



## Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Unit Pelaksana Teknis Di Kecamatan Batuceper Kota Tangerang

Florenta Patriani Hia<sup>1)</sup>; Agus Suherman<sup>2)</sup>; Fitria Firdiyani<sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup> Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang  
Email: <sup>1)</sup> [2101010009@students.unis.ac.id](mailto:2101010009@students.unis.ac.id) ; <sup>2)</sup> [agus.suherman@unis.ac.id](mailto:agus.suherman@unis.ac.id)  
<sup>3)</sup> [fitria.firdiyani@unis.ac.id](mailto:fitria.firdiyani@unis.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [10 Juni 2025]  
Revised [03 Desember 2025]  
Accepted [16 Desember 2025]

### KEYWORDS

Batuceper, Fire Department, Public Service, Responsiveness.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis responsivitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemadam Kebakaran Kecamatan Batuceper, Kota Tangerang, mengingat pentingnya percepatan dan ketepatan respons dalam situasi darurat kebakaran. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif-deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis berfokus pada teori responsivitas dalam kerangka SERVQUAL, yang menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Pemadam Kebakaran memiliki prosedur standar operasional (SOP) dan target waktu tanggap maksimal 15 menit, namun implementasi di lapangan sering terkendala keterbatasan armada, jumlah personel, akses jalan, serta kurangnya sosialisasi kanal pelaporan kepada masyarakat. Selain faktor internal, hambatan eksternal seperti kemacetan dan perilaku masyarakat turut mempengaruhi kualitas respons. Analisis dengan model responsivitas dari SERVQUAL memperlihatkan adanya gap responsivitas, di mana pelayanan dinilai cukup responsif berdasarkan prosedur, namun tidak selalu memenuhi ekspektasi publik secara konsisten. Rekomendasi meliputi peningkatan sosialisasi pelaporan, penambahan sarana-prasarana, serta optimalisasi kolaborasi lintas instansi dan komunitas agar efektivitas pelayanan darurat di wilayah padat penduduk semakin meningkat.

### ABSTRACT

This study aims to analyze the responsiveness of the Fire Department Technical Implementation Unit (UPT) in Batuceper District, Tangerang City, considering the importance of speed and accuracy in emergency fire situations. The research uses a qualitative-descriptive method with in-depth interviews, observation, and documentation techniques. The analysis focuses on the theory of responsiveness within the SERVQUAL framework, which assesses the gap between public expectations and perceptions of public service delivery. The findings show that the Fire Department UPT has a standard operating procedure (SOP) and a maximum response time target of 15 minutes. However, field implementation often faces obstacles such as limited fleet and personnel, road access issues, and insufficient public awareness regarding reporting channels. In addition to internal factors, external barriers such as traffic congestion and community behavior also affect the quality of the response. Analysis using the SERVQUAL responsiveness model reveals a responsiveness gap, where the service is considered reasonably responsive based on procedures but does not consistently meet public expectations. Recommendations include enhancing public awareness of reporting systems, increasing facilities and infrastructure, and optimizing inter-agency and community collaboration to improve the effectiveness of emergency services in densely populated areas.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan profesionalisme aparatur negara dan berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Sendika & Frinaldi (2025) yang menegaskan bahwa pelayanan publik harus responsif, transparan, dan akuntabel dalam menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial adalah pelayanan penyelamatan kebakaran. Pemadam kebakaran memiliki peran vital dalam melindungi keselamatan jiwa, harta benda, dan lingkungan dari ancaman kebakaran. Menurut Setiawan et al. (2025), aparatur negara dituntut untuk tidak hanya melaksanakan tugas administratif, tetapi juga memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional di lapangan. Dengan demikian, keberadaan Dinas Pemadam Kebakaran menjadi sangat strategis bagi keamanan dan kenyamanan masyarakat.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan pemadam kebakaran masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, hingga faktor teknis di lapangan. Hal ini sesuai dengan pendapat Ardiansah et al. (2024) bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik seringkali dipengaruhi oleh lemahnya sistem manajemen dan keterbatasan fasilitas. Kondisi tersebut

mengakibatkan responsivitas pelayanan pemadam kebakaran belum optimal, terutama dalam menghadapi kondisi darurat yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan.

Kecamatan Batuaceper sebagai wilayah yang terus berkembang memiliki tingkat risiko kebakaran yang cukup tinggi, baik di kawasan pemukiman padat maupun area industri. Menurut data dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang, kasus kebakaran di wilayah ini cenderung meningkat setiap tahunnya. Hal ini menuntut adanya pelayanan pemadam kebakaran yang tidak hanya tanggap darurat, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat, mulai dari pencegahan, penanggulangan, hingga pemulihan pascakebakaran.

Responsivitas menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan pemadam kebakaran. Menurut Zeithaml et al. (1990), responsivitas adalah kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Dalam konteks pemadam kebakaran, responsivitas mencakup kecepatan petugas dalam menerima laporan, tiba di lokasi, serta mengeksekusi tindakan penyelamatan. Apabila aspek ini berjalan baik, maka tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik juga akan meningkat.

## LANDASAN TEORI

### Administrasi Publik dan Pelayanan Publik

Administrasi publik merupakan bidang yang membahas bagaimana pemerintah mengelola kebijakan dan sumber daya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pergeseran paradigma dari model birokratis tradisional menuju orientasi pada kepentingan publik menekankan pentingnya responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas (Denhardt & Denhardt, 2015).

### Responsivitas dalam Model SERVQUAL

Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml et al. (1990) menempatkan responsivitas sebagai salah satu dimensi penting kualitas layanan. Responsivitas mencakup kemampuan penyedia layanan memberikan tanggapan cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan darurat seperti pemadam kebakaran, aspek ini menjadi krusial karena menyangkut keselamatan jiwa dan harta benda.

