



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>

Received: 7 Agustus 2023, Revised: 30 Agustus 2023, Publish: 2 September 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran dalam Pelayanan Non Kebakaran sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Di Kabupaten Lima Puluh Kota)**

**Syukri Anda<sup>1</sup>, Darmini Roza<sup>2</sup>, Philips A. Kana<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>) Fakultas Hukum Dan Bahasa Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia  
Email: [andas397804@gmail.com](mailto:andas397804@gmail.com),

<sup>2</sup>) Fakultas Hukum Dan Bahasa Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia  
Email: [darmini1955@gmail.com](mailto:darmini1955@gmail.com),

<sup>3</sup>) Fakultas Hukum Dan Bahasa Universitas Stikubank, Semarang, Indonesia  
Email: [philipkana@gmail.com](mailto:philipkana@gmail.com)

Corresponding Author: [andas397804@gmail.com](mailto:andas397804@gmail.com),

**Abstract:** *Regional Regulation Number 15 of 2016 Concerning the Formation of Regional Structures and Devices, the Fifty Cities District Fire Service has been independent and has effectively carried out its duties since January 2017 which has the task of providing services, one of which is non-rooted services. The results of the study can be explained that the authority of the Fire Department in Non- Fire Services in Fifty Cities District refers to the Fifty Cities District Regulation Number 4 of 2020, namely: Disaster Victim Rescue, evacuation of threats to life or property, evacuation of animal safety and providing support for governance and community services. Constraints faced by the Fire Service of the Lima Puluh Kota Regency in public services in the field of non-fire services a) lack of impartiality in budgeting policies for the implementation of non-fire services b) lack of optimal utilization of non-fire services by related OPDs. c) there is not yet an understanding between OPDs regarding fire fighting duties in these non-fire services. d) Inadequate information and communication in some villages/communities. f) not all people understand the duties of the Fire Service in non-fire services, g) inadequate performance of fire and disaster management apparatus and institutions, and h) lack of effective coordination. And efforts to overcome the obstacles faced by the Fire Department of the Fifty Cities Regency in public services in the field of non-immortal services are a) increasing budgetary policies, b) unifying understanding between OPDs related to fire fighting duties in non-fire services. c) informing and communicating the authority of firefighters in non-fire services. d) outreach to the public in order to understand the duties of the fire department in non-fire services. e) increasing the number of human resources both in terms of quality and quantity.*

**Keyword:** *Authority, Firefighters, Public Service*

**Abstrak:** Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan dan Perangkat Daerah, Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota berdiri sendiri dan efektif melaksanakan tugasnya sejak Januari 2017 yang memiliki tugas memberikan pelayanan salah satunya pelayanan Non Keakaran. Hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Pelayanan Non Kebakaran di Kabupaten Lima Puluh Kota adalah mengacu kepada

Peraturan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 4 Tahun 2020, yaitu : Penyelamatan Korban Bencana, evakuasi terhadap ancaman nyawa atau pun harta benda, evakuasi keselamatan hewan dan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam pelayanan publik dalam bidang pelayanan non kebakaran a) kurang berpihaknya kebijakan penganggaran untuk pelaksanaan pelayanan non kebakarn b) kurang Optimalnya Pemanfaatan Pelayanan Non Kebakaran Oleh OPD terkait.c) belum satu pemahaman antar OPD terterkait tugas pemadam kebakaran dalam pelayanan non kebakaran tersebut.d) Informasi dan komunikasi yang belum memadai di sebagian nagari/ masyarakat. f) belum semua masyarakat yang memahami tentang tugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan non kebakaran, g)belum memadainya kinerja aparat dan kelembagaan penanggulangan kebakaran dan bencana, dan h) belum adanya koordinasi yang efektif. Dan upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam pelayanan publik dalam bidang pelayanan non kebakaaan adalah a) peningkatan Kebijakan Anggaran, b) Menyatukan pemahaman antar OPD Terkait Tugas Pemadam Kebakaran dalam Pelayanan Non Kebakaran.c) menginformasikam dan mengkomunikasikan kewenangan Damkar dalam Pelayanan Non Kebakaran.d) sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka memahami tentang tugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan non kebakaran.e)peningkatan Jumlah SDM baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

**Kata Kunci:** Kewenangan, Pemadam Kebakaran, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Susunan dan Perangkat Daerah, Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota berdiri sendiri dan efektif melaksanakan tugasnya sejak Januari 2017. Sebelumnya untuk pelayanan urusan kebakaran ini hanyatertumpang pada 1 uraian tugas kepala Seksi Kedaruratan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), dan dalam pelaksanaan tugas pelayanan urusan kebakaran kepada masyarakat telah dapat dilaksanakan dengan sebaiknya, walaupun tidak berbentuk dinas yang berdiri sendiri.

Sebagai instansi pemerintahan daerah tentunya Dinas Pemadam Kebakaran Harus mampu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dengan berupaya untuk memikirkan upaya pengembangan dan pengayaan tupoksi dinas pemadam kebakaran supaya jangan hanya terfokus pada upaya dan tindakan yang berhubungan dengan api/kebakaran saja. Hal ini didukung oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor16 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota. Berangkat dari pemikiran seperti ini, akhirnya dirancang dan disusunlah Rancangan Peraturan Daerah dan telah disetujui menjadi Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pencegahan, Penanggulangan Bahaya Kebakaran dan Pelayanan Non Kebakaran. Kemudian ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 105 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran ( Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2020 Nomor 105).

Berdasarkan kedua regulasi ini yaitu Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2020 tentang Pencegahan, Penanggulangan Bahaya Kebakaran dan Pelayanan Non Kebakaran dan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 105 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran (Berita Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2020 Nomor 105), maka Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat salah satunya Pelayanan non kebakaran. Adapun jenis pelayanan non kebakaran yang di tangani oleh Dinas Pemadam Kebakaran adalah:

1. Evakuasi dan Penanggulangan bencana dibawah komando dan koordinasi BPBD
2. Evakuasi/penyelamatan terhadap ancaman nyawa, harta atau benda.
3. Evakuasi/penyelamatan terhadap ancaman hewan (*animal rescue*).
4. Ikut serta membantu dan pelayanan guna mendukung serta menyukseskan program pemerintah dan

masyarakat.

5. Dengan adanya nomenklatur baru berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020, yang telah ditindaklanjuti dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2020, dan Peraturan Bupati Nomor 105 tahun 2020, membuka peluang besar untuk Dinas Pemadam Kebakaran memberikan pelayanan yang menjadikan urusan kebakaran bukan hanya urusan penanggulangan atau

Pemadaman api saja, akan tetapi melahirkan pelayanan baru yang lebih variatif berupa penyelamatan dan pelayanan non kebakaran. Sampai saat ini pelayanan non kebakaran ini sudah diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan manfaatnya sangat dirasakan masyarakat, karena mereka dapat menyampaikan persoalan yang dihadapi untuk selanjutnya dibantu oleh para petugas pemadam. Dalam pelaksanaannya ternyata pelayanan non kebakaran belum maksimal hal ini tentunya disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah:

1. Belum optimalnya kualitas pelayanan non kebakaran dan jumlah pelayanan non kebakaran.
2. Belum tersedianya unit pelayanan non kebakaran lintas instansi.
3. Belum optimalnya ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan non kebakaran.
4. Belum maksimalnya penerapan Perda Nomor 4 Tahun 2020 Tentang pencegahan, penanggulangan bahaya kebakaran dan pelayanan non kebakaran.

