

## Analisis Kepuasan Masyarakat Korban Kebakaran Terhadap Kesigapan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Penanggulangan Kebakaran Di Kota Padang

<sup>1</sup>Umi Indriani, <sup>2</sup>Adil Mubarak

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

\*Corresponding Author e-mail: [andrianiumi12@gmail.com](mailto:andrianiumi12@gmail.com)

Received: May 2026; Revised: June 2026; Published: July 2026

### Abstrak

Risiko kebakaran perkotaan di Kota Padang memperlihatkan urgensi pelayanan pemadam kebakaran yang tidak hanya cepat hadir di lokasi, tetapi juga mampu bekerja melalui prosedur yang jelas, koordinasi yang reliabel, sarana yang siap pakai, serta mekanisme umpan balik yang akuntabel. Dalam lima bulan pertama tahun 2025, Kota Padang mencatat 110 kejadian kebakaran dengan taksiran kerugian sekitar Rp150 miliar, sehingga evaluasi pengalaman korban menjadi penting untuk menilai kualitas respons layanan darurat. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan masyarakat korban kebakaran terhadap responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang dan mengidentifikasi unsur pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui survei terhadap 84 korban terdampak kebakaran yang dipilih dari populasi 505 orang menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 10%. Instrumen disusun berdasarkan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dan dianalisis menggunakan nilai rata-rata tertimbang serta konversi Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM keseluruhan sebesar 78,64 atau kategori baik. Namun, capaian ini belum menunjukkan respons layanan yang konsisten pada seluruh unsur karena persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, dan penanganan pengaduan masih berada pada kategori kurang baik. Unsur tertinggi adalah kesesuaian penanganan sebesar 91,07, sedangkan unsur terendah adalah penanganan pengaduan sebesar 69,94. Temuan ini menegaskan bahwa titik lemah utama terindikasi pada tata kelola rantai respons, komunikasi prosedural, dan pengelolaan keluhan, bukan semata-mata pada perilaku petugas. Penelitian merekomendasikan pencatatan digital waktu respons, penyederhanaan prosedur pelaporan, penguatan kanal pengaduan bertiket, audit armada, dan pemetaan risiko kebakaran berbasis data korban.

**Kata kunci:** Kepuasan Masyarakat, Responsivitas, Pemadam Kebakaran, Pelayanan Publik

## Analysis of Satisfaction Among Fire Victims Regarding the Responsiveness of the Padang City Fire Department in Firefighting Operations

### Abstract

Urban fire risk in Padang City requires fire services that operate not only as suppression units but also as fast, coordinated, reliable, and accountable emergency response systems. In the first five months of 2025, Padang recorded 110 fire incidents with estimated losses of approximately IDR 150 billion, making victim-based service evaluation increasingly important. This study aims to analyze fire victims' satisfaction with the responsiveness of the Padang City Fire Department and to identify service elements that require priority improvement. A descriptive quantitative survey was conducted involving 84 fire-affected residents selected from a population of 505 victims using the Slovin formula with a 10% margin of error. The instrument was developed from the nine elements of the Indonesian Public Satisfaction Survey regulated by Ministerial Regulation of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. Data were analyzed using weighted mean scores and the converted Community Satisfaction Index. The findings show an overall index score of 78.64, categorized as good. However, this result does not indicate fully consistent service performance across all elements because service requirements, mechanisms and procedures, completion time, and complaint handling remained in the poor category. The highest-rated element was service conformity at 91.07, while the lowest was complaint handling at 69.94. These findings indicate that the main weakness is perceived in the governance of the response chain, procedural communication, and complaint management rather than merely in frontline officers' behavior. The study recommends digital response-time recording, simplified reporting procedures, ticket-based complaint channels, fleet readiness audits, and victim-data-based fire risk mapping.

**Keywords:** community satisfaction; responsiveness; fire department; public service; Community Satisfaction Index

**How to Cite:** Indriani, U., & Mubarak, A. . (2026). Analisis Kepuasan Masyarakat Korban Kebakaran Terhadap Kesigapan Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Penanggulangan Kebakaran Di Kota Padang. *Journal of Authentic Research*, 5(3), 4358-4370. <https://doi.org/10.36312/x0308733>



<https://doi.org/10.36312/x0308733>

Copyright© 2026, Indriani et al.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



## PENDAHULUAN

Pelayanan pemadam kebakaran merupakan layanan publik berisiko tinggi karena kegagalan layanan dapat langsung berdampak pada keselamatan jiwa, kerusakan harta benda, keberlanjutan usaha, dan rasa aman masyarakat. Berbeda dari layanan administratif yang umumnya dapat diperbaiki melalui koreksi dokumen atau pengulangan proses, layanan kebakaran berlangsung dalam situasi darurat, berpacu dengan waktu, dan menuntut koordinasi cepat antara pelapor, operator, petugas lapangan, armada, serta akses menuju lokasi. Oleh karena itu, kualitas layanan pemadam kebakaran tidak cukup dinilai dari keberadaan unit organisasi atau prosedur formal, tetapi harus dilihat dari kemampuan organisasi mengubah laporan warga menjadi tindakan lapangan yang cepat, tepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kerangka pelayanan publik, responsivitas, keandalan, kejelasan prosedur, kompetensi, dan empati petugas merupakan dimensi yang memengaruhi persepsi pengguna layanan terhadap kualitas layanan (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990).