### Teori New Public Service (NPS)

Denhardt (2007) melalui teori New Public Service (NPS) menekankan bahwa pemerintah bukan hanya penyedia jasa administratif, melainkan pelayan masyarakat. Layanan publik harus berorientasi pada kepentingan warga negara, bukan semata-mata pada efisiensi. Dalam konteks pemadam kebakaran, hal ini berarti responsivitas mencakup kecepatan, ketepatan, serta keterlibatan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

### Indikator Responsivitas Pelayanan Publik

Lestari, (2022) mengidentifikasi enam indikator yang dapat digunakan untuk menilai responsivitas pelayanan publik, yaitu kemampuan merespons masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan, ketepatan waktu, serta kemampuan menanggapi keluhan. Indikator ini penting untuk mengukur kinerja Unit Pemadam Kebakaran di wilayah rawan seperti Kecamatan Batuaceper.

### Regulasi dan Tata Kelola Pemadam Kebakaran

Pelayanan pemadam kebakaran diatur dalam Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 4 Tahun 2012 serta Peraturan Walikota Tangerang Nomor 96 Tahun 2016. Regulasi tersebut memberikan dasar hukum terkait tugas, fungsi, dan struktur organisasi pemadam kebakaran. Namun, keberhasilan implementasinya tetap dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, sarana prasarana, serta efektivitas koordinasi antar instansi (Amelia et al., 2024).

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan **\*\*kualitatif dengan tipe deskriptif\*\***. Tujuannya adalah memberikan gambaran sistematis mengenai responsivitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pemadam Kebakaran Kecamatan Batuaceper. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali pengalaman subjektif informan dan memahami dinamika pelayanan publik dalam konteks nyata (Adrianus et al., 2020).



### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di UPT Pemadam Kebakaran Kecamatan Batuaceper, Kota Tangerang. Lokasi ini dipilih karena merupakan wilayah padat penduduk dan memiliki tingkat risiko kebakaran yang cukup tinggi. Waktu penelitian berlangsung sepanjang tahun 2025, menyesuaikan dengan proses pengumpulan data di lapangan.

### Data dan Sumber Data

Data primer yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan petugas pemadam kebakaran, operator call center, dan masyarakat yang terdampak kebakaran. Data sekunder yang diperoleh dari dokumen resmi seperti laporan kinerja BPBD, peraturan daerah, serta penelitian terdahulu yang relevan (Lestari, 2022).

### Teknik Pengumpulan Data

Tiga teknik utama digunakan, yaitu:

1. Wawancara mendalam untuk menggali informasi terkait pengalaman masyarakat dan petugas dalam proses pelayanan darurat
2. Observasi langsung terhadap prosedur operasional UPT Damkar di lapangan.
3. Dokumentasi, meliputi laporan kinerja, SOP, serta arsip kebijakan terkait.

### Analisis Data

Analisis dilakukan menggunakan model interaktif Huberman & Miles, (1994) yang mencakup tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Analisis ini dipilih untuk memastikan temuan penelitian lebih terstruktur dan akurat dalam menggambarkan responsivitas pelayanan UPT Damkar Batuaceper.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Kemampuan Menanggapi Keluhan dan Ketepatan Waktu Pelayanan

Kemampuan merespon masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks pelayanan darurat seperti pemadaman kebakaran. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Kepala UPT Pemadam Kebakaran Batuaceper, responsivitas unit ini menunjukkan upaya serius dalam menyediakan layanan yang cepat, mudah diakses, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. UPT Damkar Batuaceper menyediakan beberapa kanal pelaporan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan kejadian kebakaran. Laporan dapat disampaikan melalui nomor telepon langsung UPT (021 5522366), call center nasional 112, serta media sosial resmi seperti Instagram. Kanal-kanal ini memungkinkan laporan diterima secara cepat dan langsung ditindaklanjuti oleh petugas yang bersangkutan. Dalam wawancara, Kepala UPT menyampaikan:

*"Mekanisme pemadam kebakaran UPT Batu Ceper dalam menerima laporan kebakaran dari masyarakat biasanya melalui nomor telepon langsung UPT 021 5522366 atau melalui call center 112... ketika 112 sudah ditelepon, mereka kan tektok jadi pihak dari dinas kesehatan maupun PLN sudah langsung datang ke lokasi dalam hal percepatan pemadaman dan untuk menghindari korban ketika kebakaran terjadi."*

Meskipun mekanisme pelaporan telah terbuka luas, kendala komunikasi tetap menjadi tantangan. Salah satu hambatan utama adalah informasi lokasi yang tidak lengkap, seperti ketidaktahuan pelapor tentang RT/RW atau titik koordinat pasti. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas biasanya meminta nomor telepon pelapor, *share location*, atau menyarankan untuk menghubungi RT setempat guna memastikan akurasi data. Edukasi kepada masyarakat juga menjadi bagian dari solusi yang dijalankan sebagaimana disebutkan oleh Kepala UPT Pemadam Kebakaran Batu Ceper

*"Kendala yang biasanya didapatkan pemadam kebakaran itu biasanya alamat yang kurang jelas... kita minta nomor telepon dia, kita minta share location dia... kita suruh dia ke RT setempat atau orang yang bisa dipercaya agar kita bisa meluncurkan unit kita dalam hal pemadaman kebakaran dengan secepat mungkin."*

UPT Damkar Batuaceper aktif melakukan sosialisasi melalui kegiatan di lingkungan RT/RW, menyampaikan informasi mengenai nomor darurat, serta memperkenalkan media pelaporan alternatif seperti Instagram. Media sosial dinilai sangat membantu, terutama dalam kasus evakuasi non-kebakaran seperti penanganan hewan liar atau pohon tumbang, karena memungkinkan masyarakat melampirkan gambar atau lokasi secara langsung.

*“Kita berikan nomor darurat 112 juga kita berikan aplikasi terkait dengan pengaduan... di Instagram juga banyak masyarakat yang minta evakuasi pohon, hewan liar... sehingga kita bisa memudahkan masyarakat mengakses pemadaman kebakaran jika dibutuhkan.”*

Rata-rata waktu tanggap UPT Batu ceper dari laporan diterima hingga tiba di lokasi adalah 15 menit. Rincian waktu tersebut meliputi 2 menit koordinasi awal, 3 menit persiapan alat pelindung diri (APD), dan 7 menit perjalanan ke lokasi. Meskipun standar ini telah ditetapkan dan diupayakan, dalam praktiknya terdapat beberapa penghambat seperti kemacetan lalu lintas dan kerumunan warga di lokasi kejadian yang menghalangi akses kendaraan.

