi kependudukan, surat keterangan, dan lain sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang diberikan pemerintah berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada masyarakat. Contoh dari pelayanan barang adalah listrik, air bersih, saluran telepon, dan lain sebagainya.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang diberikan pemerintah berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhir yang dihasilkan berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh dari pelayanan jasa adalah pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan penanggulangan bencana, dan lain sebagainya.

Ketiga jenis pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang wajib diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan atau hak dari warga negara. Dalam

melakukan pelayanan publik, pemerintah wajib memberikan pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa kepada seluruh masyarakat. Mampu memberikan ketiga jenis pelayanan publik tersebut dengan baik, maka pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dikatakan sudah baik.

1.7.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi para pengguna layanan sehingga kebutuhan dari masyarakat dapat tercapai. Pemerintah sebagai pihak yang penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menjelaskan tentang asas-asas dalam pelayanan publik sebagai berikut:

1. Transparansi, diartikan sebagai pelayanan publik bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat dimengerti.
2. Akuntabilitas, diartikan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional, diartikan sesuai dengan kondisi penyedia layanan dan penerima layanan tetap berpegang pada efektif dan efisien.
4. Partisipatif, diartikan mendorong masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tetap memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak, diartikan Penyelenggara pelayanan publik harus adil terhadap penerima layanan artinya tidak diskriminatif dalam hal tidak membedakan ras, suku, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, diartikan Pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajibannya masing-masing.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan antara lain sebagai berikut:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan.

1.7.3.4 Dimensi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diukur kualitas melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti, 2004:90) menjelaskan

bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang kompleks sehingga untuk menentukan sejauh mana kualitas dari pelayanan dapat dilihat dari empat dimensi, yaitu:

1. *Reliability*, kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. *Responsiveness*, kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Emphaty*, kemampuan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
4. *Tangibles*, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Selanjutnya, Zeithaml (Hardiyansyah, 2018:62), dapat diukur dari 5 dimensi kualitas pelayanan. Adapun 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), berhubungan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan
2. Reliabilitas (*Reliability*), kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

4. Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkembangkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).
5. Empati (*Emphaty*), bentuk perusahaan dalam memberikan perhatian secara personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak warga negara sudah seharusnya diukur kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Pengukuran kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari dimensi bukti fisik (*Tangible*), Reabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

1.7.4 Responsivitas

1.7.4.1 Pengertian Responsivitas

Responsivitas merupakan daya tanggap dalam menyelesaikan suatu permasalahan secara cepat. Dwiyanto (2014:148) mengemukakan responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkan ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Fitzsimmons (dalam Sedarmayanti, 2004:90) mengemukakan responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang tepat. Nasucha (2004) mendefinisikan responsivitas adalah kesediaan membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan seperti

yang diinginkan. Keinginan tersebut berkaitan dengan masalah waktu, akses, dan komunikasi antar pemberi pelayanan dan penerima layanan.

Tjiptono (2005:14), responsivitas (daya tanggap) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Lenvinne (dalam Hardiyansyah, 2018:53) responsivitas ini mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi serta tuntutan dari penerima layanan. Responsivitas merupakan salah satu dari dimensi kualitas pelayanan. Mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari responsivitas pelayanan yang diberikan. Siagian (2000) mengemukakan bahwa responsivitas menyangkut kemampuan dalam menghadapi dan mengantisipasi aspirasi baru, perkembangan baru, tuntutan baru, dan pengetahuan baru. Responsivitas secara langsung mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan anggota organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi dari responsivitas, maka responsivitas dapat diartikan suatu daya tanggap organisasi terhadap pemenuhan kebutuhan anggota organisasi. Kebutuhan tersebut dapat terus berkembang sehingga organisasi harus mampu mengidentifikasi secara cepat dan tepat. Responsivitas yang baik akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan melalui pengetahuan yang tepat untuk menyelesaikan segala permasalahan yang ada.