Urgensi layanan kebakaran semakin kuat dalam konteks perkotaan yang ditandai oleh kepadatan permukiman, intensitas aktivitas ekonomi, kerentanan instalasi listrik, keterbatasan akses jalan, dan rendahnya kesiapsiagaan rumah tangga. Data Pusiknas Bareskrim Polri menunjukkan bahwa pada Januari sampai 7 Oktober 2024 terdapat 935 kejadian kebakaran di Indonesia dan 75,29% di antaranya menghancurkan rumah (Pusiknas Bareskrim Polri, 2024). Pada tingkat lokal, PPID Kota Padang melaporkan 110 kasus kebakaran sepanjang Januari sampai Mei 2025 dengan taksiran kerugian sekitar Rp150 miliar, sedangkan penyebab yang dominan disebutkan adalah arus pendek atau korsleting listrik (PPID Kota Padang, 2025). Fakta ini menunjukkan bahwa kebakaran bukan sekadar kejadian insidental, melainkan persoalan pelayanan dasar dan tata kelola risiko perkotaan yang membutuhkan evaluasi berkelanjutan. Dalam regulasi nasional, sub-urusan kebakaran ditempatkan sebagai pelayanan dasar pada Standar Pelayanan Minimal yang mencakup penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2018).

Secara konseptual, istilah kesiapan dalam penelitian ini dipahami sebagai responsivitas layanan kebakaran secara menyeluruh, bukan hanya kecepatan tiba di lokasi. Kesiapan mencakup kemudahan pelaporan, kejelasan persyaratan dan prosedur, waktu tanggap dan penyelesaian, kesesuaian tindakan pemadaman atau penyelamatan, kompetensi dan perilaku petugas, ketersediaan sarana prasarana, serta mekanisme pengaduan pascakejadian. Pemaknaan ini penting karena waktu respons memang merupakan indikator utama operasi pemadam kebakaran, tetapi waktu tersebut dipengaruhi oleh sistem yang lebih luas, seperti lokasi pos, jarak tempuh, kondisi jalan, kesiapan armada, komunikasi dispatch, dan pengelolaan beban kejadian (Wan Jusoh et al., 2023). Dengan demikian, evaluasi kepuasan korban kebakaran perlu membaca skor layanan sebagai gejala dari kualitas sistem respons, bukan hanya sebagai penilaian terhadap individu petugas.

Penelitian terdahulu tentang kepuasan warga dalam administrasi publik menunjukkan bahwa kepuasan digunakan secara luas sebagai ukuran pengalaman pengguna dan kinerja layanan, terutama pada tingkat lokal (Kim et al., 2024). Kajian terbaru juga menegaskan bahwa ekspektasi warga terhadap layanan publik berkaitan

dengan kebutuhan akan efisiensi, kualitas, responsivitas, dan kepercayaan terhadap pemerintah (Qin et al., 2025). Namun, banyak survei kepuasan layanan publik masih berhenti pada nilai agregat sehingga kurang mampu menunjukkan unsur mana yang paling menentukan kualitas pengalaman pengguna. Pada layanan darurat, kelemahan unsur tertentu seperti waktu, prosedur, atau kanal keluhan dapat memiliki konsekuensi keselamatan yang lebih besar daripada kelemahan pada layanan administratif biasa. Karena itu, pembacaan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu diarahkan sebagai alat diagnosis unsur layanan, bukan sekadar angka mutu keseluruhan.

Literatur layanan kebakaran internasional umumnya lebih menekankan aspek teknis-operasional seperti waktu respons, aksesibilitas pos pemadam, dan perencanaan lokasi fasilitas. Wan Jusoh et al. (2023) menilai waktu respons antar kategori pos pemadam di Malaysia dengan standar 10 menit sebagai tolok ukur kinerja. Mandalapu et al. (2024) menekankan pentingnya pemetaan kerentanan kebakaran dan aksesibilitas terhadap stasiun pemadam serta fasilitas kesehatan untuk mendukung strategi mitigasi yang lebih tepat sasaran. Dey et al. (2023) mengembangkan pendekatan perencanaan lokasi pos pemadam berbasis prediksi permintaan layanan dan indeks kualitas layanan. Studi-studi tersebut penting untuk menunjukkan bahwa kualitas layanan kebakaran tidak dapat dilepaskan dari jarak, akses, distribusi fasilitas, dan data operasional. Namun, pendekatan tersebut belum sepenuhnya menangkap pengalaman korban sebagai pengguna langsung yang merasakan proses layanan sejak pelaporan hingga tindak lanjut pascakejadian.