Belum maksimalnya pelayanan non kebakaran di Kabupaten Lima Puluh Kota akan berdampak munculnya permasalahan, berdasarkan temuan lapangan bahwa ada beberapa permasalahan diantaranya sebagai berikut:

- a. Kurang berpihaknya kebijakan penganggaran untuk pelaksanaan pelayanan non kebakaran sehingga berakibat kurangnya sarana dan prasarana untuk pelaksanaan kegiatan. Dimana ketersediaan anggaran khususnya untuk pelayanan non kebakaran sangat minim sekali jika dibandingkan dengan jumlah layanan non kebakaran yang akan dilakukan sehingga banyak kegiatan non kebakaran yang tidak terlaksana dengan maksimal.
- b. Kurang optimalnya pemanfaatan pelayanan non kebakaran oleh OPD terkait. dimana dinas pemadam kebakaran adalah organisasi perangkat daerah yang dapat memberikan pelayanan ke seluruh OPD dan masyarakat namun kenyataannya layanan ini minim di gunakan entah karena kurang mengetahui ataupun kurang memahami untuk menggunakan layanan yang diberikan baik itu OPD maupun masyarakat.
- c. Belum satu pemahaman antar OPD terkait tugas pemadam kebakaran dalam pelayanan non kebakaran tersebut
- d. Informasi dan komunikasi yang belum memadai di sebagian nagari/ masyarakat sehingga laporan dari masyarakat sering terkendala.
- e. Belum semua masyarakat yang memahami tentang tugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan non kebakaran.
- f. Belum memadainya kinerja aparat dan kelembagaan penanggulangan kebakaran dan bencana, hal tersebut dikarenakan masih terbatasnya kuantitas dan kualitas sumberdaya aparatur serta sarana prasarana
- g. Belum adanya koordinasi yang efektif antar OPD

## **METODE**

Penelitian ini merupakan deskriptif analitis. Pendekatan yang di gunakan adalah yuridis normatif dan yuridis empiris yaitu penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan pustaka atau data sekunder belaka. Data yang di gunakan ada dua yaitu Data Primer dan Data Sekunder kemudian data disusun dan analisis secara yuridis kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam peningkatan pelayanan publik di bidang pelayanan non kebakaran.**

Dalam pelaksanaan wewenang Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam pelayanan non kebakaran, untuk mendukung pencapaian target standar pelayanan minimal urusan non kebakaran, pengorganisasian pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan non

kebakaran, serta upaya mewujudkan perlindungan terhadap seluruh warga negara dari bahaya non kebakaran, yang menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, maka pemerintah harus menetapkan Keputusan yang menjadi dasar dalam pelayanan non kebakaran.

Adapun dasar dalam pemberian pelayanan non kebakaran di Kabupaten Lima Puluh Kota berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pencegahan, Penanggulangan Bahaya Kebakaran Dan Pelayanan Non Kebakaran. Adapun kewenangan tersebut adalah sebagai berikut :

### **1. Penyelamatan Korban Bencana;**

Berdasarkan Undang - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Bab I pasal (1) dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pemberian pelayanan publik untuk penyelamatan korban korban bencana adalah salah satu bentuk jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat tanpa mendiskriminasi siapa pun. Karena manusia itu sama tentunya sama-sama membutuhkan pelayanan non kebakaran.

### **2. Evakuasi terhadap ancaman nyawa atau pun harta benda;**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota dinyatakan bahwa Korban harta benda adalah harta benda warga negara yang terkena akibat kejadian kebakaran (korban harta benda langsung) dan harta benda warga negara yang terdampak kejadian kebakaran (korban harta benda terdampak) yang meliputi musnah dan/atau rusaknya harta benda, dampak ekonomi, dan kerusakan lingkungan.

Adapun evakuasi yang pernah dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran adalah evakuasi terhadap nyawa atau pun harta benda adalah pada nyawa manusia dan harta benda yang diakibatkan oleh bencana baik itu bencana alam maupun bencana karena ulah manusia.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pencegahan, Penanggulangan Bahaya Kebakaran Dan Pelayanan Non Kebakaran Bab III pasal 9 angka (9) dinyatakan bahwa Setiap bangunan gedung wajib dilengkapi dengan Sarana penyelamatan jiwa, selanjutnya angka (2) dinyatakan bahwa Sarana Penyelamatan Jiwa sebagaimana dimaksud pada Pasal 8 ayat (2) terdiri dari :

- a. Sarana jalan keluar;
- b. Pencahayaan darurat tanda jalan keluar;
- c. Petunjuk arah jalan keluar;
- d. Komunikasi darurat;
- e. Pengendali asap;
- f. Tempat berhimpun sementara; dan
- g. Tempat evakuasi.

Angka (3) dinyatakan bahwa sarana jalan keluar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri dari:

- a. Tangga kebakaran;
- b. Ramp;
- c. Koridor;
- d. Pintu;
- e. Jalan /pintu penghubung;
- f. Balkon;
- g. Staf pemadam kebakaran; dan
- h. Jalur lintas menuju jalan ke luar.

Sarana penyelamatan jiwa harus selalu dalam kondisi baik dan siap pakai. Sarana penyelamatan jiwa yang disediakan pada setiap bangunan gedung, jumlah, ukuran, jarak tempuh dan konstruksi sarana jalan ke luar harus didasarkan pada luas lantai, fungsi bangunan, ketinggian bangunan gedung, jumlah penghuni dan ketersediaan sistem springkler otomatis. Tempat berhimpun sementara harus memenuhi persyaratan dan dapat disediakan pada suatu lantai pada bangunan yang karena ketinggiannya menuntut lebih dari satu tempat berhimpun sementara.

### **3. Evakuasi keselamatan hewan;**

Dinas Pemadam Kebakaran berkontribusi dalam evaluasi keselamatan hewan. Dalam evakuasi keselamatan hewan ini salah satunya pada bencana banjir harus dilakukan beberapa tahap yaitu :

#### **a. Evakuasi**

Langkah pertama adalah evakuasi ternak dengan risiko kematian tertinggi, khususnya ternak besar seperti sapi dan kerbau yang paling dekat dengan pusat bencana. Peran Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota sangat penting dalam proses evakuasi ini karena sebagian besar peternak memelihara ternaknya di kandang. Akibatnya, ternak tidak bisa menyelamatkan diri dan tidak mengetahui rute menuju lokasi aman.

Pertimbangan penting lainnya adalah alat transportasi dan rute evakuasi. Ternak besar membutuhkan kendaraan khusus untuk menjauhkan mereka dari bencana. Perencanaan rute evakuasi ternak juga penting karena jaringan jalan sebagian besar terganggu ketika dan setelah bencana. Rute perjalanan harus aman dan tidak mengganggu evakuasi manusia.

#### **b. Penampungan**

Setelah proses evakuasi selesai, tempatkan ternak di tempat penampungan atau tempat evakuasi yang aman. Tempat penampungan harus jauh dari pusat bencana dan bebas dari potensi bencana. Antara Kandang penampungan ini adalah tempat bagi ternak untuk meminimalkan stres setelah evakuasi. Untuk menjamin keselamatan manusia dan ternak, lokasi tenda evakuasi manusia harus jauh dari kandang penampungan ternak untuk mencegah penularan penyakit dari ternak ke manusia.

Kondisi setiap ternak harus diperhatikan. Beberapa ternak kemungkinan besar terluka dan cedera saat terjadi bencana, sehingga ternak tersebut membutuhkan perawatan medis segera. Sementara, untuk hewan peliharaan, relawan selama ini menjadi ujung tombak dalam penyelamatan. Kebutuhan dasar dan kesejahteraan ternak harus dipenuhi di kandang penampungan. Ruminansia (sapi, kerbau, domba dan kambing) membutuhkan pakan untuk menjaga kondisi fisiknya.

#### **c. Akses pakan**

Etika evakuasi ternak tidak memungkinkan, ternak hidup yang tertinggal di pusat bencana harus dipastikan memiliki akses pada pakan sebagai kebutuhan pokoknya. Jika memungkinkan, pakan dan air bersih dapat dibawa dari area aman ke posisi ternak yang tertinggal di pusat bencana. Selain evakuasi penyelamatan pada hewan pada bencana banjir, kemudian tugas damkar juga berkaitan dengan penyelamatan di ketinggian, dan penyelamatan lainnya seperti evakuasi pohon tumbang, reklame roboh, dan sebagainya.