1.7.4.2 Responsivitas Pelayanan Publik

Responsivitas dalam pelayanan publik merupakan daya tanggap aparatur terhadap keutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Birokrasi harus mampu merespon dengan cepat

agar tidak tertinggal dalam menjalankan tugas dan fungsinya (Sugandi, 2011:124). Responsivitas menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas secara langsung mencerminkan kemampuan organisasi sektor publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Tangkilisan, 2005:117). Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan publik dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Santosa (dalam Mawarni & Meirinawati, 2014:12) mengemukakan bahwa responsivitas pelayanan publik merupakan kemampuan lembaga publik dalam merespon kebutuhan masyarakat terutama yang berkaitan dengan *basic needs* (kebutuhan dasar) dan HAM (hak sipil, hak politik, hak ekonomi, hak sosial, dan hak budaya). Responsivitas pelayanan publik sangat perlu diperhatikan karena merupakan kemampuan organisasi publik untuk menyediakan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan seluruh warga negara. Widodo (2007:272) mengemukakan responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat mampu diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik.

1.7.4.3 Indikator Responsivitas

Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan publik yang responsif. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat perlu memperhatikan bagaimana responsivitas yang diberikan kepada masyarakat. Dwiyanto(2014:63),

responsivitas pelayanan publik dijabarkan menjadi beberapa indikator yaitu terdapat tidaknya pengaduan dari konsumen selama satu tahun terakhir, sikap aparat birokrasi dalam merespon pengaduan dari konsumen; penggunaan pengaduan dari konsumen sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan pada masa mendatang; berbagai tindakan aparat birokrasi untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen; penempatan konsumen oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku. Sedangkan Tangkilisan (2005), responsivitas dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1. Akses

Akses berkaitan dengan kesediaan aparatur (para petugas) untuk memberikan pelayanan kepada pengguna jasa secara merata tanpa ada sikap diskriminatif.

2. Kesopanan

Kesopanan berkaitan dengan keramahan yang ditampilkan oleh aparatur dalam proses pemberian pelayanan publik. Kesopanan juga mencerminkan bahwa para petugas siap melayani para pengguna jasa, baik secara mental maupun teknis dan berdampak pada kualitas layanan yang prima.

3. Komunikasi

Komunikasi berkaitan dengan kelancaran hubungan verbal maupun fisik antara aparatur (petugas) dan pengguna jasa dalam proses pemberian pelayanan.

Responsivitas pelayanan publik dapat diukur keberhasilannya dengan melihat indikator-indikator responsivitas. Zeithaml (1990) (dalam Hardiyansyah, 2018:46) menjelaskan ada beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kemampuan responsivitas sebagai berikut:

1. Kemampuan Merespon Masyarakat.

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan.

2. Kecepatan Melayani.

Indikator ini mencakup kesiapan dan kecepatan penyedia layanan dalam menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pemohon layanan.

3. Ketepatan Melayani.

Indikator ini mencakup pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan prosedur pelayanan dan melakukan pelayanan dengan tepat biaya.

4. 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.

5. Ketepatan Waktu Pelayanan.

Indikator ini mencakup pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemampuan Menanggapi Keluhan.

Indikator ini berarti penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan dapat dicarikan solusinya.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan indikator-indikator dari responsivitas. Indikator responsivitas yang harus diperhatikan adalah kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu pelayanan, dan kemampuan menanggapi keluhan. Pelayanan publik dapat dikatakan responsif jika mampu memenuhi indikator-indikator dari responsivitas dengan baik.

1.7.5 Kebakaran

1.7.5.1 Pengertian Kebakaran

Ramli (2010:16) mendefinisikan kebakaran adalah api yang tidak terkendali, tidak dikehendaki atau di luar kemampuan dan keinginan manusia yang dapat menimbulkan kerugian materi, jiwa, maupun lingkungan. Kebakaran merupakan suatu peristiwa yang dapat mengakibatkan kerugian berupa hilangnya nyawa seseorang atau harta benda, dan dapat terjadi dimana saja (Rigen & Tri, 2017). Kebakaran merupakan bencana yang terjadi karena adanya api yang tidak terkendali dan dapat berdampak kepada kerugian materi hingga nyawa manusia.