*“Respon time itu dari laporan kejadian sampai kita tiba ke lokasi itu 15 menit... biasanya kendala yang sering terjadi ya biasanya macet, macet di jalan ataupun masyarakat kadang-kadang bukannya malah membantu malah membuat lama koordinasi.”*

Dalam menghadapi kendala tersebut, UPT Damkar Batu ceper membangun koordinasi lintas sektoral dengan Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan bahkan komunitas masyarakat peduli keselamatan. Bantuan seperti pengawalan lalu lintas, pembukaan akses jalan, hingga permintaan alat berat dari Dinas PU dilakukan untuk mempercepat proses penanganan.

*“Biasanya kita langsung kontak kayak dinas perhubungan supaya akses jalannya diberikan ke kita untuk mengatur lalu lintas maupun pihak kepolisian... kalau ada alat-alat kayak mengurai puing-puing... kita langsung telepon orang PU.”*

### **Kemampuan Respon dan Kecepatan Pelayanan**

UPT Pemadam Kebakaran Batu Ceper memiliki mekanisme yang cukup efektif dalam menanggapi keluhan masyarakat. Kepala UPT Damkar Batu ceper menjelaskan bahwa masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui call center 112 maupun langsung melalui direct message (DM) di Instagram resmi UPT Batu ceper. Penggunaan media sosial ini sangat membantu karena memungkinkan pelapor mengirimkan foto dan lokasi secara langsung, sehingga memudahkan petugas dalam menindaklanjuti keluhan dengan cepat dan tepat.

*“Keluhan bisa lewat call center 112 atau langsung DM Instagram UPT Batu Ceper. Sangat efektif karena bisa kirim foto dan lokasi.”*

Jenis keluhan yang diterima sangat beragam, tidak hanya terkait kebakaran, tetapi juga permintaan evakuasi sarang tawon, cincin yang terjepit di jari, hingga keluhan yang lebih unik seperti tikus mati yang menimbulkan bau tidak sedap di loteng rumah warga.

*“Keluhan paling sering: evakuasi sarang tawon, cincin di jari, atau bahkan tikus mati yang bau di loteng.”*

Selain itu, petugas juga menerima permintaan bantuan yang sifatnya non-darurat, seperti selokan yang mampet atau pohon yang roboh. Untuk hal-hal yang tidak termasuk kategori darurat, UPT Damkar Batu ceper biasanya mengarahkan masyarakat untuk menghubungi instansi terkait yang lebih berwenang menangani permasalahan tersebut. Terdapat pula laporan yang sifatnya unik dan lucu, misalnya permintaan bantuan karena bertengkar dengan istri atau bahkan minta ditemani untuk curhat. Hal ini menunjukkan kedekatan dan kepercayaan masyarakat terhadap petugas pemadam kebakaran sebagai bagian dari komunitas mereka.

*“Kadang masyarakat minta tolong hal non-darurat, seperti selokan mampet atau pohon roboh. Kalau tidak dalam kategori darurat, kami arahkan ke instansi terkait.”*

*“Ada juga laporan lucu: ada yang minta bantuan karena bertengkar dengan istri, atau minta ditemani curhat.”*

Untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan, UPT Damkar Batu ceper aktif melakukan edukasi kepada masyarakat dengan memberikan nomor darurat dan nomor petugas piket (Danru), agar masyarakat dapat langsung menghubungi pihak yang bertugas dan permintaan dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, UPT Damkar Batu ceper sedang menunggu peluncuran aplikasi Silantang, yang nantinya akan menjadi wadah pelaporan tunggal untuk seluruh UPT di Kota Tangerang. Saat ini, pelayanan keluhan masih mengandalkan nomor 112 dan Instagram sebagai kanal utama.

*“Kami juga sedang tunggu aplikasi Silantang untuk jadi wadah pelaporan tunggal seluruh UPT se-Tangerang. Tapi sekarang masih pakai 112 dan Instagram.”*

Dengan berbagai kanal komunikasi yang tersedia dan upaya edukasi yang terus dilakukan, UPT Damkar Batu ceper mampu menanggapi keluhan masyarakat secara cepat dan responsif, sehingga pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan memenuhi kebutuhan warga di wilayah Batu ceper.

Kecepatan dalam memberikan layanan merupakan elemen krusial lain dalam responsivitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks kedaruratan seperti kebakaran. Semakin cepat petugas pemadam kebakaran tiba di lokasi, semakin besar peluang untuk meminimalisir kerusakan dan korban jiwa. UPT Pemadam Kebakaran Batu ceper menetapkan target waktu tanggap maksimal 15 menit sejak laporan diterima hingga petugas tiba dan mulai melakukan pemadaman. Berdasarkan hasil wawancara,



waktu tanggap tersebut dibagi ke dalam beberapa tahapan yang terukur. Kepala UPT Damkar Batuaceper menjelaskan:

*“Respon time itu dari laporan kejadian sampai kita tiba ke lokasi itu 15 menit... 2 menit koordinasi dengan penelpon, 3 menit persiapan APD, 7 menit perjalanan, 3 menit gelar selang dan penyemprotan.”*

Rincian ini menunjukkan bahwa proses penanganan dilakukan secara sistematis dan efisien, dengan tahapan yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional standar (SOP). Koordinasi awal dilakukan untuk memastikan lokasi dan jenis kebakaran, disusul dengan persiapan alat pelindung diri (APD), dan perjalanan ke lokasi yang diharapkan tidak memakan waktu lebih dari 7 menit. Kepala UPT juga menyatakan bahwa kecepatan layanan tetap dijaga meskipun skala kebakaran lebih besar dan membutuhkan lebih banyak armada.

