

Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Makassar

Muhammad Natsir Mallawi

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar

Andi Novia Nursaidaindah A.K

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Yappi Makassar

Korespondensi penuli : natsirmallawi01@gmail.com

ABSTARCT. *This research aims to find out how the Minimum Service Standards (SPM) for Fire Disaster Management are implemented in the Makassar City Fire Department. This type of research uses a qualitative descriptive method, namely research that aims to provide an overview of the Implementation of Minimum Service Standards (SPM) for Fire Disaster Management in the Fire Service. Makassar City Fire where the author used the interview method. Data sources consist of primary data obtained through interviews, while secondary data is obtained from documents, notes, modules, official Wikipedia which can be supported by complete primary data. The results of research conducted at the Makassar City Fire Department Office, in the Implementation of Minimum Service Standards (Spm) for Fire Disaster Management, there are criteria, namely: How to Implement Minimum Service Standards (Spm) for Fire Disaster Management at the Makassar City Fire Department and Factors Inhibiting the Implementation of Service Standards Minimum (SPM). Based on the results of this research, it shows that the implementation of the Minimum Service Standards (Spm) for Fire Disaster Management at the Makassar City Fire Department has been carried out quite well and is in accordance with the achievements of the Minimum Service Standards at the Makassar City Fire Department, although there are still several inhibiting factors, but the attitude of responsibility of each member/employee of the Makasssar city fire department continues to be carried out.*

Keywords: *Implementation, Minimum Service Standards (SPM), Fire Department*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bermaksud memberikan gambaran Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dimana penulis menggunakan metode wawancara. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara sedangkan data sekunder di peroleh dari dokumen-dokumen, catatan-catatan, modul, wikipedia resmi yang dapat didukung dengan kelengkapan data primer. Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar, dalam Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Penanggulangan Bencana Kebakaran terdapat kriteria yaitu: Bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar Serta Faktor Penghambat penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM). Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar sudah di jalankan cukup baik dan sesuai dengan capaian Standar Pelayanan Minimal yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar walaupun masih ada beberapa faktor penghambat, tetapi sikap tanggung jawab masing-masing tugas para anggota/pegawai pemadam kebakaran kota Makassar tetap di jalankan.

Kata Kunci : Implementasi, Standar Pelayanan Minimal (SPM), Dinas Pemadam kebakaran

PENDAHULUAN

SPM merupakan tolak ukur untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan dasar kepada masyarakat. Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal dan harus mampu dicapai oleh setiap daerah sesuai dengan batas waktu capaian yang ditentukan. Ketentuan-ketentuan tersebut menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Makassar khususnya Dinas Pemadam Kebakaran untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimal. Adapun peristiwa bencana kebakaran yang terjadi di Kota Makassar berdasarkan data dari Bidang Penanggulangan Kebakaran Kota Makassar yaitu terjadi di tahun 2022 sebanyak 151 kasus.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dalam melaksanakan tugasnya memiliki standar pelayanan minimal yang menjadi acuan atau panduan. Tujuan utama yang ingin dicapai dalam penanggulangan bencana kebakaran di Wilayah Kota Makassar ialah agar adanya layanan atau respon cepat (Response Time) dalam penanggulangan bencana kebakaran baik dalam pelaksanaan pemadaman dan pengendalian kebakaran ataupun dalam pelaksanaan penyelamatan dan evakuasi korban bencana kebakaran di Wilayah Kota Makassar. Sehingga dengan adanya hal tersebut akan tercipta rasa aman, tentram, dan nyaman di masyarakat.

Standar pelayanan minimal atau mutu pelayanan dasar harus selalu diterapkan pada setiap Dinas Pemadam Kebakaran maupun jajaran pemerintah, hal tersebut memiliki tujuan antara lain: 1) masyarakat akan terjamin menerima suatu pelayanan publik dalam hal ini yaitu penanggulangan kebakaran; 2) Standar pelayanan minimal sebagai alat bagi UPTD Pemdak Kebakaran untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan dasar; 3) Standar pelayanan minimal dapat menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas Dinas Pemadam Kebakaran terhadap masyarakat; dan 4) Dapat menjadi argumen bagi peningkatan pajak dan retribusi daerah karena baik pemerintah daerah dan masyarakat dapat melihat keterkaitan pembiayaan dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Mutu standar pelayanan minimal yang diterapkan pada Dinas Pemadam Kebakaran Wilayah Kota Makassar meliputi: 1) Tingkat waktu tanggap (response time) 15 menit sejak diterimanya informasi/laporan sampai tiba di lokasi namun waktu tersebut bisa saja melenceng dikarenakan kondisi di lapangan tidak menentu, dan evakuasi; 2) Prosedur operasional penanganan kebakaran, penyelamatan dan evakuasi; 3) Sarana prasarana pemadam kebakaran, penyelamatan dan evakuasi; 4) Kapasitas aparatur pemadam kebakaran dan

penyelamatan/sumber daya manusia; 5) Pelayanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi bagi warga negara yang menjadi korban kebakaran; dan 6) Pelayanan penyelamatan dan evakuasi bagi warga negara yang terdampak kebakaran. Dari semua standar tersebut dapat dikatakan baik apabila kondisi di lapangan mendukung, contohnya ketika terjadi kebakaran di lokasi dekat dengan kantor pemadam maka standar pelayanan akan berjalan dengan baik, berbeda halnya dengan kebakaran yang terjadi jauh dari lokasi Kantor Pemadam kebakaran maka standar pelayanan tidak akan berjalan dengan baik