Di sisi lain, kajian tata kelola keselamatan kebakaran perkotaan menekankan perlunya kolaborasi, partisipasi publik, dan pembelajaran organisasi. Liu et al. (2023) menunjukkan bahwa pengelolaan keselamatan kebakaran perkotaan membutuhkan sistem ko-manajemen yang melibatkan lembaga pengawas, unit pengelola, dan masyarakat. OECD (2024) juga menegaskan bahwa indikator kepuasan pengguna berguna untuk memantau pengalaman layanan, tetapi perlu dilengkapi dengan ukuran akses, responsivitas, kualitas layanan, dan data kinerja objektif agar organisasi dapat mengidentifikasi area perbaikan secara konkret. Perspektif ini relevan dengan layanan pemadam kebakaran karena keluhan korban, laporan warga, dan data waktu respons dapat menjadi bahan pembelajaran institusional untuk memperbaiki standar layanan.

Berdasarkan pemetaan tersebut, gap penelitian ini terletak pada terbatasnya kajian yang menggabungkan pengalaman korban kebakaran sebagai pengguna layanan langsung dengan sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat untuk membaca kelemahan rantai respons darurat. Penelitian kepuasan publik cenderung kuat pada pengukuran persepsi warga secara umum, sedangkan penelitian kebakaran cenderung kuat pada data teknis seperti waktu dan aksesibilitas. Penelitian ini berupaya menjembatani dua tradisi tersebut dengan menggunakan pengalaman korban terdampak kebakaran sebagai sumber empiris untuk menilai responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang. Dengan demikian, novelty penelitian ini bukan pada penggunaan IKM semata, tetapi pada penempatan IKM sebagai alat diagnosis pengalaman korban dan indikator awal untuk mengidentifikasi unsur layanan darurat yang perlu diperkuat.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat korban kebakaran terhadap responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang dalam

penanggulangan kebakaran. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada masyarakat korban atau terdampak kebakaran tahun 2024-2025 yang pernah menerima layanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang. Indikator yang dianalisis meliputi persyaratan, sistem/mechanisme/prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk atau kesesuaian jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana sebagaimana diatur dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017). Artikel ini berargumen bahwa nilai kepuasan agregat yang berada pada kategori baik belum tentu menandakan layanan darurat yang kuat apabila unsur waktu, prosedur, persyaratan, dan pengaduan masih lemah. Kontribusi penelitian ini adalah menyediakan dasar empiris untuk perbaikan layanan kebakaran berbasis pengalaman korban, standar waktu, penguatan kanal umpan balik, dan tata kelola data operasional.

## **METODE**

### **Desain penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain survei. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat korban kebakaran secara terstruktur melalui indikator yang telah ditetapkan, bukan menguji hubungan kausal antarvariabel. Desain deskriptif memungkinkan persepsi korban diolah menjadi skor indeks yang dapat dibandingkan antarunsur pelayanan. Kerangka pengukuran mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 karena regulasi tersebut merupakan pedoman resmi penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks layanan kebakaran, kerangka ini ditafsirkan sebagai alat diagnosis pengalaman layanan darurat, terutama pada unsur prosedur, waktu, kompetensi petugas, pengaduan, dan kesiapan sarana.

### **Populasi, sampel, dan kriteria responden**

Populasi penelitian adalah masyarakat korban atau terdampak kebakaran di Kota Padang yang menerima pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran pada tahun 2024-2025 sebanyak 505 orang berdasarkan rekap layanan kebakaran yang digunakan peneliti sebagai kerangka populasi. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 84 responden. Penggunaan margin of error 10% ditempatkan sebagai pilihan metodologis untuk survei deskriptif awal karena populasi korban tersebar pada berbagai lokasi kejadian dan tidak semua korban mudah dijangkau kembali setelah peristiwa kebakaran. Setelah jumlah sampel ditentukan, pemilihan responden dilakukan secara purposive berbasis kriteria, yaitu tercatat sebagai korban atau terdampak kebakaran, pernah berinteraksi langsung dengan layanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang, berusia dewasa atau mewakili rumah tangga terdampak, dan bersedia mengisi kuesioner. Dengan teknik ini, hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk membuat klaim kausal, melainkan memotret pengalaman korban sebagai pengguna layanan langsung.

### **Instrumen penelitian**

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert empat pilihan, yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Skala empat poin digunakan untuk mengurangi kecenderungan jawaban netral dan mendorong

responden memberi evaluasi yang lebih tegas terhadap pengalaman layanan. Instrumen terdiri atas sembilan butir utama yang mewakili sembilan unsur SKM, yaitu persyaratan penanganan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya atau tarif; kesesuaian penanganan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana. Contoh butir yang digunakan adalah penilaian atas kejelasan prosedur pelaporan, kesesuaian tindakan petugas dengan kebutuhan kejadian, ketepatan waktu penanganan, kemudahan menyampaikan pengaduan, dan kecukupan sarana saat kejadian. Validitas isi dijaga dengan menurunkan setiap butir dari unsur resmi PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dan menyesuaikan redaksinya dengan konteks layanan kebakaran. Karena data item mentah tidak disertakan dalam naskah ini, reliabilitas statistik seperti Cronbach's alpha belum dapat dilaporkan dan menjadi keterbatasan yang perlu dilengkapi pada penelitian lanjutan atau versi final apabila data mentah tersedia.