*“Biasanya kalau kebakaran besar, bisa sampai 3 mobil, tergantung kebakaran apa. Tapi sistem respon kita tetap sama, ditargetkan 15 menit sampai lokasi.”*

Hal ini menunjukkan adanya konsistensi dalam standar waktu tanggap, terlepas dari tingkat kompleksitas insiden. Penambahan armada dilakukan sesuai kebutuhan, namun sistem koordinasi dan kesiapan personel tetap mengacu pada standar waktu yang telah ditentukan. Menariknya, dalam praktik di lapangan, kecepatan pelayanan juga didukung oleh kolaborasi dengan komunitas masyarakat. Kepala UPT menyampaikan bahwa komunitas peduli keselamatan kebakaran sering membantu mempercepat akses ke lokasi.

*“Komunitas peduli keselamatan kebakaran kadang seperti ojek online, mereka langsung mengawal kami ke lokasi untuk mempercepat akses.”*

Kolaborasi ini menjadi faktor pendukung non-struktural yang cukup signifikan dalam mempercepat proses layanan. Mereka berperan sebagai pengawal informal untuk membuka jalan dan memberikan akses bagi kendaraan pemadam, terutama di wilayah padat dan lalu lintas yang sulit dikendalikan.

### **Ketepatan dan Kecermatan Pelayanan**

Ketepatan dalam melayani merupakan aspek penting dalam efektivitas pelayanan pemadaman kebakaran. Dalam konteks ini, ketepatan merujuk pada kemampuan petugas dalam menentukan metode, alat, dan strategi yang sesuai dengan jenis kebakaran serta kondisi lingkungan sekitar. Ketidaktepatan dalam penanganan dapat menyebabkan eskalasi api, kerusakan yang lebih besar, bahkan membahayakan petugas dan warga. UPT Pemadam Kebakaran Batuaceper memiliki prosedur baku dalam menilai situasi kebakaran sebelum melakukan tindakan. Proses ini diawali dengan identifikasi objek yang terbakar, jenis bahan yang terlibat, serta mempertimbangkan ketersediaan sumber air dan tingkat kepadatan penduduk di sekitar lokasi. Kepala UPT menyampaikan:

*“Biasanya prosedurnya kita lihat objek yang terbakar, apakah bahan kimia, plastik, rumah, atau ilalang... juga lihat sumber air dan kepadatan penduduk.”*

Penyesuaian metode pemadaman menjadi kunci utama. Dalam kasus kebakaran di pabrik kimia, misalnya, penggunaan pom liquid (busa pemadam api) menjadi solusi yang lebih efektif dibanding air biasa karena busa dapat langsung menutup sumber api dan mencegah penyebaran api secara horizontal maupun vertikal.

*“Kalau sudah tahu pabrik kimia, kita bawa pom liquid, jenis busa untuk menutup sumber api. Kalau pakai air saja bisa sehari-hari padamnya.”*

Sebaliknya, untuk kebakaran ringan seperti lahan ilalang atau rumah warga, air biasa sudah cukup digunakan. Namun, dalam kondisi yang lebih berisiko seperti kebakaran dengan bahan peledak, ketepatan strategi menjadi sangat vital agar tidak terjadi ledakan atau meluasnya api ke lingkungan sekitar.

*“Kalau ilalang, cukup pakai air biasa. Tapi kalau bahan peledak, harus segera ditangani di titik apinya agar tidak meluas dan meledak.”*

Dalam beberapa kasus, petugas dihadapkan pada kondisi yang tidak terduga. Misalnya, saat awalnya mengira lokasi kebakaran adalah gedung kosong, namun ternyata terdapat bahan kimia seperti tiner di dalamnya. Dalam kondisi seperti ini, petugas dengan sigap melakukan koreksi taktis dan meminta tambahan unit dengan perlengkapan yang sesuai:

*“Jika salah metode, kita segera koreksi. Contoh: awalnya kita kira gedung kosong, ternyata ada tiner, langsung kita minta unit bawa pom liquid.”*

Ketepatan dalam memilih metode pemadaman tidak hanya berdampak pada keberhasilan mengendalikan api, tetapi juga pada efisiensi waktu dan keselamatan seluruh tim di lapangan.

Ketepatan waktu pelayanan merupakan juga diperhitungkan sebagai aspek utama yang menjadi fokus UPT Pemadam Kebakaran Batu Ceper dalam menjalankan tugasnya. Kepala UPT Damkar Batuaceper menegaskan bahwa waktu tanggap pelayanan telah diatur secara jelas dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertuang dalam Peraturan Walikota Tangerang, dengan batas maksimal waktu 15 menit dari saat laporan diterima hingga petugas tiba di lokasi kejadian:

*“SOP kita jelas, dari menerima laporan sampai ke lokasi maksimal 15 menit. Itu diatur dalam Perwal Kota Tangerang.”*

Penetapan waktu ini menjadi pedoman utama agar pelayanan dapat diberikan secara cepat dan tepat, mengingat setiap detik sangat berarti dalam penanganan kebakaran. Untuk memastikan ketepatan waktu tersebut, UPT Damkar Batuceper melakukan evaluasi secara rutin dan terstruktur. Setiap kejadian dicatat mulai dari jam laporan diterima hingga jam pemadaman selesai, dan seluruh data ini didokumentasikan di Markas Komando

*“Evaluasi dilakukan dari mulai jam berapa laporan diterima, sampai jam berapa selesai pemadaman, semuanya dihitung dan didokumentasikan di Markas Komando.”*

Dokumentasi ini bukan hanya sebagai bentuk pelaporan administratif, tetapi juga sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin terjadi selama proses penanganan kebakaran. Ketika ketepatan waktu pelayanan tidak tercapai, tim melakukan analisis mendalam untuk mengetahui penyebabnya, seperti kondisi alat, armada, maupun kesiapan petugas:

*“Kalau ketepatan waktu tidak tercapai, kita cari penyebabnya: Apakah alat kurang sehat, selang bermasalah, atau anggota kurang fit.”*