Implementasi dari standar pelayanan minimal dalam penanggulangan bencana kebakaran yang dilaksanakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Wilayah Kota Makassar yaitu melalui langkah-langkah kegiatan seperti: 1) Layanan respon cepat penanggulangan kejadian kebakaran; 2) Layanan pelaksanaan pemadaman dan pengendalian kebakaran; 3) Layanan pelaksanaan penyelamatan dan evaluasi; 4) layanan pemberdayaan masyarakat/relawan kebaruan; dan 5) Layanan pendataan, inspeksi dan investigasi pasca kebakaran. Hal tersebut harus dijalankan dan diterapkan dengan baik karena dalam hal ini implementasi merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan. Tahapan ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar-benar diaplikasikan di lapangan dan berhasil menghasilkan keluaran seperti apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Implementasi kebijakan standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran idealnya memenuhi beberapa faktor. Faktor yang pertama yaitu sosialisasi, dalam hal ini pelaksana dalam implementasi standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran harus secara rutin melakukan sosialisasi terkait dengan pelaksanaan penanggulangan bencana kebakaran di Wilayah kota Makassar agar dalam implementasi standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran dapat terlaksana dengan optimal. Kedua, kepemimpinan pada dinas Pemadam Kebakaran Wilayah Kota Makassar juga menjadi hal yang penting agar implementasi tersebut terlaksana dengan ideal. Sikap kepemimpinan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar tidak boleh semena-mena atau otoriter, tetapi harus kuat di dalam sisi visi, kompetensi, dan komitmennya dalam pengimplementasian standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran. Dalam konteks implementasi standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran pemimpin diharapkan menjadi penggerak utama dalam mendorong dan memotivasi pelaksana standar pelayanan minimal tersebut. Ketiga, pelaksana harus memahami setiap tahapan dan konsisten dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran tersebut. Dan yang keempat, perubahan paradigma masyarakat dalam ikut serta dalam implementasi kebijakan standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran

sehingga semakin banyaknya relawan kebakaran dari masyarakat yang ikut serta dalam implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menemukan beberapa indikasi yang mengarah pada belum optimalnya implementasi standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran kota Makassar. Adapun indikasi-indikasi permasalahannya sebagai adalah Kurangnya jumlah personil Markas Pusat Pemadam Kebakaran Pemkot Makassar dan Jumlah personil yang ada saat ini adalah 90 orang, Terbatasnya sarana dan prasarana pendukung dalam pencegahan dan penanggulangan bencana kebakaran. Dan Terbatasnya posko pembantu Pemadam kebakaran di wilayah kota Makassar

Berdasarkan pemikiran dan asumsi sebagaimana diuraikan di atas, maka penulis akan mengkaji tentang Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Penanggulangan Bencana Kebarakan Pada Dinas Pemadam Kebaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Makassar”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian dilakukan melalui wawancara, dan hasil wawancara tersebut kemudian diolah menjadi data. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan, penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Makassar.

Populasi pada penelitian ini adalah semua Pegawai Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana kota Makassar berjumlah 423 pegawai kontrak dan 112 ASN. Sample yang diambil pada penulisan ini yaitu *purposive sample* dimana penulis mengambil sampel dari populasi pegawai secara sengaja atau menunjuk/menuntukan secara langsung. Dalam penelitian ini penulis menunjuk minimal 12 orang pegawai untuk dijadikan informan penelitian.

Data yang diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang merupakan suatu tehnik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan yang sebenarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kebakaran Kota Makassar

Standar pelayanan minimal merupakan prioritas utama dalam pelaksanaan pembagian di kota Makassar, hal ini sesuai dengan visi walikota makassar telah mampu menerjemahkan dengan baik perintah konstitusi yang mana proses penyelenggaraan pemerintahan dipandang mandiri dan berhasil apabila suatu daerah sudah mampu mengelola sendiri daerahnya dengan penguatan fungsi pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan hak dasar dan pelayanan dasar sebagaimana yang diamankan dalam undang-undang dasar. Terdapat beberapa target capaian SPM yang belum dicapai, tetapi perlu disadari bahwa keberhasilan pencapaian target SPM memerlukan dukungan dan perhatian dari semua pihak, selain dukungan dari pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan juga dari aparatur pemerintah daerah kota makassar terutama dinas pemadam kebakaran, pemangku kepetingan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Sehingga diharapkan pencapaian target Standar Pelayanan Minimal dapat tercapai sebagai wujud komitmen pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan dasar yang wajib diterima oleh Masyarakat.

Sebagaimana hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah satu informan **kasubag perencanaan dan pelaporan** menyatakan bahwa :“kebijakan standar pelayanan minimal di kantor pemadam kebakaran kota makassar ini sudah dilaksanakan cukup baik oleh para pelaksana yang terampil yang telah memiliki pengetahuan dan kemampuan khusus mengenai teknis pelaksanaan kebijakan standar pelayanan minimal tersebut.”