### **4. Memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran bahwa dalam rangka penyelenggaraan publik Dinas Pemadam Kebakaran wajib memberikan pelayanan publik dalam hal ini pelayanan Non Kebakaran dengan terjun langsung ke lapangan guna mendukung pemerintah dalam melaksanakan visi dan misinya menjadi bagian yang perlu dioptimalkan<sup>1</sup>.

Dengan adanya keterlibatan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota, para pihak dapat bersama sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mewujudkan keterlibatan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota, dibutuhkan kinerja yang baik pada OPD ini. Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait.

Berdasarkan penjelasan diatas, bahwa pelaksanaan kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota yang dituangkan dalam bentuk Peraturan Bupati Lima Puluh Kota

dalam rangka memberikan pelayanan publik non kebakaran kepada seluruh masyarakat Kabupaten Lima Puluh Kota tanpa mendeskreditkan setiap masyarakat. Artinya seluruh masyarakat di Kabupaten Lima Puluh Kota akan selalu dilayani dengan baik dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat.

Pemerintah Indonesia fokus pada implementasi Undang-Undang atau UU Nomor 25 Tahun 2009 sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat, pengembangan manajemen dan sistem pelayanan publik nasional, penerapan standar pelayanan, dan pengembangan sistem pengawasan dan evaluasi

Kewenangan tersebut tentunya tidak terlepas dari mutu pelayanan yang diberikan. Maka berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota dalam pasal 4 dinyatakan bahwa Mutu Pelayanan Dasar meliputi:

Tingkat waktu tanggap (*response time*) 15 menit sejak diterimanya informasi/laporan sampai tiba di lokasi dan siap memberikan layanan penyelamatan dan evakuasi;

- a. Prosedur operasional penanganan kebakaran, penyelamatan dan evakuasi;
- b. Sarana prasarana pemadam kebakaran, penyelamatan dan evakuasi;
- c. Kapasitas aparatur pemadam kebakaran dan penyelamatan/sumber daya manusia;
- d. Pelayanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi bagi warga negara yang meniadikan korban kebakaran; dan

Pelayanan penyelamatan dan evakuasi bagi warga negara yang terdampak kebakaran. Mutu Pelayanan Dasar dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Mutu Pelayanan Dasar merupakan Standar Pelayanan Pemerintah Daerah kabupaten/kota melalui Perangkat Daerah yang menyelenggarakan sub urusan kebakaran. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota pasal 5 bahwa mutu pelayanan dasar dilaksanakan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan sub urusan kebakaran. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan sub urusan kebakaran mempunyai kewenangan:

- a. Pendataan dan verifikasi faktual Warga Negara yang menjadi korban kebakaran atau terdampak kebakaran;
- b. Mengeluarkan surat keterangan korban kebakaran yang diperuntukan bagi pengurus surat berharga dan identitas kependudukan; dan
- c. kewenangan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelaksanaan kewenangan dari Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota adalah masyarakat. Kriteria penerima pelayanan dasar sub urusan kebakaran yaitu setiap Warga Negara yang menjadi korban kebakaran atau terdampak kebakaran untuk jenis pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran di daerah kabupaten/kota.

Dalam pelaksanaan kewenangan tersebut harus berdasarkan standar pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota pasal 7, bahwa Tata Cara Penerapan Standar yaitu:

(1) Tata cara penerapan pelayanan dasar sub urusan kebakaran dilakukan dengan tahapan:

- a. Pengumpulan data;
- b. Penghitungan kebutuhan pemenuhan Pelayanan Dasar;
- c. Penyusunan rencana pemenuhan Pelayanan Dasar; dan
- d. Pelaksanaan pemenuhan Pelayanan Dasar.

Perangkat daerah yang menyelenggarakan sub urusan kebakaran dalam menyusun dokumen perencanaan dan anggaran Perangkat Daerah wajib memprioritaskan program dan kegiatan pemenuhan pelayanan dasar. Perangkat Daerah yang melaksanakan fungsi perencanaan, memastikan program dan kegiatan pemenuhan pelayanan dasar sub urusan kebakaran dimuat dalam dokumen perencanaan pemerintah daerah dan dokumen perencanaan Perangkat Daerah. Tim Anggaran Pemerintah Daerah kabupaten/kota memastikan program dan kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar sub urusan kebakaran dianggarkan dalam Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.

Pemenuhan pelayanan dasar dimuat dalam dokumen perencanaan Pemerintah Daerah, dokumen perencanaan Perangkat Daerah, dan dokumen anggaran pemerintah daerah. Dokumen perencanaan Pemerintah Daerah dalam bentuk dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah. Dokumen perencanaan Perangkat Daerah dalam bentuk dokumen Rencana Strategis dan Rencana Kerja. Dokumen anggaran pemerintah daerah dalam bentuk Anggaran Pendapatan Belanja Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota pasal 13 menyatakan bahwa Perangkat Daerah yang menyelenggarakan sub urusan kebakaran melaksanakan pemenuhan Pelayanan Dasar sub urusan kebakaran melalui program dan kegiatan sesuai dengan rencana pemenuhan Pelayanan Dasar yang telah dimuat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah dan Rencana Kerja Perangkat Daerah. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan sub urusan non kebakaran melaksanakan pemenuhan Pelayanan Dasar sesuai dengan kualifikasi dan kompetensi yang dibutuhkan .

Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai OPD yang memberikan pelayanan bagi Penyelamatan dan Evakuasi pada kondisi membahayakan manusia (operasi darurat nonkebakaran) yaitu peristiwa yang menimpa, membahayakan, dan/atau mengancam keselamatan manusia selain kejadian kebakaran. Jenis dari operasi darurat nonkebakaran yang selama ini dilakukan misalnya adalah penanganan banjir, evakuasi korban hanyut, evakuasi korban terjatuh ke sumur, penanganan pohon tumbang, evakuasi sarang tawon, penanganan penyelamatan hewan yang berdampak pada keselamatan manusia (*animal rescue*), dan lain-lain.

Layanan Penyelamatan dan Evakuasi pada kondisi membahayakan manusia (operasi darurat non kebakaran) dilakukan dengan segera sejak menerima laporan/informasi dan penanganannya disesuaikan dengan jenis kondisi darurat yang dilayani. Pasal (5) menyatakan bahwa objek pelayanan Non Kebakaran itu sendiri adalah sebagai berikut :

- a. Manusia;
- b. Harta Benda;
- c. Hewan; dan
- d. Pelayanan Sosial Kemasyarakatan.

Adanya bencana non kebakaran tentunya harus dilakukan penanganan oleh oleh semua pihak dan salah satunya yang berkompeten adalah Dinas Pemadam Kebakaran yang memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap penyelamatan non kebakara ini, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan salah seorang warga sarilamak mengatakan bahwa “ Damkar sangat penting sekali bagi kami, karena selama ini kami hanya mengetahui damkar untuk pemadam kebakaran ternyata untuk penyelamatan bahaya adanya ular , tawon yang masuk ke pemukiman penduduk ternyata juga tugas Damkar.<sup>2</sup>

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Nomenklatur Dins Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten Kota, pada pasal 7 dinyatakan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran memiliki tugas :

- a. Melakukan pencegahan, pengendalian, pemadaman, penyelamatan dan penanganan bahan berbahaya dan beracun kebakaran dalam daerah kota / Kabupaten
- b. Menyelenggarakan penyiapan, pengadaan , standarisasi dan pemeliharaan sarana dan prasarana pemadam kebakaran dan penyelamatan.
- c. Menyelenggarakan penyelamatan dan evakuasi pada kejadian darurat non kebakaran
- d. Menyelenggarakan standar pelayanan minimal bidang kebakaran
- e. Melakukan inspeksi peralatan proteksi kebakaran.
- f. Melakukan investigasi kejadian kebakarar.
- g. Menyelenggarakan jabatan fungsional pemadam kebakaran dan jabatan fungsional analis kebakaran.
- h. Menyelenggarakan operasi pencarian dan pertolongan terhadap kondisi membahayakan manusia, selain kecelakaan dan bencana.
- i. Melakukan pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan kebakaran; melakukan sosialisasi pencegahan dan perenggilangan kebakaran.