Hal ini menunjukkan bahwa UPT Damkar Batuceper tidak hanya fokus pada target waktu, tetapi juga memperhatikan kesiapan sumber daya pendukung agar pelayanan dapat berjalan optimal. Selain itu, dalam situasi di mana terdapat dua laporan kebakaran yang datang berdekatan waktunya, UPT Damkar Batuceper membagi regu menjadi dua kelompok untuk menangani masing-masing lokasi secara simultan:

*“Kadang kami dapat dua laporan kebakaran hanya beda 5 menit, jadi kami bagi dua regu langsung untuk tangani dua lokasi sekaligus.”*

Strategi ini menandakan kemampuan adaptasi dan fleksibilitas dalam menghadapi situasi darurat yang kompleks, sehingga tidak ada laporan yang terabaikan dan semua kejadian dapat ditangani dengan cepat. Durasi pemadaman juga bervariasi bergantung pada tingkat kesulitan dan jenis objek kebakaran. Untuk kebakaran rumah biasa, proses pemadaman biasanya selesai dalam waktu 30 hingga 45 menit:

*“TPA Rawa Kucing, itu sampai 14 hari pemadaman. Tapi kalau rumah biasa, 30–45 menit juga selesai.”*

Sementara itu, untuk kasus kebakaran yang lebih kompleks seperti di Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Rawa Kucing, pemadaman bisa berlangsung hingga 14 hari. Perbedaan waktu ini mencerminkan tantangan yang dihadapi UPT Damkar Batuceper dalam menangani berbagai jenis insiden dengan karakteristik yang berbeda-beda, serta perlunya strategi dan sumber daya yang disesuaikan dengan tingkat kesulitan kejadian.

Kecermatan dalam pelayanan pemadaman kebakaran merupakan aspek yang tidak kalah penting dari kecepatan dan ketepatan. Kecermatan melibatkan kehati-hatian, pertimbangan risiko, dan penerapan prosedur keselamatan secara disiplin agar proses pemadaman tidak menimbulkan cedera pada petugas maupun kerusakan tambahan di lokasi kejadian. UPT Pemadam Kebakaran Batuceper menerapkan prinsip kehati-hatian dalam operasionalnya dengan cara membagi petugas ke dalam formasi regu yang telah ditentukan. Formasi ini memperhitungkan arah angin dan lokasi titik api agar semprotan air tidak justru berbalik arah dan mencederai petugas.

*“Petugas dibagi dalam formasi regu untuk menghindari semprotan melawan arah angin, karena bisa memantul dan mencederai anggota.”*

Selain itu, medan lokasi juga menjadi perhatian utama dalam menjaga keselamatan. Dalam kasus tertentu, petugas melakukan langkah preventif dengan menggunakan tongkat atau alat untuk memeriksa kestabilan tanah sebelum mendekati titik api, terutama jika terdapat indikasi tanah rawan longsor atau jeblos.

*“Kadang tanah bisa jeblos, makanya kita pakai stick, kita pukul dulu. Kalau sudah rawan, kita jaga jarak.”*

Kondisi fisik bangunan yang terbakar juga menjadi faktor penentu kecermatan. Jika struktur bangunan terlihat miring atau tidak stabil, maka petugas tidak akan melakukan pemadaman dari jarak dekat. Evaluasi dilakukan di lokasi untuk menentukan apakah bangunan masih layak didekati atau hanya bisa ditangani dari jarak jauh.

*“Kalau bangunan miring, kita tidak semprot dari dekat, bisa roboh. Kami evaluasi apakah bangunan layak didekati atau harus dari jauh.”*

Namun, tantangan dalam menjaga kecermatan seringkali datang dari masyarakat. Kepanikan warga yang menyebabkan tindakan spontan seperti memotong selang atau ikut menyemprot tanpa memahami teknis pemadaman, justru memperlambat proses dan meningkatkan risiko.

*“Masyarakat sering ganggu, misalnya memotong selang karena panik. Ini sangat bahaya dan memperlambat pemadaman.”*



Di sisi lain, kecermatan juga diwujudkan dalam pengaturan tekanan air dari mobil pemadam. Petugas memastikan bahwa tekanan air sesuai dengan standar agar semprotan memiliki daya jangkauan dan kekuatan yang cukup untuk menjangkau titik api secara efektif.

*“Tekanan air di mobil pemadam tidak bisa sembarangan. Kalau tidak sesuai tekanan, ya kayak nyiram tanaman biasa, gak ada efeknya.”.*

### **Pembahasan**

#### **Analisis Responsivitas Pelayanan UPT Damkar Batuceper Berdasarkan SERVQUAL Kemampuan Merespon dan Kecepatan Layanan**

Penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP UPT Damkar Batuceper menetapkan waktu tanggap 15 menit, realitas di lapangan sering lebih lama, bahkan mencapai 30 menit hingga hampir dua jam. Kondisi serupa juga ditemukan pada penelitian di daerah lain, seperti di Pos Damkar Majalaya yang terkendala armada, SDM, dan akses jalan (Khoerudin & Radiansyah, 2024), serta pada program “Response Time 7 Menit” yang terhambat kemacetan dan faktor geografis (Wahyuningsih & Rachman, 2022). Hal ini menegaskan bahwa kecepatan respon dipengaruhi bukan hanya oleh SOP internal, tetapi juga faktor eksternal, sehingga peningkatan responsivitas membutuhkan kolaborasi lintas sektor. Dalam kerangka SERVQUAL, ketimpangan antara ekspektasi masyarakat dan kenyataan menunjukkan adanya gap kualitas layanan.