Adapun Indikator implementasi Standar Pelayanan Minimal pemadam kebakaran dan penanggulangan bencana kebakaran berdasarkan Nomor 114 Tahun 2018 tentang “Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota”. Yaitu:

- a. Layanan Pencegahan, Pengendalian, Pemadaman, Penyelamatan, dan Evakuasi.
 - 1) Layanan pencegahan

Menurut **kepala seksi pencegahan dan inspeksi** pemadam kebakaran kota Makassar yang mengatakan bahwa layanan pencegahan mencakup serangkaian tindakan dan strategi yang dirancang untuk mencegah timbulnya kebakaran, serta untuk mengurangi risiko dan kerusakan yang dapat disebabkan oleh kebakaran. Beberapa aspek utama dari layanan pencegahan yaitu tim pencegahan kebakaran melakukan pemeriksaan secara rutin di bangunan untuk memastikan kelengkapan peralatan pemadam kebakaran seperti sprinkrel, detektor asap

dan alat pemadam api portabel. Layanan pencegahan juga menyelenggarakan latihan evakuasi rutin dan simulasi kebakaran untuk memastikan bahwa penduduk dan personil tahu cara merespons situasi darurat. Jika terjadi kebakaran, layanan pencegahan ini melakukan penyelidikan untuk menentukan penyebabnya dan memastikan bahwa semua bangunan mematuhi peraturan dan kode kebakaran yang berlaku untuk mencegah kejadian serupa di masa yang akan datang. Layanan Pencegahan kebakaran bersifat holistik dan melibatkan berbagai pihak termasuk pemerintah, pemilik bangunan, dan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang lebih aman dari risiko kebakaran.

Selanjutnya wawancara yang di sampaikan oleh **kepala bidang pencegahan** menyatakan bahwa:

“ saya selaku pemimpin di dalam bidang pencegahan menerapkan strategi dalam layanan pencegahan ialah dengan mengerahkan setiap anggota untuk melakukan diklat agar meningkatkan mutu dan kemampuan baik dalam bidang substansi penanggulangan kebakaran, menyiapkan sarana dan prasana, dan bersosialisai kepada masyarakat tetang pentingnya pencegahan kebakaran tersebut.”

Selanjutnya hasil wawancara dengan **kepala bidang pembinaan personil** yang menyatakan tetang sikap para anggotanya : “para personil lapangan maupun dalam kantor selalu berada di jam operasional melakukan pelayanan yang baik dengan tugas masing-masing, berkomunikasi dengan baik dan sangat mengutamakan sikap siaga dalam menangani masalah kebakaran. Terutama saat ada laporan kejadian kebakaran mereka langsung terjun kelapangan dengan cepat dilengkapi dengan mobil armada dan peralatan pemadam yang telah di sediakan”.

Sedangkan hasil wawancara kepada **kasubag perencanaan dan pelaporan** yang menginput laporan rekapan pencapain SPM yang mengatakan bahwa :“saya selaku kasubag bagian perencanaan dan pelaporan, pelayanan pencegahan dalam merekap semua laporan yang ada d bidang-bidang di dinas pemadam kebakaran bahwa layanan pencegahan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik dan sudah mencapai standar pelayanan walaupun masih ada beberapa faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan pencegahan tetapi itu tidak mempengaruhi mereka dalam mencapai kinerja”

2) Pemadaman dan Pegendalian

Menurut hasil wawancara dengan Informan yaitu **kepala bidang pemadaman** pelaksanaan pegendalian dan pemadaman kebakaran di kota makassar proses paling penting untuk mengatasi kebakaran yang terjadi di suatu tempat. Pelaksaaannya melalui pendeteksi kebakaran yang memberikan peringatan dini saat terjadi kebakaran, melakukan panggilan

darurat yang memberikan informasi secara detail termasuk lokasi kejadian, melakukan evakuasi untuk memastikan semua orang yang berada di tempat kejadian dikeluarkan dan diselamatkan, setelah pemadam tiba mereka akan melangsungkan pemadaman kebakaran dengan menggunakan alat pemadam kebakaran, seperti selang air, pompa, dan busa pemadam api. Setelah pemadaman kebakaran selesai selanjutnya melakukan pengendalian kebakaran agar tidak terjadi kembali. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pendinginan area yang terbakar dan memastikan bahwa tidak ada sumber api yang tersisa. Setelah semuanya proses selesai maka selanjutnya dilakukan penyelidikan dan evaluasi.

Sedangkan menurut wawancara **kepala seksi pengendalian operasi dan komunikasi pemadaman** yang menyatakan bahwa : ‘pelaksanaan pengendalian dan pemadaman kebakaran ini sangat penting untuk mengetahui cara-cara yang tepat dan komunikasi yang efektif untuk mengatasi kebakaran. Maka dari itu perlu pelatihan dan latihan yang berkala dalam hal keamanan dan penanganan kebakaran perlu dilakukan, serta penyediaan alat dan peralatan kebakaran yang memadai.’”

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar menetapkan response time pelayanan pemadaman adalah 15 menit, Waktu Tanggap atau lebih dikenal dengan Respons time adalah total waktu yang dihitung dari saat berita kebakaran diterima, pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran ke lokasi kebakaran sampai dengan kondisi siap untuk melaksanakan operasi pemadaman (biasa ditandai dengan keluarnya air / penyemprotan air pertama). dengan rincian: Waktu sejak diterimanya pemberitahuan kebakaran di suatu tempat, interpretasi penentuan lokasi kebakaran dan penyiapan pasukan serta sarana pemadaman selama 5 menit. Waktu tempuh/perjalanan dari pos kebakaran menuju lokasi kebakaran selama 5 menit. Waktu gelar peralatan dilokasi sampai dengan siap operasi pemadaman (penyemprotan) 5 menit. (sumber informasi dari staf bidang Pemadaman)

Selanjutnya hasil wawancara kepala bidang pembinaan personil pemadaman menyatakan bahwa: “Para petugas pemadam kebakaran bagian petugas lapangan selalu siap, sigap serta cepat turun ketempat kejadian kebakaran, ketika ada pemberitahuan ataupun perintah dari pusat mereka langsung terjun kelokasi saat menerima informasi dari masyarakat”.