Anizar (2012:14), kebakaran adalah peristiwa yang sangat cepat dan tidak dikehendaki. Kebakaran dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu bencana alam dan bencana non alam (Fransisca, Adyatma, & Nugroho, 2014). Kebakaran yang termasuk ke dalam bencana alam adalah kebakaran yang disebabkan oleh

sambaran petir, gunung berapi, kekeringan, dan hal lain yang terjadi secara alami. Sedangkan kebakaran yang termasuk ke dalam bencana non alam adalah kebakaran yang disebabkan oleh ulah manusia, seperti membuang puntung sembarangan, kesalahan dalam penggunaan kompor, kesalahan dalam instalasi listrik, dan lain sebagainya.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kebakaran adalah suatu bencana alam maupun bencana non alam yang menyebabkan terjadinya kobaran api yang tidak dikehendaki dan tidak dapat dikendalikan serta dapat mengakibatkan banyak kerugian. Kebakaran merupakan peristiwa yang sangat berbahaya karena dapat menyebabkan kerugian baik secara materil hingga kehilangan nyawa sehingga kebakaran harus segera ditangani. Penanganan bencana kebakaran adalah dengan cara memadamkan api yang tidak dapat dikendalikan tersebut. Pemadaman api harus dilakukan dengan cara yang tepat dan cepat agar tidak menimbulkan banyak kerugian.

1.7.5.2 Faktor-Faktor Penyebab Kebakaran

Kebakaran disebabkan oleh kobaran api yang tidak dapat dikendalikan oleh manusia. Menurut Triyono (2001), faktor penyebab kebakaran terjadi dapat dibagi menjadi 4, yaitu manusia, peristiwa alam, penyalaan sendiri, dan unsur kesengajaan.

1. Kebakaran karena manusia yang bersifat kelalaian, seperti:
 - a) Kurangnya pengertian, pengetahuan tentang penanggulangan bahaya kebakaran.

- b) Kurang hati-hati dalam menggunakan alat atau bahan yang dapat menimbulkan api.
 - c) Kurangnya kesadaran pribadi atau tidak disiplin.
- 2. Kebakaran karena peristiwa alam terutama menyangkut cuaca dan gunung berapi, seperti sinar matahari, letusan gunung berapi, gempa bumi, petir, angin dan topan.
- 3. Kebakaran karena penyalaan sendiri, sering terjadi pada gedung-gedung bahan kimia dimana bahan-bahan tersebut bereaksi dengan udara, air, dan juga bahan-bahan lain yang mudah meledak atau terbakar.
- 4. Kebakaran karena unsur kesengajaan, seperti:
 - a) Sabotase untuk menimbulkan huru-hara.
 - b) Mencari keuntungan pribadi karena ingin mendapatkan ganti rugi dari asuransi.
 - c) Untuk menghilangkan jejak kejahatan dengan membakar dokumen atau bukti-bukti yang memberatkan.
 - d) Untuk jalan taktis dalam pertempuran.

Sedangkan menurut Ramli (2010), faktor penyebab kebakaran dapat dibagi menjadi 3, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Faktor manusia

Manusia yang kurang peduli terhadap keselamatan dan bahaya kebakaran seperti merokok di sembarang tempat, penggunaan instalasi listrik dengan tidak benar, dan lain-lain (Ramli, 2010:6).

2. Faktor produksi

Proses produksi juga mengandung berbagai potensi bahaya kebakaran dan peledakan (Ramli, 2010:144). faktornya sebagai berikut:

- a) Bahan baku, penempatan bahan baku yang mudah terbakar seperti minyak, gas, atau kertas yang berdekatan dengan sumber api atau panas berpotensi menimbulkan kebakaran (Ramli, 2010:7).
- b) Peralatan (teknis), pada proses produksi secara teknis beberapa hal yang mampu mengakibatkan terjadinya kebakaran adalah faktor proses produksi, faktor mesin, dan faktor elektrik. Pemanasan berlebihan dari peralatan listrik dan percikan api akibat hubungan arus pendek dari pemasangan atau pemeliharaan yang tidak baik dari peralatan listrik merupakan penyebab kebakaran pada bangunan yang cukup menonjol (Rijanto, 2011:83).
- c) Hasil akhir, penyimpanan hasil akhir antara hasil produksi atau limbah produksi yang mudah terbakar juga harus diperhatikan. Penyimpanan hasil produksi sebaiknya di dalam wadah yang tidak mudah terbakar (Rijanto, 2011:88).