#### **Ketepatan dan Kecermatan Layanan**

Ketepatan dan kecermatan pelayanan yang diterapkan oleh petugas UPT Damkar Batuceper, seperti Penggunaan metode pemadaman yang disesuaikan dengan jenis insiden menunjukkan ketepatan petugas dalam melaksanakan tugas. Namun, kendala teknis seperti tekanan air yang tidak konsisten dan medan sulit memengaruhi efektivitas pelayanan. Faktor infrastruktur dan kondisi geografis terbukti menjadi tantangan utama dalam operasional pemadaman (Hirsan & Sushanti, 2019). Penelitian lain juga menegaskan bahwa waktu ideal pemadaman adalah 15–20 menit, tetapi ketersediaan air dan jarak tempuh lokasi masih menjadi kendala (Adrianus et al., 2020). Dalam perspektif SERVQUAL, hal ini berkaitan dengan dimensi responsiveness, yaitu kesiapan petugas dalam memberikan layanan cepat dan tepat. Meskipun metode sudah sesuai jenis insiden, hambatan teknis menyebabkan adanya gap antara harapan masyarakat dan kenyataan, sehingga menunjukkan pentingnya kesiapan sistem pendukung selain keterampilan petugas

#### **Ketepatan Waktu Pelayanan**

Berdasarkan model SERVQUAL, dimensi responsiveness mencakup kecepatan, ketepatan, dan kesiapan petugas dalam merespons. Temuan di UPT Damkar Batuceper menunjukkan adanya gap pelayanan signifikan, di mana waktu tanggap ideal < 15 menit sering kali molor hingga 2 jam. Hambatan serupa ditemukan di Damkar Kabupaten Bogor Sektor Ciawi, di mana jarak tempuh, kemacetan, dan keterbatasan SDM menghambat pencapaian SPM Khotami et al., (2024), serta di Kecamatan Bogor Tengah yang menghadapi penurunan kecepatan armada akibat kepadatan lalu lintas (Nugraha et al., 2024). Dari sisi teknis, metode penanganan di Batuceper sudah sesuai jenis insiden, namun dipengaruhi tekanan air rendah, medan sulit, dan keterbatasan alat, serupa dengan temuan Huda, (2019) di Bojonegoro. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor infrastruktur, SDM, dan geografis merupakan hambatan struktural yang melampaui penerapan SOP. Dalam perspektif SERVQUAL, hal ini mencerminkan fenomena delivery gap (Gap 5), di mana persepsi masyarakat (P) lebih rendah dibanding harapan (E), khususnya pada aspek waktu tanggap, ketepatan, dan handling keluhan, sehingga berdampak pada penurunan kualitas layanan.

#### **Kemampuan Menanggapi Keluhan**

UPT Damkar Batuceper sudah menyediakan kanal pengaduan melalui call center 112 dan DM Instagram, namun keluhan warga menunjukkan adanya ketidakkonsistenan respon, khususnya untuk kasus non-darurat seperti evakuasi sarang tawon. Hambatan serupa juga ditemukan di penelitian Huda (2019) yang mencatat lemahnya pengelolaan keluhan akibat kendala administrasi dan infrastruktur, serta Citradewi & Rotzami, (2024) yang menyoroti keterlambatan respon meski sistem penerimaan aduan inovatif sudah tersedia. Dalam kerangka SERVQUAL, hal ini mengindikasikan adanya Gap 5, yaitu ketidaksesuaian antara harapan masyarakat terhadap respon cepat dan solutif dengan kenyataan bahwa beberapa aduan ditanggapi lambat atau diabaikan. Kondisi ini menegaskan bahwa keberadaan SOP dan kanal resmi saja tidak cukup tanpa konsistensi dalam implementasi. Bahkan untuk kasus yang dianggap non-darurat, masyarakat tetap menuntut kehadiran cepat sebagai bentuk bukti layanan publik yang responsif, baik secara teknis maupun emosional.

### Tanggapan Masyarakat (Triangulasi Data)

Triangulasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan klaim UPT Damkar Batu Ceper dan pengalaman warga terkait responsivitas pelayanan. Dari sisi kanal pelaporan, sebagian warga mengetahui pelaporan dapat dilakukan lewat telepon, tetapi tidak mengetahui adanya nomor 112 atau media sosial. Beberapa juga mengaku tidak pernah mendapat sosialisasi, sebagaimana disebutkan: \*‘Ya, lewat telepon.’\* (Warga 1, Wawancara 2025) dan \*‘Tidak, tidak tahu juga saya... Tidak pernah dikasih tahu.’\* (Warga 2, Wawancara 2025). Hal ini menegaskan adanya gap antara klaim petugas yang menyatakan rutin melakukan edukasi dan kenyataan di lapangan.

Dari sisi kecepatan, perbedaan pengalaman muncul: ada warga yang menilai lambat karena mobil pemadam baru datang setelah \*‘setengah jam’\* (Warga 1, Wawancara 2025), sementara yang lain merasa cepat karena lokasi dekat pos: \*‘Terus pas di telepon ke pemadam kebakaran, langsung respon. Semua itu kerja.’\* (Warga 2, Wawancara 2025). Faktor geografis, akses jalan sempit, dan kemacetan terbukti menjadi penghambat signifikan, sebagaimana diakui warga: \*‘Jalannya sempit ya? Satu sempit, kedua ada mobil.’\*

Terkait proses pemadaman, warga menyebutkan jumlah armada dan personel sudah memadai: \*‘Mobil Damkar yang bertugas ada 5.’\* (Warga 1, Wawancara 2025) serta \*‘Yang petugasnya... dua puluh lebih lah.’\* (Warga 2, Wawancara 2025). Namun, untuk kebakaran besar, proses bisa berlangsung berjam-jam dengan potensi api muncul kembali: \*‘Hampir 2 jam ada kayaknya... paginya juga ada datang pemadam lagi.’\* (Warga 2, Wawancara 2025).