- j. Melakukan komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat terkait pencegahan dan penanggulangan kebakaran.
- k. Melakukan pendataan dan verifikasi faktual warga negara yang terkena dampak/atau terdampak kebakaran.
- l. Menerencanakan sistem informasi dan pelaporan kebakaran secara terintegrasi dan

Melakukan penyajian Data kebakaran yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan Berdasarkan hasil Wawancara penulis dengan Kepala Bidang Dukungan Sarana dan Prasarana Operasi menjelaskan bahwa “ untuk kegiatan teknisnya mengacu pada pasal 9 yang menyatakan bahwa Kegiatan Teknis Operasional dibentuk untuk melaksanakan sebagian tugas pencegahan, pengendalian, peredaman, penyelamatan, pemberdayaan masyarakat dalam beberapa Wilayah manajemen kebakaran, sesuai dengan kondisi masing-masing Kabupaten/Kota<sup>3</sup>. Untuk melakukan penyelamatan korban pada non kebakaran harus mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan.

Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota, pasal (1) angka (1) dinyatakan. Bahwa pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 paling sedikit memuat:

- a. layanan respon cepat (*Response Time*) penanggulangan kejadian kebakaran;
- b. layanan pelaksanaan pemadaman dan pengendalian kebakaran;
- c. layanan pelaksanaan penyelamatan dan evakuasi;
- d. layanan pemberdayaan masyarakat/relawan kebakaran; dan
- e. layanan pendataan, inspeksi dan investigasi pasca kebakaran.

Dalam pemberian pelayanan non kebakaran harus memberikan mutu pelayanan dasar terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota pasal 4 dinyatakan bahwa Mutu Pelayanan Dasar meliputi:

- a. Tingkat waktu tanggap (*response time*) 15 menit sejak diterimanya informasi/laporan sampai tiba di lokasi dan siap memberikan layanan penyelamatan dan evakuasi;
- b. Prosedur operasional penanganan kebakaran, penyelamatan dan evakuasi;
- c. Sarana prasarana pemadam kebakaran, penyelamatan dan evakuasi;
- d. Kapasitas aparat pemadam kebakaran dan penyelamatan/sumber daya manusia;
- e. Pelayanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi bagi warga negara yang menjadi korban kebakaran; dan
- f. Pelayanan penyelamatan dan evakuasi bagi warga negara yang terdampak kebakaran

### **Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota Dalam Pelayanan Publik Dalam Bidang Pelayanan Non Kebakaran**

Dalam pelaksanaan kewenangan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota, meskipun telah berupaya memberikan pelayanan terbaik khususnya pelayanan non kebakaran namun masih juga menemui kendala dan hambatan adapun hambatan tersebut adalah sebagai berikut :

#### **1. Kurang berpihaknya kebijakan penganggaran**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran menjelaskan bahwa “Untuk kegiatan Non Kebakaran ini sangat minim anggaran, sehingga pelaksanaan penyelamatan non kebakaran terkendala namun demikian Sebagai Instansi yang bertugas memberikan pelayanan non kebakaran ini kami berupaya untuk memberikan pelayanan maksimal<sup>4</sup>.

APBD merupakan instrument yang akan menjamin terciptanya disiplin dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan kebijakan pendapatan maupun belanja daerah. APBD pada dasarnya memuat rencana keuangan yang diperoleh dan digunakan Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan kewenangannya untuk penyelenggaraan pelayanan umum dalam satu tahun anggaran.

Untuk itu dalam pelaksanaan kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota masih terjadi diskriminasi dalam penganggaran artinya untuk anggaran yang berhubungan dengan pengelolaan non kebakaran masih dianak tirikan, bahkan kegiatan non kebakaran ini melekat pada kegiatan kebakaran yang anggarannya sangat minim, sehingga dalam pemenuhan kebutuhan

pelaksanaan kewenangan ini terkendala karena tidak cukup anggaran dalam pengadaan sarana dan prasarana serta pembiayaan pegawai yang turun kelapangan.

Bahkan perbedaan pemenuhan kebutuhan untuk non kebakaran yang tertuang dalam Dokumen Pengguna Anggaran (DPA) sangat sedikit sekali dibandingkan dengan anggaran kepegawaian dan kebakaran. Untuk itu kinerja layanan Dinas Pemadam Kebakaran akan sangat berpengaruh apabila minimnya anggaran. Minimnya anggaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota akan berdampak pada ketersediaan sarana prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dikarenakan alokasi dana anggaran tidak tepat sasaran karena lebih memfokuskan pengadaan tenaga kerja non ASN, belanjapegawai sehingga pemeliharaan sarana dan prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota menjadi terbengkalai.

## **2. Kurang Optimalnya Pemanfaatan Pelayanan Non Kebakaran Oleh OPD terkait.**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bidang Pembinaan dan Pengembangan dijelaskan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran yang menyediakan layanan Non Kebakaran kurang diminati oleh Organisasi Perangkat Daerah lainnya seperti, BPBD, contoh kasus pada kejadian banjir, sebagaimana kita ketahui BPBD Kabupaten Lima Puluh Kota merupakan organisasi perangkat daerah yang memberikan layanan terhadap bencana daerah termasuk banjir, dimana bencana banjir tersebut akan menimbulkan berbagai dampak salah satunya penyelamatan korban bencana dan tentunya Dinas Pemadam Kebakaran mempunyai kemampuan dan memiliki Tugas untuk penyelamatan korban bencana ini baik nyawa, harta dan benda serta hewan. Namun kenyataannya OPD ini tidak pernah mau memberikan peluang untuk bekerjasama dalam penanganan korban bencana ini. OPD tertentu beranggapan bahwa setiap OPD telah memiliki tugas masing-masing, padahal semua OPD di Pemerintahan tentunya bisa saling berkontribusi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Adanya ego organisasi tentunya akan berdampak buruk pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk itu tentunya diperlukan duduk satu meja untuk mendudukan persoalan ini agar semua tugas dan kewajiban setiap Organisasi Perangkat Daerah bersinergi dalam membangun khususnya dalam membangun pelayanan publik.

## **3. Belum satu pemahaman antar OPD terkait tugas pemadam kebakaran dalam pelayanan non kebakaran tersebut**

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pencegahan, Penanggulangan Bahaya Kebakaran Dan Pelayanan Non Kebakaran bahwa kewenangan yang diberikan adalah kewenangan yang bersifat publik kepada masyarakat yang merupakan Pelayanan Dasar yaitu pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar Warga Negara yang menjadi korban non kebakaran atau terdampak non kebakaran. Jenis Pelayanan Dasar yang diberikan bertujuan untuk pelayanan dalam rangka penyediaan barang dan/atau jasa kebutuhan dasar yang berhak diperoleh oleh setiap Warga Negara secara minimal

Sedangkan Peraturan menteri dalam negeri republik indonesia nomor 114 tahun 2018 tentang standar teknis pelayanan dasar pada standar pelayanan minimal sub urusan kebakaran daerah kabupaten/kota menjelaskan bahwa Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 paling sedikit memuat:

- a. Layanan respon cepat (Response Time) penanggulangan kejadian kebakaran;
- b. Layanan pelaksanaan pemadaman dan pengendalian kebakaran;
- c. Layanan pelaksanaan penyelamatan dan evakuasi;
- d. Layanan pemberdayaan masyarakat/relawan kebakaran; dan
- e. Layanan pendataan, inspeksi dan investigasi pasca kebakaran

Adanya layanan tersebut ternyata belum semua masyarakat yang mengatehuinya. Sehingga masyarakat masih menggunakan bantuan seadanya untuk melakukan penyelamatan non kebakaran.