3. Faktor alam

Faktor alam dapat menyebabkan terjadinya kebakaran. Penyebab terjadinya kebakaran yang bersumber dari alam sering terjadi karena api dan suhu panas.

1.7.5.3 Klasifikasi Kebakaran

Kebakaran dapat dibedakan menjadi beberapa klasifikasi berdasarkan benda dan lokasi kebakaran. Pengklasifikasian kebakaran dapat memudahkan untuk

memilih cara dalam menanggulangnya. Ramli (2010:26), klasifikasi kebakaran bertujuan untuk memudahkan pemilihan media (bahan) pemadam serta bahan proteksi yang tepat dan sesuai bagi suatu kelas kebakaran sehingga pencegahan dan pemadaman akan berdaya guna dan tepat guna. Kelvin, Yuliana, & Rahayu (2015), kebakaran dapat diklasifikasikan menjadi 4 klasifikasi, yaitu:

1. Kelas A, kebakaran yang menyangkut bahan biasa yang mudah terbakar seperti kayu, kertas, plastik, dan kain.
2. Kelas B, kebakaran yang menyangkut bahan cair yang mudah terbakar seperti bensin, minyak tanah, dan pelumas.
3. Kelas C, kebakaran yang menyangkut peralatan listrik yang dipakai sehari-hari, seperti komputer dan motor.
4. Kelas D, kebakaran yang menyangkut bahan logam dan mudah terbakar seperti sodium, litium, titanium, dan magnesium.

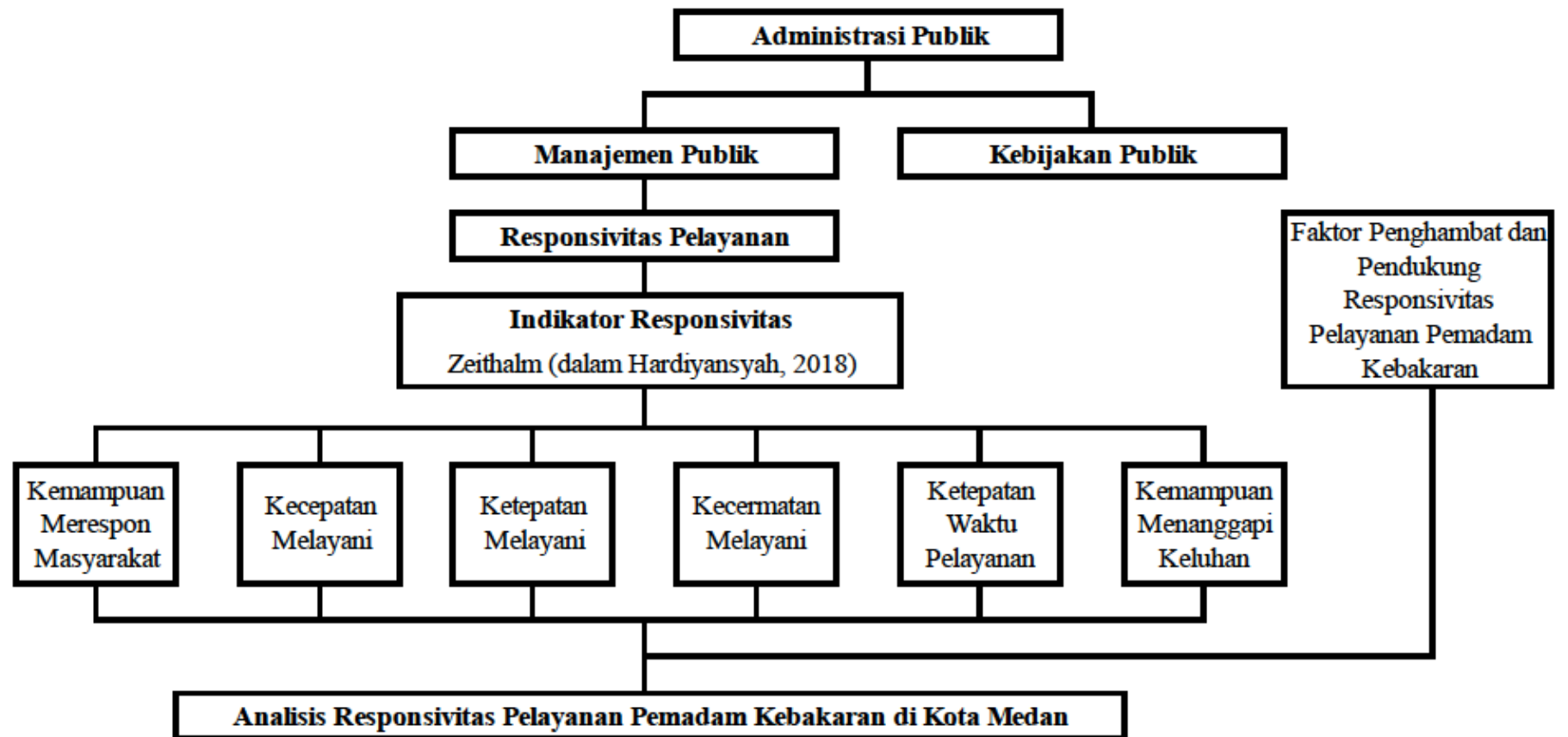
Menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja Republik Indonesia Nomor 186 Tahun 1999 tentang Unit Penanggulangan Kebakaran di Tempat Kerja, kebakaran dapat diklasifikasikan menjadi:

1. Tingkat ringan, yaitu tingkat kemudahan terbakar yang rendah dan menjalarnya api lambat, seperti tempat kerja, tempat ibadah, sekolah, hotel, restoran, rumah sakit, penjara dan museum.
2. Tingkat sedang I, yaitu tingkat kemudahan terbakar kategori sedang, adanya timbunan bahan mencapai 2,5 meter dan menjalarnya api sedang, seperti parik elektronik, roti, gelas, minuman, pengalengan, permata, binatu, pabrik susu dan tempat parkir.

3. Tingkat sedang II, yaitu tingkat kemudahan kebakaran sedang, tingkat penimbunan bahan lebih dari 4 meter dan menjalarnya api sedang, seperti penggilingan padi, pabrik makanan, bengkel, percetakan, gudang perpustakaan, pabrik barang kulit dan sebagainya.
4. Tingkat sedang III, yaitu tingkat kemudahan kebakaran tinggi dengan menjalarnya api cepat, seperti pabrik makanan, pabrik ban, sabun, lilin, tembakau, pesawat terbang, pakaian dan sebagainya.
5. Tingkat berat, yaitu tingkat kemudahan terbakar tinggi, menyimpan bahan-bahan mudah terbakar dan menjalarnya api cepat, seperti pabrik kimia, kembang api, cat, bahan peledak, dan penyulingan minyak.

1.7.6 Kerangka Berpikir

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Peneliti, 2022

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Pendekatan Penelitian

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, 2017:6).

Penelitian kualitatif ini dilakukan dengan model deskriptif yang ditujukan supaya peneliti mendapatkan informasi lebih mendalam terhadap kenyataan dari kejadian yang sedang diteliti serta dengan begitu memudahkan peneliti untuk memperoleh informasi data yang lebih objektif terhadap responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.

1.8.2 Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian ini adalah responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan. Selanjutnya, pengidentifikasian berdasarkan indikator-indikator responsivitas. Setelah mengidentifikasi indikator responsivitas dapat dijelaskan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran telah dilakukan dengan baik atau masih terdapat hambatan.

1.8.3 Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil peneliti dalam penelitian ini yaitu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan di Jalan Candi Borobudur No.2, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20149.