Dengan demikian, meskipun SOP internal UPT menetapkan waktu tanggap 15 menit dan prosedur teknis dinilai sudah sesuai, realisasi di lapangan seringkali tidak konsisten. Gap antara klaim prosedural dan pengalaman warga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih dipengaruhi faktor eksternal (jarak, infrastruktur, kondisi jalan) dan belum merata dalam aspek edukasi serta akses informasi.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Responsivitas

Dari hasil penelitian yang ada, dapat terlihat bahwa faktor yang mempengaruhi responsivitas dari UPT Damkar Batu Ceper dalam menangani kasus kebencanaan atau kebakaran maupun misi penyelamatan dapat terbagi menjadi:

#### Mekanisme dan Sistem Pelaporan

Responsivitas pelayanan UPT Damkar Batu Ceper sangat dipengaruhi oleh sistem pelaporan yang mereka terapkan. Mekanisme utama pelaporan insiden kebakaran dilakukan melalui dua jalur: nomor telepon UPT secara langsung dan sistem *call center* nasional 112. Kedua jalur ini dirancang untuk mengalirkan laporan secara cepat dan simultan ke unit-unit terkait seperti pemadam kebakaran, dinas kesehatan, dan PLN, tergantung pada jenis keदारuratan. Sistem ini memungkinkan percepatan tanggapan karena informasi langsung terdistribusi ke lembaga terkait yang bisa segera turun ke lapangan. Selain itu, laporan yang masuk didata dan diproses secara sistematis untuk memastikan tidak terjadi duplikasi atau kekeliruan dalam pengiriman unit. Dengan sistem yang sudah terstruktur seperti ini, kecepatan dan ketepatan dalam merespons laporan menjadi lebih terjamin. Model ini sejalan dengan temuan dalam studi pengurangan risiko kebakaran (*Community Risk Reduction*), yang menekankan perlunya jalur pelaporan yang cepat dan terintegrasi agar respons lebih efektif.

#### Kendala Komunikasi dan Kejelasan Informasi

Meskipun sistem pelaporan sudah berjalan baik, tantangan besar dalam responsivitas adalah kendala komunikasi, terutama kejelasan informasi dari pelapor. Laporan kebakaran yang masuk kadang tidak menyebutkan alamat secara lengkap, seperti RT/RW, titik koordinat, atau ciri-ciri lokasi yang akurat. Hal ini menyulitkan petugas dalam mengarahkan unit ke lokasi dengan cepat. Selain itu, informasi mengenai jenis kebakaran sering kali tidak akurat. Masyarakat umumnya hanya menyebut ‘kebakaran’ tanpa mengetahui apakah yang terbakar adalah bahan kimia, limbah, puing-puing, atau vegetasi seperti ilalang. Akibatnya, petugas harus mengalokasikan waktu tambahan untuk verifikasi dan menentukan metode penanganan yang tepat. Kurangnya pengetahuan teknis dari masyarakat menjadi hambatan yang harus diantisipasi oleh petugas setiap kali menerima laporan. Penelitian dari Rahmah & Amin (2025) mengenai manajemen penanggulangan bencana kebakaran di Banjarmasin menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak akurat antar-instansi menghambat respons saat kejadian kebakaran besar. Ini menegaskan pentingnya edukasi kepada pelapor untuk menyampaikan data yang jelas dan tepat.

#### Edukasi dan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Salah satu upaya penting dalam meningkatkan responsivitas adalah melalui edukasi dan sosialisasi yang aktif kepada masyarakat. UPT Damkar Batu Ceper secara rutin melakukan kegiatan



pelatihan dan penyuluhan di lingkungan RT/RW. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman tentang tindakan awal saat terjadi kebakaran, cara melaporkan insiden secara efektif, serta informasi penting seperti nomor darurat dan kanal pelaporan alternatif seperti media sosial. Sosialisasi ini juga mencakup pengenalan terhadap aplikasi berbasis pelaporan dan peningkatan literasi warga mengenai penggunaan saluran digital seperti Instagram UPT. Edukasi yang berkelanjutan membantu masyarakat lebih siap dan kooperatif dalam menghadapi situasi darurat, yang secara langsung berdampak pada kecepatan dan akurasi respons tim pemadam kebakaran. Strategi ini sejalan dengan praktik NFPA di Amerika, yang menganjurkan *Community Risk Reduction*, pendekatan edukasi publik yang proaktif mencegah insiden sebelum terjadi. Program ini efektif meningkatkan kesadaran dan kesiapan masyarakat, sehingga mempercepat proses pelaporan dan penanganan awal.

### **Waktu Tanggap (Response Time) dan Faktor Penghambat**

UPT Damkar Batuceper menetapkan standar waktu tanggap maksimal 15 menit, yang meliputi verifikasi laporan, persiapan, perjalanan, hingga pemadaman. Namun, hambatan seperti kemacetan, akses jalan sempit, portal penghalang, kurangnya sumber air, serta kerumunan warga sering membuat waktu tanggap molor hingga 30 menit bahkan 2 jam. Dari sisi SDM, hanya tersedia 8 personel untuk melayani lebih dari 90 ribu penduduk, dengan pelatihan yang tidak merata sehingga mengurangi efektivitas lapangan. Keterbatasan sarana prasarana, seperti hanya 3 mobil aktif dan ketiadaan hydrant di permukiman padat, memperburuk kondisi. Infrastruktur juga menjadi kendala, karena hanya ada 1 pos damkar di kecamatan dengan mobilitas terhambat kemacetan dan jalan kecil. Temuan ini sejalan dengan (Ismaili et al., 2024; Lestari, 2022; Novriyanti et al., 2020) yang menegaskan bahwa mismatch antara SDM, sarana prasarana, dan desain organisasi menghambat efektivitas layanan meski SOP tersedia. Dalam perspektif SERVQUAL, hal ini menunjukkan ketidakseimbangan antara dimensi tangible dan reliability yang berimplikasi pada menurunnya responsiveness.