Hal senada yang di sampaikan oleh informan anggota pelaton yaitu pak rahman (yang tidak menyebutkan namanya secara lengkap) yang membawa salah satu mobil pemadam kebakaran menyatakan bahwa: “kami anggota lapangan selalu turun ketempat kejadian dengan cepat sesuai dengan penetapan respon time yang telah di tentukan oleh kantor pemadaman kebakaran”

Sedangkan hasil wawancara yang juga disampaikan oleh kasubag perencanaan dan pelaporan yang menginput laporan rekapan pencapaian SPM yang menyatakan bahwa : “Sama seperti yang saya katakan waktu layanan pencegahan memberikan pelayanan sudah cukup baik dan sudah mencapai standar pelayanan walaupun masih ada beberapa faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan tetapi itu tidak mempengaruhi mereka dalam mencapai kinerja”

3) Penyelamatan dan Evakuasi

Menurut **Kepala bidang Penyelamatan** bahwa proses untuk menyelamatkan orang atau barang dalam suatu situasi yang berbahaya atau darurat. Pelaksanaan penyelamatan dan evakuasi melibatkan berbagai tahapan dan prosedur yang berbeda tergantung pada jenis situasi darurat yang terjadi, seperti bencana alam, kebakaran, penyelamatan dalam air, penyelamatan hewan, dan dalam layanan kebakaran dan layanan non-kebarakan lainnya. hal terpenting ialah menjaga keselamatan dan keamanan selama proses penyelamatan dan evakuasi. harus dilakukan secara hati-hati, aman, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan di pemadam kebakaran untuk menghindari kecelakaan dan korban tambahan. Di pemadam kebakaran petugas di sini itu di latih untuk bekerja dalam berbagai kondisi dan lingkungan yang berbeda. Sesuai dengan Visi yang ada di pemadam kebakaran Kota Makassar yang ingin memberikan rasa aman kepada masyarakat.

Sedangkan hasil wawancara kepada **kepala Pembinaan Personil** yang menyatakan bahwa : “saya selaku pemimpin dalam pembinaan personil di pemadam kebarakan selalu mengatakan kepada para anggota untuk selalu menanamkan sikap profesionalisme, semangat, keselamatan prioritas utama dan komitmen petugas pemadam kebakaran dalam melaksanakan tugas penyelamatan dan evakuasi.”

Selanjutnya hasil wawancara **kepada anggota pelaton yaitu pak amjas** (yang tidak menyebutkan namanya secara lengkap) menyatakan bahwa : “Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang-orang dalam situasi darurat yang membutuhkan kami dan ketika kami melihat senyuman dan rasa terimakasih di wajah orang yang kita selamatkan, itu menjadi penghargaan terbesar bagi kami.”

- b. Layanan Pemadaman yang dilakukan oleh relawan kebakaran (Balakar, atau komunitas masyarakat lainnya) yang dibentuk dibawah pembinaan Dinas terkait.

Menurut hasil wawancancara **kepala bagian pelayanan pencegahan** bahwa kami membentuk relawan kebakaran agar dapat membantu kami ketika ada kejadian kebakaran sebelum kami datang ke tempat kejadian sebagai pertolongan pertama bagi masyarakat jika terjadinya kebakaran. Tentunya dengan kolaborasi yang erat antara pihak berwenang dan

masyarakat untuk meningkatkan kesiapan dan respons terhadap kebakaran. Dalam pembentukan relawan melakukan pelatihan dan pendidikan yang mereka dapatkan oleh para anggota pemadam kebakaran. Relawan juga terlibat dalam pemadaman kebakaran skala kecil di tingkat komunitas, seperti kebakaran sampah atau pemadaman api yang terbatas dengan menggunakan peralatan pemadam kebakaran portabel dan mengambil tindakan sesuai dengan panduan keamanan. Mengambil peran dalam pendistribusian informasi peringatan dini kepada masyarakat setempat. Relawan juga terlibat dalam pemantauan dan pemadam kebakaran pada tahap awal untuk menghindari perluasan kebakaran.

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan dengan **kepala bidang pembinaan personil** yang menyatakan bahwa : “Di dinas pemadam kebakaran kota Makassar melibatkan relawan dalam pelatihan bersama dengan anggota pemadam kebakaran, menyediakan pelatihan dan sumber daya untuk meningkatkan keterampilan dan kapasitas relawan, dan Memfasilitasi pertukaran pengetahuan antara relawan dan pemadam kebakaran.”

Selanjutnya hasil wawancara kepada anggota pelaton yaitu **pak tahir** yang mengatakan bahwa : “kehadiran relawan kebakaran membawa semangat para petugas, karena mereka membantu meningkatkan respons kami dalam situasi darurat.”