#### 4. Informasi Dan Komunikasi Yang Belum Memadai Di Sebagian Nagari/ Masyarakat

Kabupaten Lima Puluh Kota adalah Kabupaten yang berkembang dengan jumlah penduduk yang banyak yang mengalami peningkatan dimana pada tahun 2022 sebanyak 385.634 yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel. Data Jumlah Penduduk dan Penduduk Miskin di Kabupaten LimaPuluh Kota.Tahun 2022**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1.	Akabiluru	28.769
2.	BukikBarisan	22.874
3.	Guguak	35.927
4.	GunuangOmeh	14.119
5.	Harau	56.159
6.	KapurIX	28.149
7.	LarehSagoHalaban	38.756
8.	Luak	28.296
9.	Mungka	27.119
10.	PangkalanKotoBaru	29.398
11.	Payakumbuh	37.681
12.	SitujuahLimoNagari	23.491
13.	Suliki	14.896
	JumlahTotal	385.634

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima PuluhKota Per 31 Desember 2022 (Data Konsolidasi Bersih)

Penyebaran penduduknya dari yang tersebar di 13 Kecamatan. Ini tentunya akan membuat Kabupaten Lima Puluh Kota sangat padat. Dengan banyaknya banguna-bangunan yang dimiliki, akan mengakibatkan kepadatan penduduk yang berbeda-beda. Penduduk terpadat tersebar di beberapa Kecamatan salah satunya yang terpadat Kecamatan Harau dan selebihnya tersebar di 12 Kecamatan lainnya.

Dalam kegiatan kita sehari-hari pun tanpa kita sadari ditunjang oleh kecanggihan teknologi. Mulai dari hal kecil sampai besar, kita sebenarnya sangat bergantung pada teknonologi. yang semuanya serba digital dan berteknologi wireless. Gagap Teknologi (GapTek) adalah kata populer yang ditujukan untuk orang-orang yang belum familiar dengan dunia internet, kecanggihan teknologi. Jika diterjemahkan dari singkatannya, bisa kita bayangkan jika berbicara dengan orang gagap, setengah mati kita berkomunikasi dengannya. Sama hal nya dengan gagap teknologi, kita seakan tertinggal dengan orang lain dan tidak paham apapun soal teknologi.

Banyak kerugian yang didapat jika masyarakat masih gagap akan teknologi karena dunia akan terus berkembang dan teknologi pun akan semakin canggih. Salah satu penyebab Indonesia menjadi negara berkembang, bukan negara maju adalah masih banyak masyarakat yang belum bisa memaksimalkan penggunaan teknologi. Bahkan di kota-kota besar masih banyak masyarakat yang masih gaptek. Mulai dari remaja, usia produktif, dan yang paling mendominasi adalah lansia masih belum paham akan teknologi saat ini. Hal yang paling sederhana adalah penggunaansmartphone, banyak usia lanjut yang belum bisa atau bahkan tidak mengetahui kegunaan dan cara penggunaannya.

Kabupaten Lima Puluh Kota dalam hal ini Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota, haruslah memperkenalkan kecanggihan teknologi mulai dari hal yang paling sederhana kepada orang-orang terdekat yang masih gaptek. Jika semua masyarakat melek akan teknologi dan informasi, tidak menutup kemungkinan Kabupaten Lima Puluh Kota lebih maju selangkah dari Kabupaten Kota lainnya.

Salah satu penyebab masyarakat masih gaptek adalah tidak meratanya penyebaran penduduk. Di pusat Kabupaten, penduduknya akan lebih cepat menangkap perubahan dari segi apapun, bisa menerima dan beradaptasi. Sedangkan masyarakat yang tinggal di Nagari atau jorong atau di pedalaman, yang jauh akan gemerlapnya dunia pasti tidak akan merasakan kecanggihan teknologi. Mereka masih menerapkan hidup tradisional, semua aspek kehidupan tidak ada yang menggunakan teknologi. Akibat yang ditimbulkan jika masyarakat masih gaptek adalah penyebaran informasi apapun itu akan terkendala, tidak bisa melihat dunia luar, pikiran juga sempit salah satunya informasi tentang pelayanan non kebakaran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bidang Pembinaan dan Pengembangan dijelaskan bahwa “minimnya Informasi dan komunikasi yang belum memadai di sebagian nagari/ masyarakat sehingga laporan dari masyarakat sering terkendala. Minimnya informasi dan komunikasi tersebut disamping gagap teknologi masyarakat juga pada sarana dan prasarana ini tidak dapat dipungkiri bahwa wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota yang cukup luas, yang terdiri dari perbukitan, lembah yang jauh dari pusat pelayanan khususnya teknologi sehingga penyebaran informasi terhambat<sup>6</sup>.

Lokasi Nagari atau Jorong di setiap Kecamatan di Kabupaten Lima Puluh Kota tersebar di beberapa daerah perbukitan yang mengakibatkan jaringan informasi akan susah dilalui atau akses terhadap penyampaian informasi sangat minim, sehingga masyarakat juga akan dirugikan dalam menggunakan pelayanan non kebakaran, dimana masyarakat tidak mengetahui bahwa penanganan penyelamatan non kebakaran adalah tugas dari Dinas Pemadam Kebakaran, akibat dari minimnya penyebaran informasi tersebut hanya bisa menanggulangi penyelamatan non kebakaran secara tradisional tanpa bantuan dari Dinas Pemadam Kebakaran, padahal jika dimanfaatkan informasi sebagai sarana untuk mengurangi bahaya non kebakaran mengurangi kerugian yang di hasilkan oleh bencana non kebakaran tersebut. Karena akan mempersingkat waktu, dimana Dinas Pemadam Kebakaran dalam pemberian pelayanan non kebakaran, dimana waktu yang dibutuhkan 15 menit ini berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota Pasal 4 dijelaskan bahwa tingkat waktu tanggap (*response time*) 15 menit sejak diterimanya informasi/laporan sampai tiba di lokasi.

Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota akan melayani masyarakat 24jam siang dan malam demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka penyelamatan non kebakaran dengan tujuan mengurangi atau meminimalisasi kerugian yang di hasilkan oleh bencana non kebakaran.

Tingkat waktu tanggap (*response time*) adalah waktu minimal yang diperlukan dimulai saat menerima informasi dari warga negara/penduduk, sampai tiba di tempat kejadian, serta langsung melakukan tindakan yang diperlukan secara cepat dan tepat sasaran di lokasi kejadian kebakaran dan/atau operasi penyelamatan (nonkebakaran).

##### **5. Belum semua masyarakat yang memahami tentang tugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan non kebakaran.**

Fakta dilapangan menjelaskan bahwa masih banyak masyarakat yang minim pemahamannya tentang tugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan non kebakaran. Minimnya pemahaman masyarakat terhadap tugas Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam pelayanan non kebakaran.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan

Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota menjelaskan bahwa pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran bertujuan untuk memberikan petunjuk teknis tentang kegiatan pemenuhan layanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran, dalam hal ini cara mengoperasikan dan mengukur capaian mutu pelayanan dasar pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran yang dilakukan oleh kabupaten/kota.

#### **6. Belum memadainya kinerja aparat dan kelembagaan penanggulangan kebakaran dan bencana.**

Berdasarkan wawancara dengan Bidang Pembinaan dan Pengembangan dijelaskan bahwa “Permasalahan yang dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran diantaranya masalah Sumber Daya Manusia (SDM) baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Minimnya jumlah personil dan pos pemadam serta kondisi pos yang jauh dari lokasi kebakaran menyebabkan waktu tanggap pada saat penanganan melebihi waktu tanggap 15 menit yang mengakibatkan kerugian tidak bisadiminimalisasi<sup>7</sup>.