Peneliti memilih lokasi tersebut karena Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan merupakan instansi pemerintah daerah Kota Medan yang bertanggung jawab atas pemadaman kebakaran dan penyelamatan di Kota Medan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan masih terdapat beberapa masalah dalam hal responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan.

1.8.4 Fenomena Penelitian

Penelitian dengan tema analisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan berdasarkan indikator responsivitas menurut Zeithaml (dalam Hardiyansyah, 2018:46). Fenomena penelitian ini antara lain:

Tabel 1.9 Fenomena Penelitian

Fenomena Penelitian	Gejala	Sub Gejala
Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran	Kemampuan merespon masyarakat	1. Petugas merespon setiap masyarakat pemohon pelayanan. 2. Komunikasi yang baik antara petugas kepada masyarakat pemohon pelayanan.
	Kecepatan melayani	1. Kesigapan petugas dalam memenuhi permohonan pelayanan dari masyarakat. 2. Petugas memenuhi permohonan pelayanan dari masyarakat dengan cepat.
	Ketepatan melayani	1. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. 2. Petugas memberikan pelayanan

Fenomena Penelitian	Gejala	Sub Gejala
		kepada masyarakat pemohon pelayanan sesuai dengan tarif yang sudah ditetapkan.
	Kecermatan melayani	1. Petugas memberikan pelayanan dengan fokus dan bersungguh-sungguh. 2. Petugas tidak melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan.
	Ketepatan waktu pelayanan	1. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. 2. Petugas memberikan kepastian waktu dalam menyelesaikan pelayanan.
	Kemampuan menanggapi keluhan	1. Penyedia layanan memberikan akses kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan. 2. Penyedia layanan merespon keluhan masyarakat dan mencari solusi.
Faktor Pendukung dan Penghambat Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran	Faktor Pendukung	1. Faktor internal yang dapat meningkatkan responsivitas. 2. Faktor eksternal yang dapat meningkatkan responsivitas.
	Faktor Penghambat	1. Faktor internal yang dapat menurunkan responsivitas. 2. Faktor eksternal yang dapat menurunkan responsivitas.

Sumber: Peneliti, 2022

1.8.5 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi berupa data yang berguna untuk mendukung sebuah penelitian. Data dapat dibagi menjadi 2 jenis berdasarkan sumbernya, yaitu:

1. Data primer, menurut Umar (2013:42) “Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”. Data primer adalah data utama yang hanya bisa didapatkan dari subjek penelitian. Data primer akan diperoleh secara langsung ketika peneliti melakukan penelitian ke lokasi penelitian. Data primer digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi.
2. Data Sekunder, menurut Umar (2013:42) “Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram”. Data sekunder merupakan data tambahan yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder berguna untuk membantu peneliti untuk memahami konsep dan sebagai bahan untuk mempertajam penelitian. Data sekunder dapat diperoleh tanpa harus melakukan penelitian langsung. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi dokumentasi.

1.8.6 Informan

Informan penelitian yaitu orang yang terlibat langsung dengan suatu kegiatan yang menjadi fokus dalam penelitian. Informan penelitian memiliki kedudukan yang penting dalam penelitian kualitatif karena hal tersebut merupakan kunci dari data penelitian yang digunakan dalam penelitian (Moleong, 2017:163). Dengan begitu kedudukan dari informan sangatlah penting karena dalam

penelitian informan sangat membantu peneliti untuk mendapatkan data dengan cepat dan tepat.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Purposive Sampling*. Sugiyono (2017:186), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang menjadi fokus penelitian. Informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu informan kunci dan informan triangulasi. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan yang bertanggung jawab dan mengetahui tentang pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan. Informan triangulasi berguna untuk penambahan informasi yang didapatkan dari informan kunci sehingga informasi dapat dibandingkan kebenarannya. Informan triangulasi dalam penelitian ini adalah operator pusat data informasi yang menerima laporan langsung dari masyarakat, pegawai dinas yang terjun langsung ke lapangan untuk melaksanakan pelayanan pemadam kebakaran, dan masyarakat yang pernah terdampak kebakaran dan penerima jasa pelayanan pemadam kebakaran di Kota Medan.