### **Pengumpulan dan pengolahan data**

Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 84 responden, dan seluruh kuesioner kembali serta dapat diolah. Selain data primer, penelitian memanfaatkan data sekunder berupa dokumen organisasi, regulasi layanan publik, regulasi standar pelayanan kebakaran, berita resmi pemerintah daerah, serta literatur ilmiah yang relevan. Data karakteristik responden digunakan untuk menjelaskan konteks sosial korban, sedangkan nilai setiap unsur pelayanan digunakan untuk menghitung IKM. Karakteristik responden menunjukkan bahwa 60,7% adalah laki-laki dan 39,3% perempuan. Kelompok umur terbesar berada pada rentang 35-44 tahun sebesar 40,5%, disusul 25-34 tahun sebesar 29,8%. Dari sisi pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA sebesar 57,1%, sedangkan dari sisi pekerjaan kelompok terbesar adalah wirausaha sebesar 47,6%. Profil ini penting karena kebakaran tidak hanya menimbulkan kerugian rumah tangga, tetapi juga berpotensi mengganggu kegiatan ekonomi lokal.

### **Teknik analisis data**

Analisis data dilakukan melalui perhitungan nilai rata-rata per unsur, nilai rata-rata tertimbang, dan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat. Karena terdapat sembilan unsur pelayanan, bobot setiap unsur adalah  $\frac{1}{9}$  atau 0,1111. Rumus yang digunakan adalah:  $NRR \text{ tertimbang setiap unsur} = NRR \text{ unsur} \times 0,1111$ ;  $IKM \text{ unit pelayanan} = \text{jumlah seluruh } NRR \text{ tertimbang}$ ; dan  $\text{nilai konversi IKM} = IKM \text{ unit pelayanan} \times 25$ . Kategori mutu pelayanan mengikuti PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu D atau tidak baik untuk 25,00-64,99; C atau kurang baik untuk 65,00-76,60; B atau baik untuk 76,61-88,30; dan A atau sangat baik untuk 88,31-100. Perhitungan menggunakan bobot tepat  $\frac{1}{9}$  untuk menghindari distorsi pembulatan. Interpretasi hasil dilakukan secara hati-hati karena data utama bersumber dari persepsi korban, sehingga istilah kelemahan rantai respons dipahami sebagai indikasi pengalaman pengguna layanan, bukan kesimpulan final tentang kinerja operasional objektif tanpa dukungan data waktu lapangan.

**Tabel 1.** Karakteristik responden penelitian

| Karakteristik | Kategori    | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|-------------|-----------|----------------|
| Jenis kelamin | Laki-laki   | 51        | 60,7           |
| Jenis kelamin | Perempuan   | 33        | 39,3           |
| Umur          | <25 tahun   | 9         | 10,7           |
| Umur          | 25-34 tahun | 25        | 29,8           |
| Umur          | 35-44 tahun | 34        | 40,5           |
| Umur          | 45-54 tahun | 15        | 17,9           |
| Umur          | >55 tahun   | 1         | 1,2            |
| Pendidikan    | SMP         | 10        | 11,9           |
| Pendidikan    | SMA         | 48        | 57,1           |
| Pendidikan    | S1          | 23        | 27,4           |
| Pendidikan    | S2          | 1         | 1,2            |
| Pekerjaan     | IRT         | 11        | 13,1           |
| Pekerjaan     | Petani      | 5         | 6,0            |
| Pekerjaan     | PNS         | 4         | 4,8            |
| Pekerjaan     | Swasta      | 24        | 28,6           |
| Pekerjaan     | Wirausaha   | 40        | 47,6           |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil responden dan konteks pengalaman korban

Profil responden menunjukkan bahwa pengalaman layanan kebakaran dalam penelitian ini terutama berasal dari kelompok usia produktif dan rumah tangga yang berpotensi memiliki tanggung jawab ekonomi langsung. Dominasi responden laki-laki dan kelompok pekerjaan wirausaha menunjukkan bahwa kebakaran dapat memengaruhi bukan hanya tempat tinggal, tetapi juga aktivitas ekonomi keluarga atau usaha kecil. Konteks ini penting karena kepuasan korban terhadap layanan kebakaran tidak hanya dibentuk oleh berhasil atau tidaknya api dipadamkan, tetapi juga oleh kecepatan kepastian bantuan, kejelasan informasi, rasa aman saat kejadian, dan tindak lanjut setelah kerugian terjadi. Dalam kerangka *expectancy disconfirmation*, kepuasan terbentuk ketika pengalaman aktual dibandingkan dengan ekspektasi awal pengguna layanan (Oliver, 1980). Pada layanan darurat, ekspektasi tersebut biasanya tinggi karena masyarakat mengharapkan bantuan yang cepat, jelas, dan menenangkan pada situasi krisis.