Adapun kondisi riil di Damkar adalah mininya pegawai yang memiliki skill dalam penyelamatan non kebakaran serta jumlah personil yang belum mencukupi dalam melayani nonkebakaran dimana luas wilayah Kabupaten Lima Puluh Kota yang cukup luas

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2009 Tentang Standar Kualifikasi Aparatur Pemadam Kebakaran Daerah dinyatakan bahwa dalam rangka pembinaan aparatur pemadam kebakaran dalam pelaksanaan tugasnya secara tepat guna, tepat sasaran dan tepat tindakan di lapangan perlu dilakukan peningkatan kapasitas aparatur pemadam kebakaran di daerah. Peningkatan kapasitas aparatur pemadam kebakaran perlu dilakukan standarisasi kualifikasi aparatur pemadam kebakaran di daerah. Kualifikasi adalah persyaratan yang harus dipenuhi oleh aparatur pemadam kebakaran di Daerah untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara efektif dan efisien.

Layanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran dan terdampak kebakaran merupakan tanggung jawab utama pemerintah daerah melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan/Perangkat Daerah dalam pemenuhan layanan penyelamatan dan evakuasi kepada seluruh warga negara yang menjadi korban kebakaran dan terdampak. Oleh karena itu, upaya pemadaman, pengendalian, penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran dan terdampak harus dilakukan sesegera mungkin. Adapun waktu tanggap (response time) adalah rentang waktu dihitung sejak diterimanya informasi/laporan sampai tiba di lokasi dan siap memberikan layanan yaitu 15 (lima belas) menit. Layanan Penyelamatan dan Evakuasi pada kondisi membahayakan manusia (operasi darurat nonkebakaran) merupakan tanggung jawab pemerintah daerah melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan/Perangkat Daerah dilakukan dengan segera, sejak.

#### **7. Belum adanya koordinasi yang efektif**

Koordinasi adalah proses kesepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda pada dimensi waktu, tempat, komponen, fungsi dan kepentingan sehingga di satu sisi semua kegiatan di kedua belah pihak terarah pada tujuan pemerintahan yang ditetapkan bersama dan disisi lain keberhasilan pihak yang satu tidak dirusak keberhasilan pihak yang lain. Untuk menciptakan koordinasi yang efektif diperlukan komunikasi dan hubungan kerja. Komunikasi adalah kunci dari koordinasi yang efektif. Sedangkan hubungan kerja dan koordinasi adalah dua hal yang saling kait-mengait, karena koordinasi hanya dapat dicapai sebaik-baiknya dengan melakukan hubungan kerja yang efektif. Hubungan kerja adalah bentuk komunikasi administrasi yang membantu tercapai koordinasi.

Adapun koordinasi yang B dilakukan adalah koordinasi tentang penyelamatan non kebakaran. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114

Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan.

Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota bahwa Efektivitas layanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran dimulai dengan kegiatan pencegahan, penanggulangan pada saat kejadian, penanganan setelah kejadian kebakaran serta pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran dengan mengedepankan prinsip pengurangan risiko kebakaran dengan mengutamakan pencegahan kebakaran.

## **Upaya untuk mengatasi hambatan yang dihadapi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota Dalam Pelayanan Non Kebakaran demi peningkatan pelayanan publik.**

### **1. Kebijakan Anggaran**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran menjelaskan bahwa “Penurunan Kinerja Anggaran SKPD (atau varian belanja meningkat) sebagai akibat dari kenaikan belanja menunjukkan bahwa “warisan” dana anggaran yang berasal dari tahun lalu akan mengurangi kemampuan SKPD dalam menyelesaikan seluruh alokasi anggaran yang menjadi kewajibannya selama tahun berjalan. Varian belanja tahun sebelumnya secara empiris terbukti akan membebani anggaran tahun berikutnya karena harus diprioritaskan pelaksanaannya di awal tahun anggaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja anggaran tahun lalu berpengaruh positif terhadap kinerja anggaran tahun berjalan. Ini menunjukkan bahwa serapan anggaran dipengaruhi oleh sisa anggaran tahun sebelumnya<sup>8</sup>

Varian belanja tahun sebelumnya pada suatu SKPD mencerminkan ketidakmampuan SKPD merealisasikan seluruh anggaran belanja yang sudah ditetapkan untuk SKPD tersebut pada tahun lalu. Varian belanja tahun lalu memiliki kaitan logis dengan tahun berjalan. Fenomena menarik di lapangan adalah seringnya keputusan politik dalam penganggaran untuk perubahan tahun lalu yang “membebani” anggaran pada tahun berikutnya sebagai kegiatan luncuran atau lanjutan. Keputusan politik dimaksud adalah mengalokasikan sumberdaya untuk suatu kegiatan pada saat perubahan anggaran dilakukan, meskipun sampai akhir tahun anggaran bersangkutan diyakini tidak dapat diselesaikan, dengan harapan akan ada “proyek luncuran” yang akan dilaksanakan pada tahun berikutnya. Praktik ini merupakan bentuk perilaku oportunistik pengambil keputusan anggaran sebagai agent, yang membuat keputusan untuk keuntungan pribadi (*self-interest*) dengan mengorbankan kepentingan sebagian principal-nya, yakni masyarakat penerima layanan nonkebakaran.

Ada beberapa hal telah dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dengan Kebijakan Anggaran melalui :

- a. Memperhatikan alasan perubahan anggaran terkait dengan sisa anggaran yang dapat terjadi sebagai akibat dari perubahan tersebut. Fenomena di SKPD menunjukkan adanya ketidakmampuan dalam menyusun rencana belanja secara baik, sehingga melakukan “revisi” pada saat perubahan anggaran di tahun berjalan. Adakalanya “revisi” ini sudah direncanakan sejak awal, misalnya dengan cara menggelembungkan anggaran, terutama untuk kegiatan yang selesai dilaksanakan sebelum perubahan anggaran, untuk kemudian “digeser” ke kegiatan lain yang anggarannya dianggap kurang dalam hal ini anggaran untuk kegiatan penyelamatan non kebakaran.
- b. Realisasi anggaran belanja dengan perencanaan baik

Realisasi anggaran belanja dengan perencanaan baik agar tidak menumpuk pada akhir tahun anggaran. Pelaksanaan kegiatan biasanya mulai dilaksanakan di triwulan kedua karena di triwulan pertama pemerintah daerah masih disibukkan dengan urusan administrasi keuangan dan proses pengadaan barang dan jasa (*tendering*). Namun, ada

beberapa kegiatan yang dapat dilaksanakan sejak awal, terutama yang bersifat rutin dan kegiatan yang tidak membutuhkan proses pelelangan (boleh penunjukan langsung).

- c. Melakukan analisis tentang penyebab terjadinya penumpukan realisasi anggaran pada akhirtahun anggaran dan melibatkan stakeholders dalam melakukan pengawasan atas pelaksanaan kegiatan di lapangan. Proses lelang dalam pengadaan barang dan jasa sering bertele-tele dan kolusif, sehingga tidak berjalan lancar sebagaimana mestinya. Begitu juga dengan keterlambatan dalam penyelesaian administrasi oleh staf yang tidak berkompeten, sehingga pelaksanaan kegiatan dan pembayarannya baru dapat dilakukan menjelang akhir tahun anggaran (triwulan ketiga dan keempat). Penggunaan teknologi informasi dapat mengefisienkan proses administrasi ini.