2. Faktor Penghambat Penerapan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Yang Ada Di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kebakaran Kota Makassar.

Sumber Daya Manusia masih terbatas menurut hasil wawancara **kasubag Umum dan Kepegawaian** yang menyatakan bahwa Jumlah aparatur sipil negara (ASN) pada Dinas Pemadam Kebakaran sebanyak 112 orang dan Tenaga Non Organik (non ASN) sebanyak 423 dan jumlah Anggota Personil yang bertugas dilapangan Sebanyak 432 Personil. Tetapi kami masih membutuhkan personil tambahan khususnya dibagian petugas anggota lapangan. Mulai dari 2016 sampai 2023 Sebanyak 404 anggota yang telah mengikuti diklat, tetapi masih ada beberapa yang belum mengikuti diklat, Hal tersebut karena Kurangnya realisasi DIKLAT Pelatihan Peningkatan keterampilan kemampuan Personil Pemadam kebakaran karna disebabkan keterbatasan anggaran . Apabila sumber daya manusia dalam organisasi tidak baik, dapat dikatakan organisasi tidak dapat berjalan dengan semestinya. Tapi dengan keterbatasan itu kami tetap menjalankan tugas dengan semestinya sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di dinas pemadam kebakaran kota makassar.

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan informan dengan **kasubag perencanaan dan pelaporan** yang mengatakan bahwa :

“Kurangnya alokasi anggaran untuk meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Aparatur Pemadam Kebakaran sesuai dengan bidangnya. Maka dari itu pemerintah harus memprioritaskan Anggaran untuk Program dan kegiatan yang Terkait dengan Bidang SPM dalam penyusunan Rencana Kerja pada Tahun selanjutnya.”

Sedangkan menurut hasil wawancara dengan **kepala bidang sarana dan prasana** yang menyatakan Sarana dan prasana yang masih terbatas atau belum cukup memadai menjadi penghambat dalam peningkatan kinerja. Seperti Kurangnya peralatan yang dimiliki sehingga terkadang penanganan penuh dengan resiko yang dihadapi oleh petugas penyelamatan, kendaraan mobil pemadam kebakaran hanya memiliki 60 unit mobil pemadam kebakaran, Sedangkan 1 unit dalam kondisi rusak berat, jumlah keseluruhan 59 unit Jadi jumlah yang dioperasikan 59 unit Untuk sarana Mobil Pemadam Kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar jauh dari target Jumlah unit mobil Pemadam Kebakaran Belum lagi Mobil dari Faktor Usia yang sering mengalami kerusakan sehingga belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM), kami masih memerlukan tambahan sarana dan prasana dikarenakan tidak ada yang bisa memprediksi kapan saja bencana kebakaran akan terjadi, bisa saja terjadi kebakaran secara bersamaan dan di tempat yang berbeda sehingga akan sulit untuk menanggulangi kebakaran mengingat sarana dan prasana masih terbatas.

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan **anggota pelaton yaitu pak rahman** (yang tidak menyebutkan namanya secara lengkap) yang membawa salah satu mobil pemadam kebakaran menyatakan bahwa: “keterbatasan peralatan memang menjadi tantangan bagi para personil damkar, tapi dengan penuh hati-hati, semangat, dan rasa komitmen kami untuk melindungi Masyarakat tidak pernah pudar.”

Hal senada yang di sampaikan oleh **anggota pelaton yaitu pak amjas** (yang tidak menyebutkan namanya secara lengkap) bahwa : “kami bekerja dengan penuh semangat dan tanggung jawab untuk melakukan yang terbaik dengan apa yang kami miliki, tetapi lebih banyak peralatan dan sumber daya akan sangat membantu.”

Selanjutnya menurut hasil wawancara dengan **kasubag perencanaan dan pelaporan** yang mengatakan bahwa posko pembantu saat ini masih terbatas yang terdiri dari 4 posko tetap pemadam di wilayah kima, posko timur panakukang, posko malengkeri, dan posko gmt di tanjung. dan 3 posko dari BPBD(badan penanggulangan bencana daerah) yang masih numpang yang biasa disebut carester yaitu carester ujung tanah, carester btp, dan carester tamangapa. Jadi total keseluruhan posko pembantu Pemadam kebakaran ada 7 posko yang dimana belum memadai di dalam Pencapaian SPM karena seharusnya di setiap kecamatan harus memiliki posko pembantu Pemadam kebakaran guna tercapainya Quick Respon Time (QRT), Dari jarak

tempuh markas menuju lokasi tersebut dengan target 15 menit, dan mengingat juga wilayah Makassar yang sangat luas dan warganya yang banyak. Hal tersebut perlunya Bekerjasama dengan Instansi lainnya Untuk pengadaan Lahan pembangunan Pos Pembantu pemadam kebakaran agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pada akhirnya mencapai tujuan organisasi.

Selanjutnya hasil wawancara dengan **kepala bidang pembinaan personil** yang menyatakan bahwa : “Pernah ada masyarakat yang mengeluh kepada anggota saya saat kejadian berlangsung karena para anggota damkar terlambat sampai di tujuan kebakaran tetapi itu tidak membuat anggota lainnya marah karena hal ini dapat dilihat bahwa di posko pembantu pemadam kebakaran masih kekurangan posko sehingga dapat memperlambat tercapainya Quick Respon Time (QRT), Dari jarak tempuh markas menuju lokasi tersebut dengan target 15 menit.“

Hal senada yang di sampaikan oleh anggota pelaton **Pak Tahir** (yang tidak menyebutkan namanya secara lengkap) yang menyatakan bahwa : “kurangnya posko pembantu bisa memperlambat respons kami, terutama dalam situasi kebakaran besar mengingat Wilayah Makassar yang luas.”