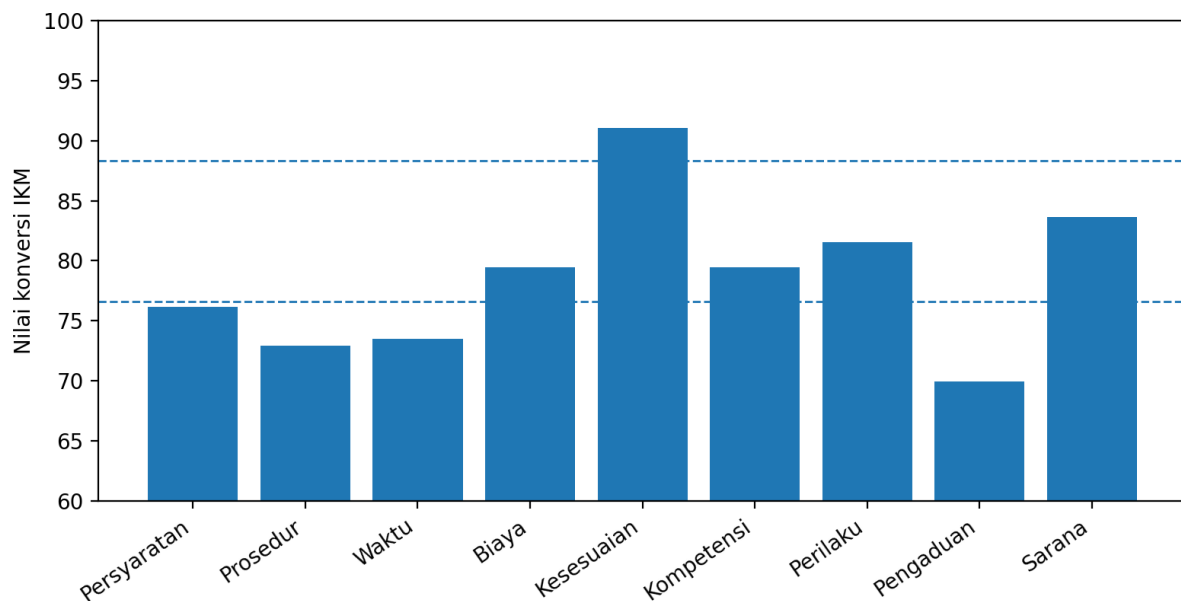
### Nilai IKM per unsur pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat pada setiap unsur pelayanan disajikan pada Tabel 2. Penyajian per unsur diperlukan karena nilai rata-rata keseluruhan dapat menyembunyikan kelemahan yang berisiko tinggi dalam layanan darurat. Secara keseluruhan, nilai IKM Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang sebesar 78,64 atau berada pada kategori baik. Namun, empat unsur berada pada kategori kurang baik, yaitu persyaratan, prosedur, waktu, dan penanganan pengaduan. Komposisi ini memperlihatkan bahwa kualitas tindakan di lokasi belum sepenuhnya diikuti oleh kekuatan sistem pendukung sebelum dan sesudah penanganan. Dengan kata lain, kepuasan agregat harus dibaca bersama variasi capaian per unsur agar rekomendasi perbaikan tidak bersifat umum.

**Tabel 2.** Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan

| Unsur pelayanan              | NRR         | Nilai konversi | Mutu/kinerja  |
|------------------------------|-------------|----------------|---------------|
| Persyaratan                  | 3,05        | 76,19          | C/Kurang baik |
| Prosedur                     | 2,92        | 72,92          | C/Kurang baik |
| Waktu                        | 2,94        | 73,51          | C/Kurang baik |
| Biaya                        | 3,18        | 79,46          | B/Baik        |
| Kesesuaian                   | 3,64        | 91,07          | A/Sangat baik |
| Kompetensi                   | 3,18        | 79,46          | B/Baik        |
| Perilaku                     | 3,26        | 81,55          | B/Baik        |
| Pengaduan                    | 2,80        | 69,94          | C/Kurang baik |
| Sarana                       | 3,35        | 83,63          | B/Baik        |
| <b>Rata-rata keseluruhan</b> | <b>3,15</b> | <b>78,64</b>   | <b>B/Baik</b> |

Untuk mempermudah penafsiran data pada Tabel 2, perbedaan nilai antarunsur divisualisasikan pada Gambar 1. Visualisasi ini menunjukkan bahwa unsur kesesuaian penanganan berada jauh di atas unsur lainnya, sedangkan penanganan pengaduan berada pada posisi paling rendah. Pola tersebut memperkuat argumen bahwa titik kuat layanan berada pada tindakan lapangan ketika petugas sudah hadir, sementara titik lemah terletak pada prosedur, waktu, dan mekanisme pascakejadian.

