

---

**RESPONSIVITAS SRIKANDI BARUNA DALAM MENANGANI PEMADAMAN  
KEBAKARAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(STUDI DI KANTOR WILAYAH SURABAYA PUSAT DINAS PEMADAM KEBAKARAN  
KOTA SURABAYA)**

**Sandra Agnu Ariska**

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

*ABSTRACT*

*This study aims to analyze and describe the responsiveness Srikandi Baruna In Handling Fire Suppression To Improve Service Quality. (Studies in Surabaya Regional Office Center Fire Department Surabaya). This research use descriptive qualitative approach. The data collection methods used were interviews with informants and observations made about less than 1 month. This study used qualitative research methods. The results of this research indicate that the fire brigade service responsiveness Srikandi Baruna on the Fire Department Surabaya, Srikandi Baruna very responsive in handling the fire disaster services in the city of Surabaya.*

*Keywords: Responsiveness, Public service, Srikandi Baruna*

---

**Pendahuluan**

Dinas Kebakaran Kota Surabaya merupakan salah satu kelompok Dinas Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki wewenang untuk menanggulangi kebakaran di wilayah kota Surabaya. Untuk mendukung wewenang tersebut, maka diperlukan suatu sasaran umum yang menjadi target didalam mengoptimalkan usaha pemadaman yang dilakukan oleh Dinas Kebakaran Kota Surabaya. Sasaran umum tersebut adalah mengoptimalkan waktu tanggap Petugas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya didalam melakukan pemadaman kebakaran. Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum mengenai pedoman teknis manajemen proteksi kebakaran di perkotaan, waktu tanggap adalah periode waktu yang terdiri atas waktu pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran (*dispatching time*), waktu perjalanan menuju lokasi kebakaran, dan waktu menggelar sarana pemadam kebakaran sampai siap untuk melaksanakan pemadaman (Dinas Kebakaran 2015).

Responsivitas atau daya tanggap merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi warga pengguna layanan. (Dwiyanto, 2006 : 148). Sementara itu, Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, 2004: 90, mengemukakan bahwa responsivitas adalah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsivitas ini menjelaskan kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan, menyusun agenda dan prioritas, dan mengembangkan program-program yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan

masyarakat. (Hormon, 1995 dalam Agus Dwiyanto, (2003). Oleh karena itu, responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan masyarakat. (Jurnal Administrasi Publik Volume IV Nomor 1 Maret 2008: 54).

Pembangunan sumber daya manusia secara fisik dan mental mengandung makna peningkatan kapasitas dasar penduduk yang kemudian akan memperbesar kesempatan untuk dapat berpartisipasi dalam proses pembangunan yang berkelanjutan. Kesempatan berpartisipasi dalam proses pembangunan ini tentunya harus menyeimbangkan peran antara laki – laki dan perempuan. Dalam kenyataan dalam proses pembangunan yang ada masih kurang berperspektif Gender, padahal antara laki – laki dan perempuan mempunyai hak yang sama dalam proses pembangunan itu sendiri (Indeks Pembangunan Gender Kabupaten Sidoarjo 2013).

Pada masa sekarang ini dengan kemajuan zaman yang semakin pesat, keberadaan kaum perempuan memiliki pengakuan dari masyarakat. Kaum perempuan banyak memiliki kesempatan yang terbuka dalam hal pendidikan, sosial, ekonomi sehingga saat ini perempuan bisa setara dengan kaum laki-laki. Kesadaran masyarakat mulai membaik sehingga menyadari akan pentingnya pembentukan diri yang lebih baik sehingga manusia dapat memiliki modal sosial di lingkungan masyarakat laki-laki atau perempuan dengan kualitas yang baik. Seperti saat ini, bahwa kaum perempuan sudah mempunyai kesempatan dalam memperoleh pendidikan setinggi-tingginya sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki kaum perempuan yang semakin meningkat. Tentu saja, persoalannya kemudian,

bagaimana kesempatan-kesempatan yang ada dapat dimanfaatkan untuk perjuangan keadilan bagi perempuan. Hasil perjuangan para pendahulu telah mengukir sejarah bangsa Indonesia dan menunjukkan bahwa potensi perempuan tidak dapat diremehkan. Uraian ini semakin mempertegas bahwa kedudukan perempuan saat ini juga mampu setara dengan laki-laki dan bahkan bisa lebih baik dibanding laki-laki. Terbukti dengan adanya kaum perempuan yang menekuni pekerjaan berat yang kebanyakan hanya laki-laki saja yang melakukannya. Salah satu contohnya adalah adanya sekelompok barisan perempuan penghadang api yang berada di Surabaya.