B. PEMBAHASAN

1. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kebakaran Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Penerapan kebijakan Standar Pelayanan Minimal di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dalam wilayah Kota Makassar sudah bagus dan cukup baik yang di lakukan oleh para pelaksana terampil yang telah memiliki pengetahuan dan kemampuan khusus di bidang masing-masing dengan salah satu jenis pelayanan dasarnya ialah respon time. Sebagaimana hasil penelitian ini sesuai dengan yang dijelaskan dalam **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018** tentang Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal dan harus mampu dicapai oleh setiap daerah sesuai dengan batas waktu capaian yang ditentukan. Ketentuan-ketentuan tersebut menjadi dasar bagi Pemerintah Kota Makassar khususnya Dinas Pemadam Kebakaran untuk menerapkan Standar Pelayanan Minimal.

Selanjutnya penelitian ini sesuai dengan pendapat teori menurut **Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009** tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai

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. kemudian Menurut **Sampara** “Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin, dan menyediakan kepuasan pelanggan”(Sinambela, 2006:5). Dan Menurut **Wahab**” (2017: 64) Implementasi kebijakan adalah suatu proses melaksanakan keputusan kebijakan yang biasanya dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan, perintah eksekutif atau dekrit presiden.

Berdasarkan **Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 114 Tahun 2018** tentang “Standar teknis pelayanan dasar pada standar minimal pelayanan minimal sub urusan kebakaran daerah kabupaten/kota” yang memiliki beberapa indikator :

a. Layanan Pencegahan, Pengendalian, Pemadaman, Penyelamatan, dan Evakuasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa layanan pencegahan sudah sesuai dengan capaian SPM yang ada di dinas pemadam kebakaran kota Makassar dengan mengarahkan setiap para petugas pemadam kebakaran melakukan diklat agar meningkatkan mutu dan kemampuan baik dalam bidang subansi penanggulangan kebakaran, menyiapkan sarana dan prasarana, bersosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pencegahan, dan berkomunikasi dengan baik oleh para petugas pemadam kebakaran kota Makassar. Terkait dengan pemahaman terhadap ukuran serta sasaran kebijakan SPM, informan sudah memahami akan hal itu di bidang mereka masing-masing, Maka dapat dikemukakan bahwa dalam implementasi kebijakan dimaksud berjalan sesuai dengan **Edward III dalam Winarno (2012:178)**, Jika suatu kebijakan harus diimplementasikan secara tepat, maka aturan dari implementasi tersebut tidak hanya diterima tetapi juga harus disosialisasikan secara jelas dan tepat, kejelasan dan ketepatan komunikasi merupakan ukuran penting dalam mengimplementasikan suatu kebijakan, jika tidak para implementor akan kacau dan bingung dengan apa yang seharusnya mereka lakukan.

Sedangkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Pemadaman dan pengendalian yang sangat penting mengetahui cara- cara yang tepat dan komunikasi yang efektif dalam mengatasi kebakaran, maka dari itu para petugas yang ada di dinas pemadam kebakaran selalu siap siaga saat kejadian kebakaran terjadi di wilayah makassar. Perlunya pelatihan yang berakala dalam hal keamanan dan penanganan kebakaran perlu dilakukan serta penyediaan alat dan peralatan kebarakaran yang memadai. hal ini sejalan dengan pendapat Menurut **Sunggono (2016: 149)** mengemukakan bahwa “Pembagian

tugas merupakan keahlian yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan”. Oleh karena itu pembagian potensi merupakan Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatu kebijakan publik juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara para pelaku yang terlibat dalam implementasi. Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas.

Selanjutnya hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar bekerja dalam berbagai kondisi dan lingkungan berbeda bukan hanya memadamkan api saja tetapi para petugas juga di latih dalam hal penyelamatan dan evakuasi yang melibatkan berbagai tahapan dan prosedur yang berbeda tergantung pada jenis situasi darurat yang terjadi seperti bencana alam, penyelamatan dalam air, penyelamatan hewan, dan lain-lain. Sikap para petugas pemadam kebakaran kota Makassar yang selalu menanamkan sikap profesionalisme, semangat, keselamatan prioritas utama dan komitmen petugas pemadam kebakaran dalam melaksanakan tugas penyelamatan dan evakuasi. Hal ini sesuai dengan visi yang ada di pemadam kebakaran kota Makassar yang ingin memberikan rasa aman kepada Masyarakat khususnya wilayah kota Makassar. Secara teoritis sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh **Edward III dalam Winarno (2012:178)** yang menegaskan bahwa implementasi akan berjalan Efektif apabila kebijakan terkait ukuran- ukuran dan tujuan- tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan melalui transmisi atau penyaluran komunikasi yang jelas dan konsisten. . Dan menurut pendapat **Gordon (Pasolong, 2017: 58)** “Implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program”. Implementasi sangat penting dalam seluruh proses kebijakan karena kebijakan publik yang telah dibuat akan bermanfaat bila diimplementasikan. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan dan tindakan yang mampu untuk mencapai tujuan kebijakan. Dimana didalam implementasi kebijakam aktor, organisasi, prosedur dan teknik dipakai secara bersama dan simultan.