**Gambar 1.** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan

### Makna skor agregat dan unsur yang kurang baik

Nilai IKM keseluruhan sebesar 78,64 menunjukkan bahwa masyarakat korban kebakaran secara umum menilai responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang berada pada kategori baik. Namun, posisi skor tersebut relatif dekat dengan batas bawah kategori baik, sehingga tidak dapat dibaca sebagai bukti bahwa seluruh proses layanan telah kuat. Dalam layanan darurat, skor agregat yang baik dapat menutupi kelemahan pada unsur tertentu yang berdampak besar terhadap keselamatan. Empat unsur berkategori kurang baik menjadi sinyal bahwa pengalaman korban mengindikasikan adanya friksi pada tahapan sebelum tindakan lapangan dan setelah kejadian. Pembacaan ini sejalan dengan OECD (2024) yang

menegaskan bahwa indikator kepuasan perlu dilengkapi dengan pengukuran akses, responsivitas, kualitas, dan data kinerja agar organisasi mampu mengidentifikasi area perbaikan konkret.

### **Kekuatan layanan pada kesesuaian, kompetensi, dan perilaku petugas**

Unsur kesesuaian penanganan memperoleh nilai tertinggi sebesar 91,07 atau kategori sangat baik. Artinya, ketika petugas telah tiba dan melakukan tindakan, masyarakat menilai jenis penanganan relatif sesuai dengan kebutuhan kejadian. Capaian ini diperkuat oleh kompetensi pelaksana sebesar 79,46 dan perilaku pelaksana sebesar 81,55 yang sama-sama berada pada kategori baik. Secara substantif, temuan ini menunjukkan bahwa masalah utama tidak terletak pada kemauan atau sikap petugas di lokasi, melainkan pada dukungan sistem yang memastikan petugas dapat bergerak cepat, menerima informasi yang akurat, dan bekerja dengan sarana yang siap. Dalam teori kualitas layanan, kompetensi, jaminan, empati, dan responsivitas merupakan komponen penting pembentuk persepsi kualitas pengguna (Parasuraman et al., 1988; Zeithaml et al., 1990).

### **Indikasi kelemahan pada prosedur dan waktu penyelesaian**

Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai 72,92, sedangkan waktu penyelesaian memperoleh nilai 73,51. Dua unsur ini tidak boleh dipahami sebagai persoalan administratif biasa karena pada layanan kebakaran prosedur dan waktu terkait langsung dengan risiko korban, perluasan api, dan kerugian material. Rendahnya skor prosedur dapat menunjukkan bahwa korban belum sepenuhnya memahami alur pelaporan, informasi yang harus disampaikan, atau tahapan penanganan setelah laporan diterima. Rendahnya skor waktu mengindikasikan bahwa pengalaman korban terhadap kecepatan penanganan belum konsisten. Meski penelitian ini tidak mengukur waktu objektif seperti waktu panggilan, waktu dispatch, waktu berangkat, dan waktu tiba, persepsi korban tetap penting sebagai sinyal awal bahwa rantai respons perlu dievaluasi. Literatur tentang operasi pemadam kebakaran menempatkan waktu respons sebagai indikator utama kinerja dan menunjukkan bahwa jarak, kategori pos, kesiapan komunikasi, serta kondisi akses memengaruhi capaian waktu layanan (Wan Jusoh et al., 2023; Dey et al., 2023).

### **Penanganan pengaduan sebagai titik lemah paling strategis**

Unsur penanganan pengaduan memperoleh nilai terendah, yaitu 69,94 atau kategori kurang baik. Temuan ini strategis karena pengaduan merupakan pintu pembelajaran organisasi. Pada layanan kebakaran, pengaduan tidak hanya berisi keluhan atas keterlambatan atau kerusakan, tetapi dapat menjadi data untuk memetakan titik rawan, gangguan akses jalan, kebutuhan hydrant, kendala komunikasi, dan persepsi korban terhadap pelayanan pascakejadian. Rendahnya nilai pengaduan mengindikasikan bahwa pengalaman korban belum sepenuhnya terserap ke dalam sistem evaluasi layanan. Dalam perspektif tata kelola pelayanan publik, kanal umpan balik yang jelas dan responsif dapat memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan kepercayaan warga (Porumbescu, 2015; OECD, 2024). Oleh karena itu, sistem pengaduan perlu didesain bukan sebagai saluran keluhan pasif, melainkan sebagai mekanisme service recovery dan basis data perbaikan.

### **Sarana prasarana dan kebutuhan audit kesiapan**

Sarana dan prasarana memperoleh nilai 83,63 atau kategori baik. Namun, kategori baik ini perlu ditafsirkan hati-hati karena masyarakat umumnya menilai sarana berdasarkan apa yang terlihat saat kejadian, seperti kedatangan armada dan keberadaan peralatan, sedangkan kondisi teknis pompa, usia kendaraan, atau kesiapan alat rescue tidak selalu dapat diamati korban. Dalam layanan darurat, kesenjangan antara persepsi baik dan kesiapan teknis aktual berpotensi menjadi risiko tersembunyi, terutama pada kejadian berskala besar atau lokasi dengan akses sulit. Standar pelayanan dasar sub-urusan kebakaran menempatkan respons cepat, pemadaman dan pengendalian, penyelamatan dan evakuasi, pemberdayaan masyarakat, serta pendataan pascakebakaran sebagai komponen layanan yang harus dipenuhi pemerintah daerah (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2018). Oleh sebab itu, perbaikan sarana tidak cukup dilakukan melalui pengadaan, tetapi perlu berbasis audit kesiapan armada, frekuensi kerusakan, cakupan pos, dan peta risiko wilayah.