Pemadam kebakaran atau *Brandweer* adalah petugas atau dinas yang dilatih dan bertugas untuk menanggulangi kebakaran. Petugas pemadam kebakaran selain terlatih untuk menyelamatkan korban dari kebakaran, juga dilatih untuk menyelamatkan korban kecelakaan lalu lintas, gedung runtuh, dan lain-lain. Dinas pemadam kebakaran adalah unsur pelaksana pemerintah yang diberi tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah kebakaran, yang termasuk dalam dinas gawat darurat. Pasukan Pemadam Kebakaran juga memiliki kepengkangan seperti dalam kesatuan militer. (kemendagri.go.id)

Setelah diketahui latar belakang dari pemadam kebakaran yang merupakan suatu pekerjaan yang bisa dipandang menjadi pekerjaan yang berat dan mayoritas pekerjaannya adalah kaum laki-laki yang dipandang mempunyai sifat agresif, kuat, mempunyai rasionalitas yang lebih tinggi dari perempuan. Namun, Surabaya mempunyai barisan perempuan penghadang api atau bisa disebut “Srikandi Baruna”. Pada mulanya Srikandi Baruna di usulkan terbentuk pada tahun 2013 yang diusulkan Kepala dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya dan jajarannya untuk mengisi supporting system, yang artinya suatu sistem yang dibentuk atas dasar inisiatif supaya dapat saling membantu, karena dalam mengisi hal tersebut lebih baik diisi oleh petugas pemadam kebakaran (DAMKAR) putri.

Pada perekrutan keanggotaan Srikandi Baruna dibuat seleksi berdasarkan data tahun 2013, jumlah Pegawai Dinas Kebakaran Kota Surabaya adalah 579 dengan komposisi petugas laki-laki: 537 dan petugas perempuan: 42, maka dilakukan seleksi atas 42 petugas perempuan untuk dilibatkan secara langsung dan aktif pada Srikandi Baruna sehingga yang pada awalnya petugas Srikandi Baruna beranggotakan 5 petugas dan seiring kebijakan Kepala dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya bahwa peran petugas perempuan dalam Srikandi Baruna sangat strategis maka keanggotaannya jadi bertambah menjadi 16 petugas perempuan dan terbagi dalam 2 (dua) regu Srikandi Baruna (Surabaya.go.id). Keunggulan dari Srikandi Baruna ini adalah dalam mengemban tugasnya Srikandi Baruna

mampu melaksanakan tugas strategis dengan cara yang baru dan berbeda dari sebelumnya, yaitu bukan sebagai petugas utama pemadaman kebakaran namun lebih menonjolkan keahlian sosialnya dalam berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dalam hal pelayanan prima, sehingga menarik simpati warga masyarakat kepada Dinas Kebakaran Kota Surabaya dengan tetap sinergi terhadap ketuntasan tugas pemadaman kebakaran lapangan secara efektif dan efisien.

Dengan adanya pemadam kebakaran perempuan yang diharapkan bisa meredam emosi serta memberi perhatian yang lebih kepada korban kebakaran karena perempuan biasanya identik dengan sifat yang keibuan. Sifat ini dibutuhkan dalam usaha menenangkan dan meyakinkan warga sekitar lokasi kebakaran agar situasi lokasi kebakaran menjadi kondusif, sehingga operasional pemadam kebakaran dapat berjalan efektif dan efisien (rappler.com).

Pandangan yang dibangun oleh para Srikandi Baruna dalam lingkungan pekerjaannya sebagai pemadam kebakaran ini berkaitan dengan pemaknaan diri pemadam perempuan tersebut selama berinteraksi dengan korban kebakaran dan lingkungan kerja. Saat mereka berhadapan dengan teman-teman, suami, pacar, orang tua, dan korban kebakaran yang mereka kenal mengetahui bahwa mereka adalah bagian dari “Srikandi Baruna” yang bertugas sebagai barisan penghadang api bagaimana membangun kepercayaan kepada orang lain bahwa pekerjaan tersebut bisa dikerjakan dengan baik terlebih yang kita ketahui bahwa pekerjaan tersebut merupakan pekerjaan yang cukup ekstrem bagi perempuan. Terkait dengan penampilan pegawai dinas PMK yang berbeda dengan kehidupan sehari-hari, jika dalam lingkungan rumah pemadam perempuan biasanya menjadi sosok yang feminin, namun jika bertugas harus menggunakan pakaian yang terlihat maskulin.