- b. Layanan pemadaman yang dilakukan oleh relawan kebakaran (bakalar, atau komunitas masyarakat lainnya) yang dibentuk dibawah pembinaan Dinas terkait.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Di Bidang layanan pencegahan pada Dinas Pemadam kebakaran kota Makassar membentuk layanan

Pemadaman yang dilakukan oleh relawan kebakaran seperti Balakar (Barisan Laskar Pemadam Kebakaran), atau komunitas masyarakat lainnya. Dalam pembentukan relawan melakukan pelatihan dan pendidikan, Relawan juga terlibat dalam pemantauan dan pemadaman kebakaran pada tahap awal untuk menghindari perluasan kebakaran. Dengan adanya pembentukan relawan ini di dinas pemadam kebakaran membawa semangat para petugas karena membantu meningkatkan respons dalam situasi darurat. Dalam mengimplementasikan suatu kebijakan tentu harus adanya dukungan dari berbagai pihak agar pelaksanaan suatu implementasi kebijakan dapat berjalan dengan baik.

Maka dapat dikemukakan bahwa secara teoritis berjalan sesuai menurut pendapat **Aswin, (2006:33)** Pelayanan publik merupakan kewajiban dan tugas yang harus diselenggarakan oleh Pemerintah. Melayani kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) dan demokratis. Kegiatan ini dilakukan secara berkesinambungan seiring dengan perkembangan harapan (aspirasi) publik menuntut untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan menurut **Susilo (2007:174)** implementasi merupakan suatu penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai, dan sikap. Menurut **Chaplin (2017: 17)** mengemukakan bahwa Dukungan adalah pemberian dorongan, motivasi atau semangat serta nasehat kepada orang lain yang sedang di dalam situasi membuat keputusan. Dari uraian di atas dapat di jelaskan bahwa implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar yaitu memberikan layanan dasar yang wajib di terima oleh Masyarakat, sehingga capaian target SPM dapat tercapai sebagai wujud komitmen pemerintah daerah.

2. Faktor Penghambat Penerapan Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Yang Ada Di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kebakaran Kota Makassar Yaitu :

Sumber Daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau pegawai (Streer-level- bureaucrats). Kegagalan yang sering terjadi dalam implmentasi kebijakan, salah satunya di sebabkan oleh staf/pegawa yang tidak cukup memadai. akan tetapi dengan melihat jumlah keseluruhan para anggota/pegawai yang ada di Dinas pemadam kebakaran kota Makassar belum cukup memadai walaupun dalam jumlahnya sudah banyak tetapi Di Pemadam Kebakaran masih membutuhkan sumber daya manusia. Dengan melihat jumlah sumber daya manusia yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar yang belum memadai untuk

melaksanakan kebijakan SPM.

Hal ini tidak sesuai dengan Pendapat **Edward III dalam Winarno (2012:178)** bahwa komponen sumber daya ini meliputi staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber- sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang di harapkan adanya fasilitas-fasilitas pendukung, seperti sarana dan prasana yang dapat dipergunakan untuk melaksanakan program kegiatan.

Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seperti mobil armada yang di gunakan oleh para personil pemadam kebakaran saat terjun kelokasi kejadian, peralatan alat pemadam kebakaran, dan posko pembantu dalam mencapai QTR (Quick Respon Time), tetapi hal itu masih kurang atau belum memadai untuk melaksakan kebijakan SPM.

Pelaksanaan suatu kebijakan publik akan sangat sulit apabila pada pengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaan kebijakan tersebut. Maka dalam dukungan pelaksanaan kebijakan ini terdapat indikator penting yaitu penyelenggara program dan sasaran program. Hal ini tidak sesuai dengan **Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002** yang dicantumkan pada definisi pelayanan publik yang salah satu jenis pelayanannya adalah: Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran. Sedangkan menurut **Mazmanian dan sebatier (Waluyo, 2007:49)**, bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang- undang, namu dapat pula berbentuk perintah-perintah dan keputusan- keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin di atasi, meyebutkan secara tegas tujuan sasaran yang ingin dicapai dengan berbagai acara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya. Berdasarkan berbagai pendapat di atas di ketahui bahwa suatu proses yang berkaitan dengan kebijakan dan program-program yang akan diterapkan oleh suatu organisasi atau instansi, khususnya yang berkaitan dengan instansi negara dengan menyertakan sarana dan prasarana untuk mendukung program-program yang akan dijalankan tersebut.

PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka penulis memberi kesimpulan bahwa :