### **Implikasi teoretis dan praktis**

Secara teoretis, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan korban terhadap layanan pemadam kebakaran dibentuk oleh dua lapisan. Lapisan pertama adalah kualitas interaksi langsung, yang tercermin pada kesesuaian penanganan, kompetensi, perilaku petugas, dan biaya layanan. Lapisan kedua adalah kapasitas sistem, yang tercermin pada prosedur, waktu, pengaduan, dan kesiapan sarana. Pada layanan administratif, kelemahan prosedur mungkin menimbulkan ketidaknyamanan. Namun, pada layanan kebakaran, kelemahan prosedur dan waktu dapat memperbesar risiko keselamatan. Karena itu, kontribusi penelitian ini adalah menggeser pembacaan IKM dari sekadar skor agregat menuju diagnosis pengalaman korban terhadap rantai respons layanan darurat. Perspektif ini melengkapi studi teknis kebakaran yang menekankan waktu respons dan aksesibilitas fasilitas dengan data persepsi korban sebagai pengguna langsung (Mandalapu et al., 2024; Wan Jusoh et al., 2023).

### **Batasan interpretasi hasil**

Interpretasi penelitian ini perlu dibatasi secara metodologis. Data utama berasal dari persepsi korban melalui kuesioner, sehingga hasil tidak dapat menggantikan data operasional objektif seperti waktu laporan diterima, waktu keberangkatan armada, waktu tiba di lokasi, jarak pos ke lokasi, jumlah armada yang dikerahkan, kendala akses, dan kondisi armada. Oleh karena itu, pernyataan tentang kelemahan rantai respons dalam artikel ini harus dibaca sebagai indikasi berbasis pengalaman korban, bukan kesimpulan final tentang seluruh kinerja operasional Dinas Pemadam Kebakaran. Batasan ini sekaligus membuka agenda penelitian berikutnya untuk mengintegrasikan survei kepuasan dengan log operasional, data spasial, dan wawancara korban agar diagnosis layanan menjadi lebih presisi.

### **Prioritas perbaikan layanan**

Berdasarkan nilai unsur dan sifat layanan darurat, prioritas perbaikan perlu disusun secara bertahap. Prioritas jangka pendek adalah memperbaiki kanal pengaduan dan komunikasi prosedur karena dua aspek ini relatif dapat dibenahi tanpa investasi fisik yang besar. Prioritas jangka menengah adalah membangun pencatatan digital waktu respons mulai dari laporan diterima, dispatch, keberangkatan, kedatangan, pemadaman, hingga penutupan kejadian. Prioritas

jangka panjang adalah pemetaan risiko kebakaran, evaluasi sebaran pos, audit armada, dan peremajaan sarana berdasarkan beban kejadian. Pendekatan ini sejalan dengan gagasan tata kelola keselamatan kebakaran berbasis data, partisipasi warga, dan ko-manajemen risiko perkotaan (Liu et al., 2023; Mandalapu et al., 2024).

**Tabel 3.** Prioritas perbaikan berdasarkan nilai IKM dan sifat layanan darurat

| Prioritas       | Unsur terkait                       | Dasar temuan                                                                        | Arah perbaikan                                                                                                              |
|-----------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jangka pendek   | Pengaduan; prosedur                 | Pengaduan 69,94 dan prosedur 72,92 berada pada kategori kurang baik                 | Membuat kanal pengaduan bertiket, SOP tindak lanjut, informasi prosedur pelaporan yang sederhana, dan publikasi kanal resmi |
| Jangka menengah | Waktu; persyaratan; prosedur        | Waktu 73,51 dan persyaratan 76,19 menunjukkan pengalaman korban belum konsisten     | Membangun dashboard waktu respons, pelatihan operator, standar informasi lokasi, dan integrasi data laporan                 |
| Jangka panjang  | Sarana; cakupan pos; risiko wilayah | Sarana 83,63 baik, tetapi kesiapan teknis perlu diuji dengan data armada dan risiko | Audit armada dan alat, pemetaan zona risiko, evaluasi sebaran pos, peremajaan armada berbasis prioritas risiko              |

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat korban kebakaran terhadap responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang berada pada kategori baik dengan nilai IKM 78,64. Namun, kategori baik tersebut belum cukup untuk menyatakan bahwa seluruh proses layanan kebakaran telah optimal karena empat unsur pelayanan masih berada pada kategori kurang baik, yaitu persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, dan penanganan pengaduan. Temuan tertinggi pada kesesuaian penanganan sebesar 91,07 menunjukkan bahwa tindakan petugas di lapangan relatif sesuai dengan kebutuhan korban, sedangkan temuan terendah pada penanganan pengaduan sebesar 69,94 menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik dan pembelajaran organisasi perlu diperkuat. Implikasi utama penelitian ini adalah bahwa peningkatan layanan kebakaran harus diarahkan pada penguatan sistem respons darurat, komunikasi prosedur, pencatatan waktu berbasis data, kanal pengaduan yang responsif, dan kesiapan sarana. Kontribusi penelitian ini terletak pada penggunaan pengalaman korban sebagai dasar diagnosis pelayanan sehingga IKM tidak berhenti sebagai skor agregat, tetapi menjadi alat untuk mengidentifikasi unsur layanan yang memengaruhi keselamatan. Karena penelitian ini berbasis persepsi korban, hasilnya perlu dilengkapi dengan data operasional faktual pada penelitian berikutnya, seperti waktu tempuh, jarak pos,

kondisi armada, lokasi kejadian, kendala akses, dan distribusi jawaban responden per unsur.