Berdasarkan permasalahan sosial di atas mengenai gambaran yang dibangun pemaknaan diri pemadam api perempuan sesuai dilakukan oleh laki-laki, oleh karena itu penting rasanya untuk lebih memahami bagaimana pemadam kebakaran perempuan dalam menempatkan diri mereka. Penelitian ini meneliti tentang bagaimana perempuan memaknai dirinya sebagai petugas pemadam kebakaran yang hal tersebut merupakan pekerjaan yang cukup berat untuk dilakukan oleh perempuan yang sebenarnya cukup beresiko pula untuk laki-laki karena pekerjaan tersebut merupakan pekerjaan berat dengan nyawa sebagai taruhannya dalam memadamkan api.

### 1.5.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok organisasi (Sianipar, 1998). Sedangkan publik dapat diartikan

sebagai masyarakat atau rakyat. (Ahmad Ainur Rohman, 2010 : 25)

Menurut Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Lebih lanjut moenir menjelaskan hakikat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Erna Setijaningrum (2012 : 45) mendefinisikan pelayanan sebagai usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Sementara itu menurut Erna, pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktifitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang atau suatu organisasi melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas.

Pelayanan dirumuskan sebagai *A total organizational approach that akes quality of service as perceived by the customer, the number one driving for the operation of the business.* Yang mana bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap membuah kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu adalah persepsi dari pemberi pelayanan, pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasional kegiatan bisnis ( atau organisasi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya). (Ibrahim, 2008:2)

Sejumlah kriteria yang menjadi ciri pelayanan antara lain, pelayanan tersebut keluarannya sukar diukur secara eksak dan relative tidak berbentuk. Pelayanan itu sendiri merupakan keluaran yang bersifat spesifik/tidak standar pelayanan tidak dapat dibakukan secara tetap karena terpengaruh lingkungan yang kompleks sifatnya dan selalu berubah, terdapat hubungan langsung antara pelanggan dan pemberi pelayanan dan pelanggan terlibat dalam proses pelayanan tersebut; keterampilan sangat tergantung pada pemberi pelayanan membutuhkan berbagai perlindungan dalam memberikan pelayanan; pengukuran efisiensi dan efektivitas pelayanan pada dasarnya bersifat subyektif (terutama persepsi dari pelanggan); pentingnya proses yang sekaligus berfungsi sebagai pengendali kualitas pelayanan; biasanya penentuan opsi penetapan harga pelayanan cukup rumit, karena banyak pertimbangan yang harus diperhitungkan didalamnya (misalnya tidak hanya pertimbangan materi, tetapi juga emotional, nilai, dan kondisi setempat).

Dari beberapa definisi yang sudah dijelaskan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah segala sesuatu yang tidak dapat terlihat oleh mata namun dapat dirasakan yang melibatkan manusia yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pemberi pelayanan.

Pengertian publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Sinambela, 2006: 2006:4-5). Dengan demikian yang dimaksud pelayanan publik adalah pelayanan yang menyangkut masyarakat luas. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005: 4).

Adapula yang menjelaskan pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Surjadi, 2009:9). Pelayanan publik yang prima dapat dinilai dari proses dan produk layanannya. Aspek proses meliputi SDM aparatur, mekanisme serta saran dan prasarana yang digunakan dalam proses. Sedangkan aspek produk layanan masyarakat menyangkut jenis, kualitas dan kuantitas produk layanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 (Dalam Ratminto, 2005:5) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

### **Responsivitas**

Konsep responsivitas sering kali masuk dalam deretan kriteria praktek pemerintahan yang baik, atau sering disebut juga dengan Good Governance. Berbagai sumber menyatakan bahwa responsifitas merupakan bagian dari syarat terciptanya good governance atau tata pemerintahan yang baik, yang mana good governance merupakan suatu yang diharapkan dan diusahakan dapat terwujud pada system pemerintahan ini. Responsivitas sendiri dapat diartikan sebagai kemampuan birokrasi untuk

mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat didefinisikan bahwa responsivitas merupakan daya tangkap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pengguna jasa (Dwiyanto,2008:62). Selain itu, organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek dan begitu sebaliknya (Orborne dan Plastrik,1997;dalam Dwijayanto,2008:62)

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Agus Dwiyanto, 2006:145, *responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas. Sedangkan menurut Lenvine (1990:188) dalam Agus Dwiyanto, 2006:143 adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.