Tabel 1.10 Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan / Posisi
Informan Kunci		
1	Rusli Simbolon, SE	Kepala Seksi Pemadam Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
2	Ade Christian Ompusunggu, S.Kom	Kepala Sub Bagian Program Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
3	Hendri Atmaja, SH	Kepala Seksi Penyelamatan dan Evakuasi Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan

No	Nama Informan	Jabatan / Posisi
Informan Triangulasi		
4	Wartadiyoda Saragih	Operator Pusat Data dan Informasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
5	Mohd. Jumin	Komandan Regu Pemadam Kebakaran UPT Kebakaran Wilayah I Medan Tuntungan
6	Hendra Junaidi Sitindaon, ST	Ph. Kepala UPT Pemadam Kebakaran UPT Kebakaran Wilayah II Medan Amplas
7	Yunius Arazomati Maruao	Wakil Komandan Regu Pemadam Kebakaran UPT Kebakaran Wilayah III Medan Deli
8	Sudirman Sitepu	Komandan Regu Pemadam Kebakaran UPT Kebakaran Wilayah IV Medan Belawan
9	Suriyanto	Masyarakat Terdampak Bencana Kebakaran
10	Kharisma Freza	Masyarakat Pelapor Bencana Kebakaran
11	Agung	Masyarakat Terdampak Bencana Kebakaran
12	Salsabiila	Masyarakat Terdampak Bencana Kebakaran

Sumber: Peneliti, 2023

Informan penelitian dalam penelitian ini berjumlah 12 orang. Informan kunci dalam penelitian sebanyak 3 orang yang sangat mengetahui dan terlibat langsung dalam responsivitas pelayanan kebakaran di Kota Medan. Informan triangulasi sebanyak 9 orang yang terdiri dari 1 orang pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan yang berperan sebagai operator pusat data dan informasi dan menerima langsung laporan kejadian kebakaran dari masyarakat, 4 orang pegawai di UPT Kebakaran Wilayah di Kota Medan, dan 4 orang masyarakat yang pernah terdampak bencana kebakaran di Kota Medan.

1.8.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian perlu digunakan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data. (Arikunto, 2013:203), instrumen penelitian merupakan alat

dan fasilitas yang digunakan dalam mengumpulkan data agar memudahkan pekerjaan dan mendapatkan hasil yang lebih baik, tersistematis dan lebih mudah diolah. Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, Namun instrumen penelitian dapat dikembangkan secara sederhana untuk membantu melengkapi data (dalam Sugiyono, 2010:400). Dengan demikian penggunaan instrumen penelitian dapat membantu mengumpulkan data dengan secara lengkap.

Adapun instrumen-instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen kunci (*key instrument*). Dibantu dengan beberapa instrumen tambahan berupa pedoman wawancara, yang tersusun dari pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur atau tidak terstruktur. Instrumen tambahan selanjutnya adalah alat tulis yang berguna untuk mencatat informasi-informasi yang diperoleh saat penelitian. Instrumen tambahan selanjutnya adalah *HandPhone* (HP) yang digunakan untuk merekam suara dan memfoto informasi/data yang didapatkan saat melakukan penelitian.

1.8.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu teknik wawancara, pengamatan atau observasi dan dokumentasi. Penjelasan dari teknik pengambilan data antara lain:

1. Wawancara

Wawancara diartikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan untuk mengonfirmasi suatu kejadian atau kegiatan yang dialami (Moleong, 2017:186). Wawancara dilakukan kepada informan

penelitian dalam bentuk tanya jawab terkait dengan fokus penelitian yaitu tentang responsivitas pelayanan pemadam kebakaran. Alat yang dibutuhkan dalam wawancara penelitian ini yaitu alat perekam untuk membantu dalam pembuatan transkrip wawancara, alat tulis, kertas dan alat pendukung lainnya.