## REKOMENDASI

Berdasarkan temuan penelitian, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang perlu memprioritaskan pembenahan prosedur respons, waktu tanggap, dan penanganan pengaduan. Dalam jangka pendek, dinas perlu menyediakan kanal pengaduan resmi yang mudah diakses, memiliki nomor tiket, batas waktu tindak lanjut, dan umpan balik kepada pelapor. Dalam jangka menengah, dinas perlu membangun dashboard respons kebakaran yang mencatat waktu laporan, dispatch, keberangkatan, kedatangan, durasi pemadaman, kendala akses, dan status armada secara konsisten. Dalam jangka panjang, pemerintah daerah perlu mengembangkan peta risiko kebakaran berbasis lokasi kejadian, kepadatan permukiman, akses jalan, jarak dari pos, ketersediaan sumber air, serta kondisi armada dan peralatan. Alokasi anggaran sebaiknya diarahkan pada kebutuhan minimum pelayanan dasar sub-urusan kebakaran, terutama pemeliharaan pompa, peremajaan armada, pelatihan petugas, penguatan komunikasi, dan edukasi pencegahan korsleting listrik kepada masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain mixed-method dengan menggabungkan survei kepuasan, wawancara korban, dan data operasional objektif agar rekomendasi perbaikan lebih presisi.

## ACKNOWLEDGMENT

Penulis menyampaikan terima kasih kepada masyarakat korban kebakaran yang telah bersedia menjadi responden serta kepada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang yang menyediakan informasi pendukung penelitian.

## REFERENSI

- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2024). Data Bencana Indonesia 2023. Jakarta: Pusat Data, Informasi dan Komunikasi Kebencanaan BNPB.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.
- Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Dey, A., Heger, A., & England, D. (2023). Urban fire station location planning using predicted demand and service quality index. *International Journal of Data Science and Analytics*, 15(1), 33-48. <https://doi.org/10.1007/s41060-022-00328-x>
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- Kim, S., Rho, E., & Teo, Y. X. J. (2024). Citizen satisfaction research in public administration: A systematic literature review and future research agenda. *The American Review of Public Administration*, 54(5), 460-485. <https://doi.org/10.1177/02750740241237477>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Liu, J., Ma, R., Song, Y., & Dong, C. (2023). Developing the urban fire safety co-management system in China based on public participation. *Fire*, 6(10), 400. <https://doi.org/10.3390/fire6100400>
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mandalapu, A., Seong, K., & Jiao, J. (2024). Evaluating urban fire vulnerability and accessibility to fire stations and hospitals in Austin, Texas. *PLOS Climate*, 3(7), e0000448. <https://doi.org/10.1371/journal.pclm.0000448>
- Morgeson, F. V. III. (2014). *Citizen satisfaction: Improving government performance, efficiency, and citizen trust*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9781137047137>
- National Fire Protection Association. (2020). *NFPA 1720: Standard for the organization and deployment of fire suppression operations, emergency medical operations, and special operations to the public by volunteer fire departments*. Quincy, MA: NFPA.
- OECD. (2024). *Serving citizens: Measuring the performance of services for a better user experience*. OECD Publishing.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pemerintah Kota Padang. (2022). *Peraturan Wali Kota Padang Nomor 73 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran*.
- Porumbescu, G. A. (2015). Using transparency to enhance responsiveness and trust in local government: Can it work? *State and Local Government Review*, 47(3), 205-213.
- PPID Kota Padang. (2025). *Kurun waktu lima bulan, 110 kebakaran terjadi di Padang*. Pemerintah Kota Padang.
- Pusiknas Bareskrim Polri. (2024). *Kebakaran paling banyak terjadi di perumahan*. Pusat Informasi Kriminal Nasional Bareskrim Polri.
- Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C., & Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services: A systematic literature review. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, 1123. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05357-y>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutha, D. W., Suardhika, I. N., & Sujana, I. N. (2014). *Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan publik*. Denpasar: Udayana University Press.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.

- Wan Jusoh, W. N., Tharima, A. F., Ghani, W., Mohamad Lukman, N. H., Visvasathan, S., Shamsudin, M. H., Mahmud Zuhudi, N. Z., & Mohd Nur, N. (2023). Initial assessment of fire response time between different categories of fire stations in Malaysia. *Fire*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.3390/fire6010006>
- Xie, J., & Ma, S. (2023). Research on the service quality of emergency medical language services during major unexpected public health events. *Frontiers in Public Health*, 11, 1169222. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1169222>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.