Menurut Fitzsimmons dalam Sedarmayanti, 2004: 90 mengemukakan bahwa salah satu dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan publik diantaranya adalah dimensi " Responsivitas". Dimensi responsivitas menurut Fitzsimmons ialah kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.

Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *costumer*. (Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005: 180-181)

Menurut Esman dalam Chaizi Nasucha, 2004: 122 upaya untuk memperbaiki kinerja birokrasi Negara salah satunya adalah responsivitas. Responsivitas adalah kesediaan untuk membantu klien dengan memberikan pelayanan seperti yang diinginkan para klien. Keinginan para klien berkaitan dengan masalah waktu, akses, dan komunikasi antara pemberi layanan dengan klien.

Responsivitas sebagai salah satu indikator pelayanan berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana yang diatur di dalam aturan perundangan. (Sugandi, 2011:124).

(Zeithaml dalam Sedarmayanti, 2004: 266) Responsivitas merupakan kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Dari beberapa pengertian mengenai Responsivitas maka responsivitas dapat digambarkan ialah suatu daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat di mana pemerintah atau aparatur tersebut dapat dikatakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tersebut

dapat diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kebutuhan masyarakatnya.

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Dilulio. 1994, dalam Dwiyanto, 2008:62). Organisasi yang memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek juga (Osborne &Plastrik. 2000:80).

Dapat disimpulkan bahwa birokrasi publik dikatakan bertanggung jawab jika mereka dinilai mempunyai responsivitas atau daya tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya. Mereka cepat memahami apa yang menjadi tuntutan publik dan berusaha semaksimal mungkin memenuhinya. Mereka dapat menangkap masalah yang dihadapi oleh publik dan berusaha untuk mencari jalan keluar atau solusi yang baik. Disamping itu juga mereka tidak suka menunda-nunda waktu dan memperpanjang jalur pelayanan atau mengutamakan prosedur tetapi mengabaikan substansi yang ada.

## Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian penulis,maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam responsivitas pelayanan pemadam kebakaran Srikandi Baruna pada Dinas Pemadam Kebakaran Surabaya. Srikandi Baruna sangat responsiv dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran di Kota Surabaya. Berdasarkan penyajian, analisis dan interpretasi data pada bab sebelumnya, berikut ini akan dikemukakan mengenai kesimpulan yang dijelaskan ke dalam enam indikator, yakni indikator keposanan, komunikasi, cepat, tepat, cermat dan akses. Secara rinci dijelaskan sebagai berikut:

1. Kesopanan dalam penanganan pelayanan pemadam kebakaran petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) senantiasa memberikan pelayanan dengan baik. Informasi kebakaran dari masyarakat petugas dengan sikap yang baik merespon permintaan pelayanan kepada masyarakat. Yaitu dengan cara menanyakan lokasi kebakaran dan identitas penelpon meskipun banyak terjadi penelpon gelap yang meminta petugas untuk memberikan pelayanan padahal dalam lokasi tersebut tidak terjadi kebakaran. Kesopanan dari petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) dalam melayani pelayanan jasa pemadam kebakaran. Dengan sikap yang baik sebagai langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas pemadam kebakaran telah siap untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sikap yang baik, keramahan dan

- kesopanan sudah ditunjukkan oleh petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar).
2. Komunikasi yang terjalin ini sudah bisa dikatakan berjalan dengan baik. Petugas mencoba berkomunikasi dengan korban dan memberikan sikap *empathy* yaitu dengan cara menanyakan kepada korban kebakaran mengenai apa-apa saja kerugian yang dialami masyarakat saat kebakaran tersebut meskipun tak dapat dipungkiri dalam situasi panik sangat jarang terjalin komunikasi terhadap masyarakat karena situasi keadaan kebakaran yang tidak memungkinkan untuk berkomunikasi. Sementara komunikasi yang terjalin antara atasan dengan bawahan, maupun antar sesama rekan kerja semuanya berjalan dengan baik. Hanya saja kendalanya terdapat pada media komunikasi yang digunakan. Sejauh ini upaya yang dilakukan oleh para pemadam saja yang ikut terjun ke lokasi, akan tetapi beberapa aparat lain seperti kepolisian, Linmas, dsb juga turut berpartisipasi sehingga para petugas tidak mengalami kesulitan untuk melakukan komunikasi. Pada dasarnya tidaknya memberikan pelayanan hanya sebatas ruang lingkup yang telah ditentukan oleh pemerintah saja, di beberapa kejadian apabila tenaga dan partisipasi mereka dibutuhkan, mereka juga akan terjun ke lokasi, tentunya dengan berdasarkan ketuntuan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah sebelumnya. Hal ini menunjukkan petugas Srikandi Baruna berusaha berkomunikasi dengan baik kepada korban melalui sikap *empathy* dalam bentuk pemberian bantuan kepada korban bencana kebakaran.
  3. Petugas/aparatur dapat melakukan pelayanan dengan cepat. Dari pihak petugas mengaku menjalankan tugasnya dengan semaksimal mungkin. Walaupun dalam melaksanakan tugas mendapat kendala seperti jarak tempuh yang jauh dan kondisi medan yang sempit. Hal ini didukung oleh pernyataan informan dari masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas/aparatur pemadam kebakaran cukup cepat. Tidak lama setelah menerima laporan kebakaran petugas sudah ada dilokasi. Sedangkan masyarakat mempunyai pendapat lain, bahwa kecepatan pelayanan dari petugas pemadam kebakaran masih belum baik dan usaha yang dilakukan belum maksimal. Adanya kendala dengan akses jalan yang sempit dan sarana dan prasarana yang dialami petugas mengakibatkan faktor keterlambatan dapat terjadi dalam menangani bencana kebakaran. Selain itu, menurut informan mengungkapkan bahwa regulasi yang rumit

- menjadi salah satu faktor lambatnya pelayanan petugas pemadam kebakaran.
4. Petugas pemadam kebakaran Kota Surabaya sudah cukup maksimal dalam melakukan pelayanan dengan tepat. Dalam pemadaman petugas berusaha memahami keadaan kondisi api. Adapun kendala-kendala seperti masih kurangnya air, atau susah masuk ke akses tempat kebakaran masih bisa diminimalisir dengan ketepatan kinerja Srikandi Baruna. Jadi, dapat disimpulkan pada indikator ketepatan pelayanan dan waktu yang tepat yang diberikan oleh petugas Srikandi Baruna sudah maksimal dalam memberikan pelayanan yang tepat.
  5. Petugas pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya fokus dalam menangani bencana kebakaran. Hal ini ditandai dengan pengamatan dari masyarakat yang menilai bahwa kinerja dan petugas pemadam kebakaran profesional dalam menangani bencana kebakaran. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada indikator kecermatan dalam menangani bencana kebakaran sudah sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat untuk menangani kebakaran.
  6. Faktor terpenting di dalam penanganan suatu permasalahan yang terjadi di masyarakat. Apabila akses yang ditempuh oleh petugas pemadam kebakaran berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu hambatan, maka penanganan permasalahan tersebut bisa berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Akan tetapi jika terdapat suatu permasalahan dalam akses tersebut maka akan muncul permasalahan baru yang dialami oleh petugas pemadam kebakaran. Terlebih untuk mencapai lokasi permasalahan tersebut.

### Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai responsivitas dalam program Srikandi Baruna Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kota Surabaya peneliti memberikan saran yaitu:

1. Petugas pemadam kebakaran harus bisa mengatasi permasalahan yang ada selama perjalanan ke tempat kejadian terlebih masalah kecepatan petugas untuk datang ke lokasi kejadian yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat agar nantinya bisa datang ke lokasi dengan cepat sehingga masyarakat yang sedang memerlukan pertolongan bisa merasakan puas terhadap kinerja dari petugas Dinas Pemadam Kebakaran (Srikandi Baruna) Kota Surabaya.
2. Petugas pemadam kebakaran harus bisa mengatasi permasalahan akses yang ada,

- dimana petugas pemadam kebakaran harus jeli dalam melihat kondisi yang ada dilapangan dan harus bisa mengatasi permasalahan akses yang ada agar hasil kerja yang dicapai bisa lebih optimal.
3. Disarankan untuk mengganti HT yang ada saat ini dengan HT baru yang memiliki frekuensi yang lebih tinggi sesuai dengan yang dibutuhkan.
  4. Pemerintah perlu membuat peraturan tertulis mengenai standart waktu penyelesaian pemadaman. Sama halnya dengan standart waktu tanggap, standart penyelesaian ini nantinya juga bisa dijadikan sebagai alat ukur untuk melihat sejauh mana tingkat pelayanan dari masing-masing UPTD maupun Pos pembantu yang ada di Surabaya.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### BUKU

- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus,dkk. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Harbani, Pasolog, 2010, *Teori Administrasi Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Bandar Maju
- Keban, Yeremias T, 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung, 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasucha, Chaizi. 2004. *Roformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Grasindo Anggota Ikapi
- Nawawi, Hadari, 1992, *Instrument Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Afabeta
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ramli, Soehatman. 2010. *Petunjuk Praktis Manajemen Kebakaran*. Jakarta: Dian Rakyat
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standart Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) bagian kedua*. Bandung: Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik dan Good Corporate Governance (Tata kelola Perusahaan yang baik) bagian ketiga*. Bandung: Mandar Maju
- Sedarmayanti, 2009, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang baik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Setijaningrum, Erna. 2012. *Riset dan Pengukuran Kualitas Pelayanan*. Surabaya: Revka Petra Media
- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Strauss, Anselm dan Juliet Corbin, 2003, *Dasar-Dasar Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Thoha, Miftah. 2010, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Tjiptono, Fandy. 2008, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI
- Wijoyo, Suparto, 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi Surabaya*: Airlangga University Press

Yoeti, Oka A. 2000. *Customer Service: Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita

<https://www.rappler.com/indonesia/ayo-indonesia/160399-pemadam-api-perempuan-surabaya>

<https://www.jawapos.com/coverstories/read/2017/04/22/125121/srikandi-srikandi-penakluk-bara-api-surabaya>

## SKRIPSI

Aprilia, Ayu Ramadhani. 2011. Responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro Terhadap Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. Skripsi Mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya.

Andriyan, A. 2011. *Perhitungan Nilai Kompensasi Atas Risiko Kerja Pemadam Kebakaran-Dinas Kebakaran Kota Surabaya Melalui Pendekatan Manajemen Risiko*. Skripsi Mahasiswa Fakultas Teknik Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Aditya, Galang Mitra. 2011. *Perancangan Sistem Pusat Penanganan Kebakaran Terpadu Di Surabaya Berbasis Teknologi SMS Gateway Dan Shortest Route*. (Skripsi). Fakultas Teknik Industri. Jurusan Teknik Industri. Universitas Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Tidak dipublikasikan. Di akses di internet pada.: <http://digilib.its.ac.id/perancangan-sistem-pusat-penanganan-kebakaran-terpadu-di-surabaya-berbasis-teknologi-sms-gateway-dan-shortest-route-16493.html>.

## UNDANG-UNDANG

Peraturan Walikota Surabaya No.32 Tahun 2006 Tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Surabaya I, Surabaya II, Surabaya III, Surabaya IV dan Surabaya V Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya.

Peraturan Walikota Surabaya No. 42 2011 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 69 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 62 Tahun 2008 Tentang Standart Pelayanan Minimal Bidang Pemerintah Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota

## JURNAL

Islamiati, Feny. *Fungsi Petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya*. Jurnal Antropologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga, Surabaya. Oktober 2017

Alim, Bagus. *Perkembangan Dinas Kebakaran Kota Surabaya Tahun 1927-1942*. Jurnal Pendidikan Sejarah, Fakultas Ilmu Sosial. Oktober 2013.

## WEBSITE

[http://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/2016/3/5260/srikandi\\_baruna.pdf](http://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/2016/3/5260/srikandi_baruna.pdf)

<http://srikandidamkarsurabaya.blogspot.co.id/2014/11/profil.html>