## **2. Menyatukan pemahaman antar OPD Terkait Tugas Pemadam Kebakaran dalam Pelayanan Non Kebakaran.**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran menjelaskan bahwa “ Dalam rangka menyatukan pemahaman terhadap Kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dilakukan dengan cara duduk satu meja dalam artian dilakukan pertemuan dan menjabarkan kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran dan menjelaskan secara rinci kewenangan ini yang kemudian melahirkan nota kesepahaman OPD terkait dalam pelaksanaan kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam Pelayanan Non Kebakaran<sup>9</sup>

Lahirnya Nota Kesepahaman ini mengakibatkan tidak adanya tumpang tindih kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran dengan Organisasi Perangkat Daerah lainnya. Berdasarkan Peraturan Bupati Lima Puluh Kota Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran Bab II pasal 2 dinyatakan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran merupakan pelaksana urusan pemerintahan bidang Ketentraman Umum dan Ketertiban serta Perlindungan Masyarakat Sub Urusan Kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Yang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan dan tugas pembantuan Ketentraman Umum dan Ketertiban serta Perlindungan Masyarakat Sub Urusan Kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran dalam melaksanakan tugas yaitu menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang Sub Urusan Kebakaran;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang Urusan Kebakaran;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Urusan Kebakaran;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan terkait tugas dan fungsinya.

## **3. Menginformasikan dan mengkomunikasikan kewenangan Damkar dalam Pelayanan Non Kebakaran**

Penyampaian Informasi dan komunikasi ini telah dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dengan beberapa cara yaitu

### **1. Melalui Media Elektronik**

Informasi bisa disampaikan melalui media elektronik seperti televisi, radio, dan sebagainya. Adapun yang telah dilakukan dengan bekerjasama dengan TV Lokal seperti TV Denai dan Radio Safasindo

### **2. Melalui Internet**

Internet kini menjadi gudang informasi dunia. Setiap kali orang butuh informasi, maka mereka bisa melihatnya di internet baik lewat website, sosial media, video di internet dan sebagainya. Adapun website Dinas Pemadam Kebakaran adalah <https://damkar.limapuluhkotakab.go.id/>. Website Dinas Pemadam Kebakaran Kab.

Lima Puluh Kota. Website ini dimaksudkan sebagai sarana publikasi untuk memberikan informasi dan gambaran Dinas Dinas Pemadam Kebakaran Kab. Lima Puluh Kota dalam melaksanakan pelayanan Urusan Kebakaran dan Non Kebakaran. Serta pelayanan Sipakar Liko (Sistem Informasi Layanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota) dan juga Facebook dengan nama Damkar Kabupaten Lima Puluh Kota juga dilakukan penyampaian informasi melalui you tube.

3. Melalui Tulisan

Informasi juga dapat disampaikan dari tulisan-tulisan, misalnya surat, surat kabar, cerita di prasasti batu.

4. Melalui Gambar yaitu melalui spanduk yang dipasang pada lokasi yang strategis yang bisa di jangkau dan di lihat oleh masyarakat secara keseluruhan.

**4. Sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka memahami tentang tugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan non kebakaran**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Pemadam Kebakara menjelaskan bahwa “Dengan sosialisasi dan pelatihan ini, diharapkan, peserta dapat mengetahui dan menambah pengetahuan, serta wawasan terkait kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota, Dalam penyuluhan, peserta diberikan materi, diantaranya penanganan penyelamatan non kebakaran kepemadaman, serta praktek penyelamatan non kebakaran dengan metode tradisional dan modern. Memberi pengetahuan dasar kepada masyarakat tentang penanganan non kebakaran, penyebab, tanda-tanda, dan penanganan non kebakaran.. Sekaligus memberi tips agar tidak panik menghadapi bencana non kebakaran<sup>10</sup>.

Sosialisasi dan pelatihan ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada peserta, sehingga dapat membantu memberikan pertolongan atau upaya awal dalam penanganan bahaya non kebakaran. Sosialisasi tersebut

**5. Peningkatan Jumlah SDM Baik Dari Segi Kualitas Maupun Kuantitas**

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran menjelaskan bahwa “Penurunan Kinerja Anggaran SKPD (atau varian belanja meningkat) sebagai akibat dari kenaikan belanja menunjukkan bahwa “warisan” dana anggaran yang berasal dari tahun lalu akan mengurangi kemampuan SKPD dalam menyelesaikan seluruh alokasi anggaran yang menjadi kewajibannya selama tahun berjalan. Varian belanja tahun sebelumnya secara empiris terbukti akan membebani anggaran tahun berikutnya karena harus diprioritaskan pelaksanaannya di awal tahun anggaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja anggaran tahun lalu berpengaruh positif terhadap kinerja anggaran tahun berjalan. Ini menunjukkan bahwa bahwa serapan anggaran dipengaruhi oleh sisa anggaran tahun sebelumnya<sup>11</sup>

Varian belanja tahun sebelumnya pada suatu SKPD mencerminkan ketidakmampuan SKPD merealisasikan seluruh anggaran belanja yang sudah ditetapkan untuk SKPD tersebut pada tahun lalu. Varian belanja tahun lalu memiliki kaitan logis dengan tahun berjalan. Fenomena menarik di lapangan adalah seringnya keputusan politik dalam penganggaran untuk perubahan tahun lalu yang “membebani” anggaran pada tahun berikutnya sebagai kegiatan luncuran atau lanjutan. Keputusan politik dimaksud adalah mengalokasikan sumberdaya untuk suatu kegiatan pada saat perubahan anggaran dilakukan, meskipun sampai akhir tahun anggaran bersangkutan diyakini tidak dapat diselesaikan, dengan harapan akan ada “proyek luncuran” yang akan dilaksanakan pada tahun berikutnya. Praktik ini merupakan bentuk perilaku oportunistik pengambil keputusan anggaran sebagai agent, yang membuat keputusan untuk keuntungan pribadi (*self-interest*) dengan mengorbankan kepentingan sebagian principal-nya, yakni masyarakat penerima layanan nonkebakaran.

Masyarakat dirugikan karena akan ada kegiatan tahun berjalan yang tidak tercapai targetnya sebagai implikasi dari pemrioritasan “proyek luncuran” yang lahir sebagai akibat adanya sisa anggaran tahun lalu ini. Kegiatan yang tidak dapat diselesaikan sampai akhir tahun anggaran akan dilanjutkan pelaksanaan kegiatannya pada tahun anggaran berikutnya, tanpa perlu menunggupersetujuan DPRD untuk menyetujui penetapan Perda tentang APBD tahun berikutnya. Sisaanggaran dari tahun lalu untuk penyelesaian proyek yang sudah ditetapkan dapat digunakan langsung, meskipun APBD belum ditetapkan dalam bentuk Perda dan/atau peraturan kepala daerah. Pelaksanaan kegiatan yang dananya bersumber dari sisa anggaran tahun lalu akan diprioritaskan oleh SKPD, meskipun kegiatan dan anggaran yang baru untuk tahun berjalan telah ditetapkan. Kegiatan lanjutan yang dananya telah tersedia dengan pasti akan dilaksanakan terlebih dahulu, sementara kegiatan baru untuk tahun anggaran berkenaan harus melalui proses administrasi dan tendering sebelum dilaksanakan.

Adakalanya terjadi masalah atau ada kendala dalam pelelangan dan pelaksanaan kegiatan tahun berjalan sehingga sampai akhir tahun anggaran belum terealisasi sepenuhnya, yang berakibat pada serapan anggaran yang lebih rendah. Ketika kegiatan lanjutan sudah “cukup” untuk memenuhi “preferensi gizi SKPD”, maka pelaksanaan kegiatan murni tahun berjalan bukanlah prioritas yang menjadi kewajiban untuk diselesaikan selama tahun berjalan. Sangat mungkin kegiatan tahun berjalan sengaja tidak diselesaikan agar bisa menjadi “tabungan” untuk awal tahun berikutnya melalui media SILPA (sisa lebih pembiayaan anggaran) pada akhir tahun.