2. Observasi

Observasi merupakan langkah yang dilakukan untuk mengamati atau memperhatikan serta mencatat temuan langsung di lapangan yang menjadi fokus penelitian. Dalam pengamatan ini merupakan salah satu pembuktian dari data yang telah didapat yang dijadikan sebagai penguatan informasi yang telah diperoleh pada saat penelitian serta dengan mengamati sendiri berarti telah mengalaminya secara langsung proses atau peristiwanya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi didefinisikan sebagai catatan atau jejak rekam suatu kejadian baik itu tertulis atau tidak yang dijadikan sebagai pelengkap dan/atau bukti informasi yang telah berlalu serta dijadikan sebagai penguat dari informasi yang telah didapat pada saat wawancara.

1.8.9 Teknik Analisis Data

Pada tahap analisis data dilakukan secara terus menerus berdasarkan data informasi yang telah diperoleh dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Menurut Miles & Huberman (dalam Sugiyono, 2017:246) aktivitas analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai selesai sehingga data tersebut tidak dapat menghasilkan informasi lagi. Dalam

penelitian ini teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis interaktif.

Berikut ini dijelaskan mengenai tahapan analisis data, antara lain:

1. Kondensasi Data

Kondensasi data yaitu proses memilih informasi pada suatu fokus perhatian tertentu yang telah diperoleh dari catatan penelitian dengan mengurangi bagian yang tidak diperlukan. Tahapan kondensasi data juga diartikan sebagai bentuk analisis yang mengurangi/membuang data yang tidak diperlukan dengan berbagai cara sehingga dapat ditarik kesimpulan tersebut menjadi fokus sehingga terverifikasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kumpulan data dari informasi yang telah didapat dan kemudian disusun berupa dokumen pendukung dengan memberikan adanya dokumen tersebut selanjutnya digunakan untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Tahap selanjutnya setelah mereduksi data yaitu menyajikan data. Display data dalam penelitian ini nantinya berupa transkrip wawancara dengan informan, catatan pengamatan/observasi lapangan dan dokumentasi.

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Tahap terakhir setelah menyajikan data yaitu dengan penarikan sebuah kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan bagian terpenting yang menjadi inti dari proses penelitian yang sedang dilakukan. Secara sederhana, data yang diperoleh selama penelitian harus diuji atau diverifikasi kebenaran, kekuatan, kecocokannya.

1.8.10 Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif demi kesahihan dan keandalan serta tingkat kepercayaan data yang terkumpul. Validitas dan reliabilitas data perlu diuji melalui “teknik keabsahan data” atau “teknik menguji dan memastikan temuan” (Miles & Huberman, 2014:52). Proses pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini melalui metode triangulasi. Wirawan (2012:156) mengemukakan bahwa “untuk memastikan data/informasi lengkap, valid, dan reliabilitasnya tinggi, penelitian kualitatif mempergunakan teknik triangulasi (*triangulation*)”.

Metode triangulasi, yaitu “teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu” (Moleong, 2017:330). Triangulasi adalah kombinasi beberapa sudut pandang yang sering digunakan untuk menguatkan data, sebab teknik ini diklaim memberikan gambaran yang lebih lengkap. Menurut Moleong (2017:330-331), teknik triangulasi yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

“Triangulasi dengan sumber adalah membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, mengecek data yang diperoleh dari seorang informan, kemudian data tersebut dicek dengan bertanya pada informan lain secara terus menerus sampai terjadi kejenuhan data artinya sampai tidak ditemukan data baru lagi”.

2. Triangulasi Metode

“Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui metode wawancara kemudian data tersebut dicek melalui observasi (pengamatan) atau dokumentasi, dan begitu juga sebaliknya. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan seorang informan. Kemudian data yang diperoleh tersebut dicek pada informan yang bersangkutan pada waktu yang berbeda”.

Dalam penelitian ini, teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode, dimana data dikumpulkan dari beberapa narasumber serta dikaitkan juga dengan temuan lain dari hasil observasi dan dokumentasi. Dalam hal ini penelitian mencoba mengungkapkan seberapa jauh dan mendalam tentang responsivitas pelayanan pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Medan.