### **Dukungan Komunitas dan Instansi Lain**

Responsivitas Damkar Batuceper juga terbantu oleh dukungan dari komunitas peduli keselamatan serta koordinasi lintas instansi. Munculnya komunitas lokal yang secara sukarela mengawal mobil pemadam seperti 'ojek pengawal' telah terbukti mempercepat akses petugas ke lokasi. Selain itu, koordinasi dengan Dinas Perhubungan, Kepolisian, dan Dinas Pekerjaan Umum memungkinkan pengaturan lalu lintas dan bantuan alat berat jika dibutuhkan, seperti untuk mengurai puing-puing di lokasi kebakaran besar. Rahmah & Amin, (2025) mendukung perlunya kolaborasi lintas lembaga agar mitigasi kebakaran menjadi lebih efektif. Studi ini menemukan bahwa kurangnya mekanisme koordinasi dan perbedaan budaya organisasi menjadi penghambat utama. Sinergi dengan UPT lain juga dilakukan untuk memperkuat daya tanggap ketika satu lokasi kekurangan sumber daya. Dalam keadaan darurat, unit dari wilayah lain dapat segera dikerahkan untuk mendukung proses pemadaman dan evakuasi. Kolaborasi yang terjalin secara aktif ini menjadi salah satu elemen penting dalam meningkatkan responsivitas secara menyeluruh.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan UPT Pemadam Kebakaran Kecamatan Batuceper telah memiliki prosedur standar operasional dan target waktu tanggap maksimal 15 menit. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan armada dan personel, akses jalan yang sempit, serta kurangnya kesadaran masyarakat terkait sistem pelaporan. Faktor eksternal seperti kemacetan lalu lintas juga memperlambat waktu tanggap. Secara umum, pelayanan dapat dikategorikan cukup responsif, tetapi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kualitas responsivitas pelayanan UPT Pemadam Kebakaran Kecamatan Batuceper dapat dilakukan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, perlu adanya penambahan sarana dan prasarana, khususnya armada dan personel pemadam kebakaran, agar kapasitas operasional dapat menjangkau seluruh wilayah dengan lebih efektif. Kedua, sosialisasi mengenai kanal pelaporan darurat harus ditingkatkan sehingga masyarakat mengetahui dan mampu menggunakan sistem pelaporan dengan cepat dan tepat saat terjadi kebakaran. Ketiga, koordinasi lintas instansi juga perlu diperkuat, terutama dalam mengatasi kendala eksternal seperti kemacetan lalu lintas dan akses jalan sempit yang sering memperlambat waktu tanggap. Keempat, partisipasi masyarakat

perlu ditingkatkan melalui edukasi, pelatihan kesiapsiagaan, dan keterlibatan dalam program pencegahan kebakaran. Terakhir, evaluasi terhadap standar operasional prosedur dan kinerja lapangan harus dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan semakin responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adrianus, K., Massyat, M., & Saharuddin, A. D. (2020). Responsivitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Pada Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamasa. *Journal Pegguruang: Conference Series*, 2(2), 490.
- Amelia, R., Kurniawan, I. A., & Firdiyani, F. (2024). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pramusapa Layanan Transjakarta. *PUBLIKA Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(2).
- Ardiansah, M., Hamid, S. A., & Wantu, S. M. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Di Desa Moutong Timur Kecamatan Moutong. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 6614–6627. <https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i3.10743>
- Citradewi, R. A., & Rotzami, R. (2024). Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 6(1), 50–75.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). The new public service : serving, not steering. *Routledge*.
- Hirsan, F. P., & Sushanti, I. R. (2019). Analisis Penentuan Wilayah Manajemen Kebakaran Berdasarkan Waktu Tanggap (Response Time) di Kabupaten Lombok Barat. *Jurnal Planoeearth*, 2(1).
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). "Data Management and Analysis Methods". In Denzin N.K. and Lincoln Y.S. (eds). (1994). *Handbook of Qualitative Research*,. In *New Delhi: Sage Publications*.
- Huda, M. M. (2019). Responsivitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bojonegoro. *JIAN (Jurnal Ilmiah Administrasi Negara)*, 3(1), 8–13.
- Ismaili, A. F., Apsari, A. E., Adhi, B. W., & Hidayat, D. W. (2024). Analisis Pemilihan Rute Evakuasi Menggunakan Metode AHP Di Kawasan Rawan Bencana Merapi. *Jurnal Keselamatan Transportasi Jalan (Indonesian Journal of Road Safety)*, 11(2).
- Khoerudin, H. N., & Radiansyah, R. R. (2024). Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Oleh Pos Damkar Wilayah Majalaya Dalam Penanggulangan Kebakaran Di Kabupaten Bandung. *JISIPOL | Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1).
- Khotami, M. A., Suryani, D., & Husain, S. (2024). Penguatan Peran Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bogor Sektor Ciawi dalam Memberikan Pelayanan pada Masyarakat. *Karimah Tauhid.*, 3(8), 9488–9500.
- Lestari, A. (2022). Responsivitas Bidang Pemadam Kebakaran (PMK) Dalam Menangani Bencana Kebakaran di Kabupaten Tolitol. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2581–2598.
- Novriyanti, K., Mufti, I., M., Shadiq, Samad, M. A., & Salam, R. (2020). Kinerja Organisasi Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palu. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 8.
- Nugraha, A. F., Murtedjo, T., & Alimuddin. (2024). Evaluasi Response Time Transportation Emergency dalam Bencana Kebakaran di Kecamatan Bogor Tengah. *Journal of Applied Civil Engineering and Infrastructure Technology*, 5(1), 15–23.
- Rahmah, Z., & Amin, M. (2025). *Manajemen Tanggap Darurat Penanggulangan Bencana Kebakaran Lahan Di Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan*.
- Sendika, M., & Frinaldi, A. (2025). Transformasi Budaya Organisasi di Sektor Publik: Inovasi Menuju Pelayanan Publik yang Lebih Responsif. *SOCIAL : Jurnal Inovasi Pendidikan IPS*, 5(2), 371–380. <https://doi.org/10.51878/social.v5i2.5376>
- Sultan Setiawan, Ika Devy Pramudiana, Spto Pramono, & Sri Roekminiati. (2025). Evaluasi Efektivitas Program Penanggulangan Kebakaran oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Ngawi dalam Meningkatkan Perlindungan Masyarakat. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 5(2), 194–205. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v5i2.5841>
- Wahyuningsih, M. E., & Rachman, R. F. (2022). Implementasi Kebijakan Response Time Tujuh Menit Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Surabaya. *Khazanah Intelektual*, 6(3).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.