Ada beberapa hal telah dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dengan Kebijakan Anggaran melalui :

1. Memperhatikan alasan perubahan anggaran terkait dengan sisa anggaran yang dapat terjadi sebagai akibat dari perubahan tersebut. Fenomena di SKPD menunjukkan adanya ketidakmampuan dalam menyusun rencana belanja secara baik, sehingga melakukan “revisi” pada saat perubahan anggaran di tahun berjalan. Adakalanya “revisi” ini sudah direncanakan sejak awal, misalnya dengan cara menggelembungkan anggaran, terutama untuk kegiatan yang selesai dilaksanakan sebelum perubahan anggaran, untuk kemudian “digeser” ke kegiatan lain yang anggarannya dianggap kurang dalam hal ini anggaran untuk kegiatan penyelamatan non kebakaran.
2. Realisasi anggaran belanja dengan perencanaan baik  
Realisasi anggaran belanja dengan perencanaan baik agar tidak menumpuk pada akhir tahun anggaran. Pelaksanaan kegiatan biasanya mulai dilaksanakan di triwulan kedua karena di triwulan pertama pemerintah daerah masih disibukkan dengan urusan administrasi keuangan dan proses pengadaan barang dan jasa (*tendering*). Namun, ada beberapa kegiatan yang dapat dilaksanakan sejak awal, terutama yang bersifat rutin dan kegiatan yang tidak membutuhkan proses pelelangan (boleh penunjukan langsung).
3. Melakukan analisis tentang penyebab terjadinya penumpukan realisasi anggaran pada akhir tahun anggaran dan melibatkan stakeholders dalam melakukan pengawasan atas pelaksanaan kegiatan di lapangan. Proses lelang dalam pengadaan barang dan jasa sering bertele-tele dan kolusif, sehingga tidak berjalan lancar sebagaimana mestinya. Begitu juga dengan keterlambatan dalam penyelesaian administrasi oleh staf yang tidak berkompeten, sehingga *pelaksanaan* kegiatan dan pembayarannya baru dapat dilakukan menjelang akhir tahun anggaran (triwulan ketiga dan keempat). Penggunaan teknologi informasi dapat mengefisienkan proses administrasi ini

## **KESIMPULAN**

1. Kewenangan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam peningkatan pelayanan publik di bidang pelayanan non kebakaran adalah mengacu kepada Peraturan Daerah Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor 4 Tahun 2020, yaitu: Penyelamatan Korban

- Bencana, evakuasi terhadap ancaman nyawa atau pun harta benda, evakuasi keselamatan hewan dan memberikan dukungan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
2. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam pelayanan publik dalam bidang pelayanan non kebakaran adalah sebagai berikut:
    - a. Kurang berpihaknya kebijakan penganggaran untuk pelaksanaan pelayanan non kebakarn sehinga berakibat kurangnya sarana dan prasarana untuk pelaksanaan kegiatan.
    - b. Kurang Optimalnya Pemanfaatan Pelayanan Non Kebakaran Oleh OPD terkait.
    - c. Belum satu pemahaman antar OPD terterkait tugas pemadam kebakaran dalam pelayanan non kebakaran tersebut.
    - d. Informasi dan komunikasi yang belum memadai di sebagian nagari/ masyarakat sehingga laporan dari masyarakat sering terkendala.
    - e. Belum semua masyarakat yang memahami tentang tugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan non kebakaran.
    - f. Belum memadainya kinerja aparat dan kelembagaan penanggulangan kebakaran dan bencana, hal tersebut dikarenakan masih terbatasnya kuantitas dan kualitas sumberdaya aparatur serta sarana prasarana.
    - g. Belum adanya koordinasi yang efektif
  3. Upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Lima Puluh Kota dalam pelayanan publik dalam bidang pelayanan non kebakaan, adalah sebagai berikut:
    1. Peningkatan Kebijakan Anggaran
    2. Menyatukan pemahaman antar OPD Terkait Tugas Pemadam Kebakaran dalam Pelayanan Non Kebakaran.
    3. Menginformasikam dan mengkomunikasikan kewenangan Damkar dalam Pelayanan Non Kebakaran.
    4. Sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka memahami tentang tugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam pelayanan non kebakaran
    5. Peningkatan Jumlah SDM baik dari segi kualitas maupun kuantitas.

## REFERENSI

- Alwi. Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.Jakarta.2007.
- Abdurrahman Fatoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* Rineka Cipta. Jakarta. 2001
- Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*.: PT Citra Aditya Bakti, Bandung.2004. Alwi, Hasan.*Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka. . Jakarta. 2007
- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. SERVQUAL. 1990. A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,. Texas A&M University College Station . Texas. 1990.
- Ateng Syafrudin, “Menuju Penyelenggaraan Pemerintahan Negara yang Bersih dan Bertanggungjawab”. Jurnal Pro Justisia, Edisi IV. Universitas Parahyangan Bandung, 2000.
- Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*.: Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2003.
- Dayanto, Setyobudi Ismanto, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Gava Medi, YogyakartaF.A.M
- Stroink dalam Abdul Rasyid Thalib, *.Wewenang Mahkamah Konstitusi dan Aplikasinya dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.2006
- Gulo, *Metodologi Penelitian*. Grasindo,cet.1. Jakarta. 2002.
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada. Depok. 2017.

- Indroharto, Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik. Citra Aditya Bakti. Bandung:, 1994.
- Ganjong, Pemerintah Daerah Kajian Politik dan Hukum. Galia Indonesia. Bogor. 2007
- Hayat. *Manajemen Pelayanan Publik* PT Raja Grafindo Persada. Depok. 2017
- Indroharto, *Usaha Memahami Peradilan Tata Usaha Negara*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.2002
- Kamal Hidjaz, Efektifitas Penyelenggaraan Kewenangan Dalam Sistem Pemerintahan Daerah di Indonesia. : Pustaka refleksi. Makassar 2010
- Lembaga Administrasi Negara, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN, Jakarta. 2003. Lijan Poltak Sinambela, dkk., *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan, dan Implementasi* .:
- Bumi Aksara, 2006
- Lembaga Administrasi Negara, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik* Jakarta: LAN.2003
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.2015
- Moh. Kusnardi dan Bintang Saragih, Ilmu Negara (edisi revisi), Jakarta:Gaya Media, Cet. 4, 2000.
- Mohtar Mas' oed, Perbandingan Sistem Politik, Cetakan Ke-16. Universitas Gadjah Mada Press. Yogyakarta. 2016
- Moh. Kusnardi dan Bintang Saragih, Ilmu Negara (edisi revisi). Gaya Media, Cet. 4. Jakarta. 2000
- Moh Mahfud MD. *Dasar dan Struktur Ketatanegaraan Indonesia (Edisi Revisi)*. Jakarta Renaka
- Cipta, Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008.
- Moenir, H.AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008.
- Nomensen Sinamo, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Bumi Intitama Sejahtera, Jakarta. 2009
- Pandji, Santosa. *Administrasi Publik (Teori dan Aplikasi Good Governance)*. Refika Aditama . Bandung. 2008.
- Philipus M.Hadjon, “Tentang Wewenang”, *Jurnal Pro Justisia , Yuridika , No .5 dan 6 tahun XII, ( September – Desember, 1997)*
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Erlangga, Jakarta. 2009
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta.2016
- Prajudi Admosudirjo, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta.1998
- Philipus M. Hadjon, *Tentang Wewenang*, *Yuridika*, Volume No.5 & 6, Tahun XII, September- Desember.1997
- Republik Indonesia, *Penjelasan Atas Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Fokusindo Mandiri. 2014
- Ronny Hanitijo Soemitro, *“Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri”*. Ghalia Indonesia. Semarang.1988
- Republik Indonesia, *Penjelasan Atas Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* (Bandung: Fokusindo Mandiri, 2014
- Republik Indonesia, *Keputusan Menpan No: 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Ronny Hanitio Soemitro, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*.. Ghalia Indonesia. Jakarta. 1998.
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*. Rajawali Pers. Jakarta. 2006.
- Sinambela Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara,
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabetha. Bandung 2012.
- Siswo Yudo Husodo, *Mimpi Negara Kesejahteraan, pengantar.*, Baris Baru. Jakarta. 2006. STIA LAN, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press, Jakarta.2000.