1. Implementasi standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran kebijakan dalam penerapan SPM sudah bagus dan cukup baik dalam capaian Standar Pelayanan Minimal yang ada walaupun masih ada beberapa faktor penghambat, tetapi sikap tanggung jawab masing-masing tugas para anggota/pegawai pemadam kebakaran kota Makassar tetap di jalankan. Dalam indikator pertama yang menjelaskan bahwa dalam layanan pencegahan pelayanannya yang baik, komunikasi yang baik dan sangat mengutamakan sikap siaga dalam menangani masalah kebakaran. Pelaksanaan pengendalian dan pemadaman kebakaran dalam kota Makassar proses paling penting untuk mengatasi kebakaran yang terjadi di suatu tempat. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar juga menetapkan Response time atau waktu Tanggap pelayanan pemadam adalah 15 menit, Maka dari itu sikap para petugas yang selalu siap dan sigap ke lokasi kejadian ketika pemberitahuan ataupun perintah dari pusat sudah ada. Pelaksanaan penyelamatan dan evakuasi di latih untuk bekerja dalam berbagai kondisi dan lingkungan yang berbeda, sesuai dengan visi yang ada di Pemadam Kebakaran Kota Makassar yang ingin memberikan rasa aman kepada masyarakat. Dan indikator kedua ialah membentuk relawan kebakaran (Balakar, atau komunitas masyarakat lainnya) Dengan adanya pembentukan relawan di dinas pemadam kebakaran membawa semangat para petugas karena membantu meningkatkan respons dalam situasi darurat. tetapi perlu disadari bahwa keberhasilan pencapaian target SPM memerlukan dukungan dan perhatian dari semua pihak, selain dukungan dari pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan juga dari aparatur pemerintah daerah kota Makassar terutama dinas pemadam kebakaran, pemangku kepentingan dan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.
2. Faktor- faktor penghambat dalam penerapan Standar Pelayanan Minimal yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kebakaran Kota Makassar ialah sumber daya manusia yang masih terbatas, sarana prasarana yang belum memadai seperti pelaratan alat pemadaman kebakaran, kendaraan mobil pemadam kebakaran dan posko pembantu pemadam kebakaran yang juga masih terbatas. Solusinya ialah memprioritaskan Anggaran untuk program dan kegiatan yang terkait dengan bidang SPM dalam penyusunan rencana kerja pada tahun selanjutnya, mempelajari peraturan pemerintah No. 2 tahun 2018 tentang standar pelayanan minimal, PERMENDAGRI No.100 tahun 2018, bekerjasama dengan instansi lain untuk pengadaan lahan pembangunan pos pembantu pemadam ditiap-

tiap kecamatan atau kelurahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2007. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Agus, Erwan P. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Agung hidayat . *implementasi kebijakan standar pleyanan minimal oleh sub urusan bencana badan penanggulangan bencana daerah kabupaten solok selatan provinsi sumatera barat*. ([eprints. Ipdn.ac.id/12461/1/AGUNGHIDAYAT](http://eprints.ipdn.ac.id/12461/1/AGUNGHIDAYAT)).
- Anisafitri@unespadang. Ac.id (may 2022). *Implemetensi standar pelayanan minimal (SPM) penannggulan bencana kebakaran pada pemadam kebakaran kabupaten pesisir selatan*.
- Ayu Magfirah Sari Alamsyah. *Kinerja unit pelaksana teknis pemadam kebakaran dalam peneingkatan kualitas pelayanan di kabupaten gresik provinsi jawa timur*. Program Studi Manajemen keamanan dan keselamatan publik. ([http://eprints.ipdn.ac.id/8042/1/RINGKASAN%20SKRIPSI%20AYU%20MAGHFIRAH%20SARI%20ALAMS YAH_29.0909.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/8042/1/RINGKASAN%20SKRIPSI%20AYU%20MAGHFIRAH%20SARI%20ALAMS%20YAH_29.0909.pdf))
- Edward III, George C. (2015). *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Dr. H. Tachjan, M. Si. Bandung; Penerbit AIPI Bandung, 2006 jurnal “*implementasi kebijakan publik*”
- Goggin, (2016). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Medi.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- H.M. Aswin dalam buku editor Didi Marzuki (2006:33) *Asas penyelenggaraan pelayanan publik*.
- Kaplan, Abraham, (2016). *Public Policy*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kazuari (vol 17, No. 2. 2017) *implementasai standar pelayanan minimal (SPM) pelayanan publik bidang pelayanan kesehatan (studi kasus pada rumah sakit umum dr. H. Koesnadi bondowoso)*. (<http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/POLITICO/article/view/881>)
- Mulyadi, (2018). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Nugraha, D. S., Setiawan, A. ., Agningsih, D. P. ., Aprilianti, D. N. ., Sutisna, E. ., & Yuliani, L. . (2020). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN MITIGASI BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KABUPATEN SUMEDANG. *Journal Of Regional Public Administration (JRPA)*, 5(2), 49-59. Retrieved from <https://jurnal.ilmuadministrasisebelasapri.l.ac.id/index.php/jrpa/article/view/5>.
- Pasolog, Harbani, (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahmatiah, (2016) *Analisis Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ripley, (2017). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunggono, (2016). *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sofyul hidayat dan irwan nasution (2013). *Pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran pemerintah bagi masyarakat dalam mengatasi musibah*. Jurnal ilmu pemerintah dan sosial politik UMA. *Universitas medan area jurnal implementasi kebijakan*.
- Wiguna. (2018). *Analisis implementasi standar pelayanan minimal penanggulangan bencana kebakaran di Dinas kebakaran kabupaten bandung*. Thesis (diploma) Uin sunan gunung djati bandung. <https://etheses.uinsgd.ac.id/id/eprint/6479>

Dokumen Dan Peraturan Perundang-Undangan

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal yang kemudian secara teknis diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2020 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota.
4. Peraturan Pemerintahan No.65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal.
5. Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah.
6. Dokumen pemadam kebakaran kota Makassar “STANDAR PELAYANAN MINIMUM TRIWULAN I T.A 2023”
7. Dokumen “Buku Profil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar”