

**KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PEMADAM
KEBAKARAN TANJUNG UBAN DALAM MENANGGULANGI KEJADIAN
KEBAKARAN**

Dea Oktafia¹, Adji Suradji Muhammad², Okparizan³
dea.oktafia1997@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas
Maritim Raja Ali Haji

Abstract

The problem regarding the quality of service contained in the Tanjung Uban Fire Department is the unavailability of firefighter posts in each sub-district. This study aims to identify and explain the quality of service as well as the inhibiting factors in the quality of service of the Tanjung Uban Regional Fire Department Technical Implementation Unit, Bintan Regency. Using the theory of Sinambela. The technical implementing element of the Regional Disaster Management Agency in carrying out technical operational firefighting in Bintan Regency in detail refers to Regent Regulation Number 38 of 2019 concerning the Establishment of a Fire Fighting Regional Technical Implementation Unit at the Bintan Regency Disaster Management Office. The results of the study were assessed from the indicators, (1) on transparency, the Tanjung Uban UPTD Damkar was transparent to the public, which did not apply different service procedures. (2) Accountability, services that can be accounted for in accordance with applicable regulations have not been maximized because the resource factor is not yet available according to the required needs. (3) Conditionally, the Tanjung Uban UPTD in carrying out proper services has not been carried out optimally. (4) Participatory, community involvement in service participation has not been maximized, due to the uneven distribution of people participating in activities. (5) Equality of Rights, in practice the implementation has provided services to the community regardless of the social status of the community. (6) The balance of rights and obligations is maximized because it always responds to complaints from the public regarding fire incidents.

Keywords: *Service Quality, UPTD, Karhutla*

I. Pendahuluan

Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki luas wilayah 251,810 kilometer persegi memiliki banyak pulau, tercatat 394 pulau berpenghuni dan 1.401 pulau belum berpenghuni. Berdasarkan indeks Resiko Bencana Indonesia (IRBI) (2019), Provinsi Kepulauan Riau memiliki indeks resiko 116.40 atau berkategori sedang. Ancaman bencana di Provinsi Kepulauan Riau adalah tanah longsor, cuaca ekstrim, gelombang ekstrim, abrasi, serta kebakaran.

Kemudian wilayah Kabupaten Bintan berdasarkan IRBI (2019) juga memiliki nilai skor IRBI Kabupaten Bintan sebesar 132,40 atau berkategori kelas sedang, dimana lebih tinggi dari rata-rata nilai skor IRBI Provinsi Kepri. Dengan kejadian bencana Kabupaten Bintan yakni angina putting

beliung, kebakaran hutan dan lahan serta banjir. Untuk menjamin masyarakat merasa aman dari bencana, pemerintah membentuk unit pelayanan teknis yang bertujuan memberikan pelayanan publik khusus dalam menanggulangi bencana.

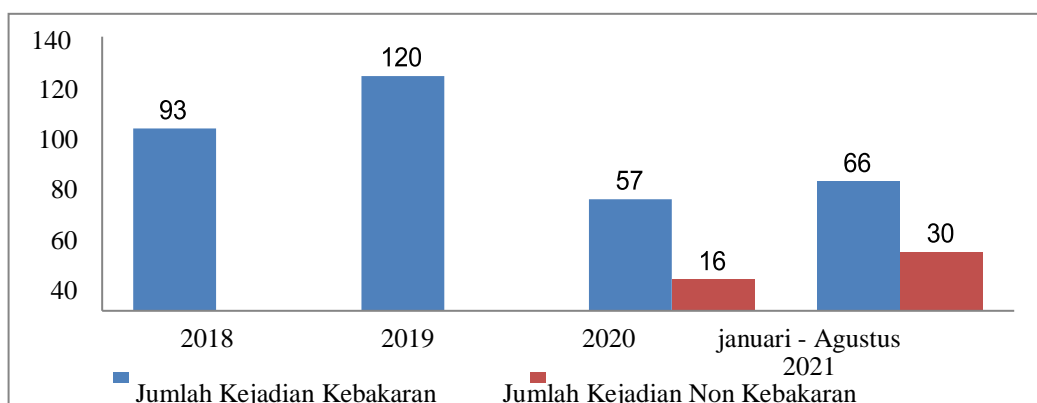
Pemerintah selaku pihak yang berwenang bertujuan untuk melindungi warga sudah selayaknya membuat langkah pencegahan dan penanggulangan yang tepat agar nanti nya bencana yang terjadi dapat teratasi dengan membuat lembaga, badan, ataupun organisasi yang diberikan wewenang oleh pemerintah dalam mengatasi karhutla. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 3 Tahun (2012) Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bintan pasal 16 mengenai unit pelaksana teknis bahwasannya Unit Pelaksana Teknis mempunyai tugas melaksanakan penyelenggaraan sebagian tugas Badan, dipimpin oleh seorang kepala yang bertanggungjawab kepada Kepala Badan.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan adalah perangkat daerah pada pemerintah daerah provinsi dan kabupaten atau kota yang menyelenggarakan berbagai penanggulangan bencana seperti terkait urusan kebakaran. Petugas pemadam kebakaran seperti pada umumnya memiliki tugas pokok yakni pencegahan dan pengendalian kebakaran, pemadaman kebakaran, penyelamatan kebakaran dan lain sebagainya. Selain itu petugas pemadam kebakaran juga bertugas dalam penanggulangan bencana non kebakaran.

Sesuai dengan Peraturan Bupati Bintan Nomor 38 Tahun (2019) Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Pada Dinas Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Bintan, yang merupakan turunan dari Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 3 Tahun (2012) Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bintan.

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pemadam Kebakaran Tanjung Uban merupakan wadah yang dimana terdapat rangkaian aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Jenis pelayanan yang dilayani oleh UPTD Damkar Tanjung Uban yakni layanan pelaksanaan pemadaman kebakaran, dan layanan pelaksanaan penyelamatan dan evakuasi. Berdasarkan observasi awal di Kantor UPTD Damkar Tanjung Uban, bahwa jumlah personil yang ada di UPTD Damkar berjumlah 11 orang. 11 orang tersebut terbagi menjadi 1 orang pimpinan, 1 orang Kasubbag, dan 9 orang anggota. Waktu kerja dibagi menjadi 2 shift, yang setiap shift nya terdiri dari 3 orang.

Penyelamatan Tanjung Uban, dari tahun 2018 hingga 2021, jumlah kejadian kebakaran dan non kebakaran yang ditangani dapat dilihat melalui gambar dibawah ini.



Gambar 1. Grafik Jumlah Kejadian Kebakaran dan Non Kebakaran Tahun 2018-2021

Dari grafik di atas, diketahui bahwa tahun 2018 telah terjadi 93 kejadian kebakaran, tahun 2019 meningkat menjadi 120 kejadian, sedangkan di tahun 2020 kejadian kebakaran menurun menjadi 57 kejadian, dan di tahun 2021 sampai akhir bulan Agustus meningkat kembali menjadi 66

kejadian. Dari hasil wawancara diketahui bahwa total kerugian yang dialami masyarakat selama empat tahun terakhir dari kejadian kebakaran berjumlah Rp. 978.000.000 (sembilan ratus tujuh puluh delapan juta rupiah). Di tahun 2020, Damkar Tanjung Uban tidak hanya menanggapi kejadian kebakaran saja, akan tetapi UPTD Damkar juga melayani kejadian non kebakaran. Dengan begitu berdasarkan grafik diatas pada tahun 2020 UPTD damkar Tanjung Uban juga menangani kejadian non kebakaran dengan jumlah sebanyak 16 kasus penanganan, kemudian ditahun 2021 kejadian non kebakaran meningkat sebanyak 30 *rescue* penyelamatan.

Dikarenakan wilayah Kabupaten Bintan memiliki hutan sangat luas yang mendukung terjadinya kebakaran hutan. UPTD Damkar yang ada di Bintan salah satunya UPTD Damkar Tanjung Uban yang melakukan penanggulangan kebakaran tidak ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai, sehingga mengakibatkan penanganan kebakaran belum maksimal. Berdasarkan fenomena masalah tersebut, yang menjadi faktor penghambat UPTD Damkar Tanjung Uban dalam menjalankan tugasnya. Terutama terkait berita di tahun 2019 yang penulis temui bahwa UPTD Damkar Tanjung Uban kekurangan anggota personil dan juga sarana prasarana yang belum memadai. Yang mana hingga sampai saat ini di tahun 2021, belum terealisasi adanya penambahan anggota personil dan juga sarana prasarana yang memadai.

Menanggulangi bencana, khususnya bencana kebakaran tidaklah mudah. Diperlukan pengetahuan, keterampilan, dan kecakapan personil Pemadam Kebakaran. Karena itu, penulis tertarik untuk membuat satu penelitian tentang pelaksanaan pelayanan yang ada di UPTD Pemadam Kebakaran dalam menanggapi aduan kejadian dari masyarakat dalam satu penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Tanjung Uban dalam Menanggulangi Kejadian Kebakaran”.

II. Metode Penelitian

Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pemadam Kebakaran Tanjung Uban Dalam Menanggulangi Kejadian Kebakaran merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Karena penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau peristiwa sebagaimana adanya, dan memberikan gambaran objektif tentang keadaan atau permasalahan yang dihadapi. Pada hakekatnya metode penelitian deskriptif ini adalah untuk mencari pemahaman dan makna yang terkandung dalam fokus penelitian. Sedangkan pemahaman akan makna tersebut dapat diperoleh terutama setelah penelitian lapangan diteliti.

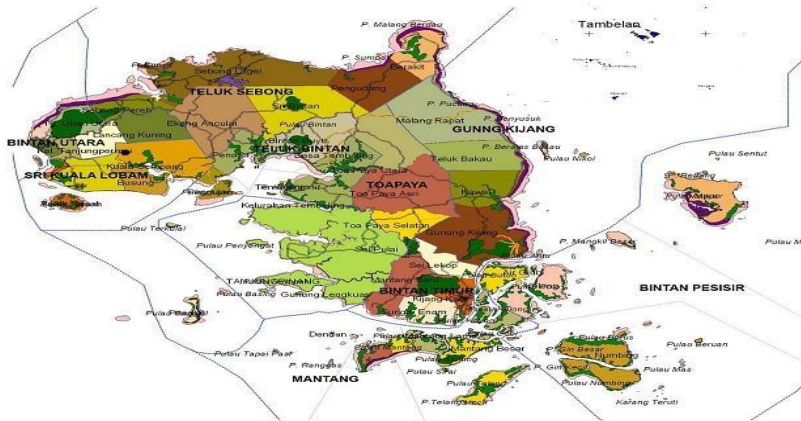
Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pemadam Kebakaran Tanjung Uban. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kabupaten Bintan tepatnya di Tanjung Uban Kecamatan Bintan Utara Kelurahan Tanjung Uban. Peneliti menetapkan fokus penelitian ini yaitu berkenaan dengan kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) pemadam kebakaran Tanjung Uban dalam menanggulangi kejadian kebakaran mengacu pada indikator teori kualitas pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani (2017:153) yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

III. Hasil dan Pembahasan

Deskripsi objek penelitian akan menguraikan tentang objek penelitian yakni mengenai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pemadam Kebakaran Tanjung Uban Kabupaten Bintan. Kemudian meliputi lokasi penelitian dan memberikan gambaran umum terkait wilayah Tanjung Uban sebagai salah satu kawasan yang ditetapkan sebagai kawasan yang memiliki wilayah kerja di Bintan Utara, Seri Kuala Lobam, dan Teluk Sebong merupakan daerah yang rawan akan terjadi

kebakaran hutan dan lahan, terutama kebakaran hutan dikarenakan Kecamatan Bintang Utara memiliki hutan yang sangat luas.

Wilayah Tanjung Uban merupakan salah satu wilayah yang berada di Kecamatan Bintang Utara Kabupaten Bintang. Dimana Kecamatan Bintang Utara terdiri dari 5 (lima) kelurahan yaitu Lancang Kuning, Tanjung Uban Kota, Tanjung Uban Selatan, Tanjung Uban Timur, dan Tanjung Uban Utara. Letak geografis wilayah Kabupaten Bintang terletak antara 105°03.94” Lintang Utara dan 10428’56.23” Bujur Timur.



Gambar 2. Peta Kabupaten Bintang

Tanjung Uban yang merupakan salah satu wilayah yang ada di Bintang Utara Kabupaten Bintang, beriklim tropis dengan temperatur terendah 21,6 °C dan tertinggi 37,7 °C dengan kelembapan udara yang dimiliki Kabupaten Bintang sekitar 82%. Terdapat 4 (empat) macam perubahan cuaca yang dimiliki Kabupaten Bintang yaitu perubahan arah angin yang terjadi pada bulan Desember – Februari, angin utara sedangkan pada bulan Maret hingga bulan Mei merupakan angin timur, dan pada bulan Juni - Agustus angin selatan, serta bulan September sampai November angin barat. (Kabupaten Bintang Dalam Angka, 2020)

Gambaran tentang interval nilai kategori ancaman bencana kebakaran hutan dan lahan Kabupaten Bintang dan angka indeks ancaman bencana kebakaran hutan dan lahan dalam kategori tinggi dapat disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 1. Interval Nilai Kategori Ancaman Bencana Kebakaran Hutan Dan Lahan

Interval Nilai	Keterangan Kategori Ancaman Bencana Kebakaran Hutan Dan Lahan
0,00 – 0,30	Rendah
0,31-0,60	Sedang
0,61-2,00	Tinggi

Sumber Sumber: BPBD Kabupaten Bintang 2020

Tabel 2. Kategori Tinggi Indeks Ancaman Bencana Kebakaran Hutan dan Lahan Di Kabupaten Bintan Provinsi Kepulauan Riau

No	Nama Kecamatan	Nama Desa / Kelurahan	Kebakaran Hutan dan Lahan	
			Nilai	Kategori Ancaman
1	Teluk Bintan	Penaga	0,70	Tinggi
		Tembeling	0,78	Tinggi
		Bintan Buyu	0,78	Tinggi
2	Seri Kuala Lobam	Kuala Sempang	0,98	Tinggi
		Busung	0,78	Tinggi
		Teluk Lobam	0,70	Tinggi
3	Bintan Utara	Lancang Kuning	0,70	Tinggi
4	Teluk Sebong	Sebong Pereh	0,67	Tinggi
		Sebong Lagoi	0,77	Tinggi
		Kota Baru	1,09	Tinggi
		Elang Anculai	1,00	Tinggi
		Sri Bintan	0,76	Tinggi
		Pengudang	0,82	Tinggi
5	Gunung Kijang	Malang Rapat	0,77	Tinggi
6	Toapaya	Toapaya Asri	1,00	Tinggi
		Toapaya	0,82	Tinggi
		Toapaya Utara	0,86	Tinggi
		Toapaya Selatan	0,70	Tinggi

Sumber: BPBD Kabupaten Bintan 2020

Berdasarkan data pada tabel diatas tersebut menunjukkan ada 6 (enam) Kecamatan (60%) memiliki indeks ancaman bencana kebakaran hutan dan lahan dengan indeks ancaman bencana tersebut ada di 18 (35,10%) Desa dari 51 Desa. Kecamatan yang paling banyak wilayah desanya yaitu Teluk Sebong dengan jumlah 6 (enam) Desa (23,10%) disusul Kecamatan Toapaya dengan jumlah desa 4 (empat) Desa (15,88%). Rata-rata indeks ancaman bencana kebakaran hutan dan lahan dari 18 (delapan belas) Desa tersebut sebesar 0,77.

Dalam penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Tanjung Uban Dalam Menanggulangi Kejadian Kebakaran, peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif sehingga data yang diperoleh bersifat deskriptif yang berbentuk kata maupun kalimat dari hasil wawancara dengan informan penelitian, hasil observasi lapangan, dan juga studi kepustakaan yang relevan dengan fokus penelitian yang peneliti lakukan. Seperti yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data menurut Miles Huberman yang telah dikembangkan oleh Sugiyono dimana mengemukakan bahwa dalam menganalisis data meliputi langkah-langkah berupa: reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Namun berdasarkan hasil temuan peneliti, minimnya sumber daya manusia yang belum memiliki kualifikasi khusus, dan minimnya keterlibatan maupun koordinasi antar pihak lain berpengaruh pada kualitas pelayanan ini. Mengacu pada teori kualitas pelayanan menurut Sinambela Sinambela dalam Harbani (2017:153) terkait kualitas pelayanan publik, pelayanan UPTD Damkar Tanjung Uban dalam menanggulangi kejadian kebakaran hutan dan lahan masih dikategorikan belum maksimal. Dengan menggunakan teori ini akan dijabarkan terkait enam

indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada kualitas pelayanan publik yaitu : transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

1. Analisis Transparansi

Transparansi yang dimaksud dalam penelitian ini sebagai sarana kejelasan informasi, bersifat terbuka, kejelasan mengenai hak dan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui bagaimana transparansi dalam pelaksanaan proses layanan UPTD Damkar Tanjung Uban dalam menanggulangi kebakaran hutan dan lahan. Dalam melakukan penanggulangan kejadian kebakaran, bahwa dari sisi transparansi UPTD Damkar menjalankan salah satu tugas nya yakni memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sudah berjalan dengan baik dikarenakan masyarakat bisa mendapatkan kejelasan informasi yang dibutuhkan langsung datang ke kantor UPTD Damkar Tanjung Uban dikarenakan mereka beroperasi 1 x 24 jam atau menelfon nomor siaga UPTD damkar Tanjung Uban.

2. Analisis Akuntabilitas

Kemudian untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas atau pertanggungjawaban dari pihak UPTD Damkar Tanjung Uban sebagai pelaksana kegiatan dalam bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat urusan bencana dan urusan kebakaran yang menjadi kewenangan. Dalam melakukan penanggulangan kejadian kebakaran, bahwa dari sisi akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku belum maksimal dikarenakan keterbatasan sumber daya yang dimiliki tidak memadai. Seperti sumber daya finansial yang masih kurang dikarenakan hanya bersumber dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) yang mana UPTD Pemadam Kebakaran Tanjung Uban masih dibawah naungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bintan sehingga anggaran nya masih diatur dan menyatu di BPBD Kabupaten Bintan. Selanjutnya terkait sumber daya waktu jika berdasarkan SOP Operasi Pemadam Kebakaran yang berlaku, UPTD Damkar Tanjung Uban dalam melaksanakan Persiapan sampai ke lokasi kejadian kebakaran hutan dan lahan lebih dari waktu yang ditentukan.

3. Analisis kondisional

Kemudian untuk mengetahui bagaimana kondisi kondisional pihak UPTD Damkar Tanjung Uban dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima layanan dalam menjalankan tugasnya. Untuk pelayanan dari pihak UPTD Pemadam Kebakaran Tanjung Uban yang diberikan kepada masyarakat pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan dimana harus sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat masih belum terlaksana dengan maksimal, dikarenakan terhambat oleh keterbatasan sarana prasarana yang dimiliki, jarak tempuh yang jauh, dan juga akses jalan menuju lokasi kejadian yang sulit untuk mencari titik api. Salah satu keterbatasan sarana prasarana yang dimiliki UPTD Damkar Tanjung Uban yakni tidak tersedianya posko ataupun pos pembantu pemadam kebakaran di setiap Kecamatan yang masuk wilayah kerja mereka, padahal kondisi nya UPTD Tanjung Uban memiliki wilayah kerja yang paling luas dibandingkan dengan UPTD Toapaya dan Gunung Kijang, seperti Kecamatan Teluk Sebong yang merupakan salah satu wilayah kerja UPTD Damkar Tanjung Uban Kabupaten Bintan yang memiliki luas daerah 285,72 km² dimana Kecamatan Teluk Sebong merupakan Kecamatan terluas di Kabupaten Bintan.

4. Analisis Partisipatif

Untuk mengetahui bagaimana partisipasi ataupun keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan. Dapat dipahami bahwa partisipasi dari pelaksana yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal dikarenakan belum meratanya masyarakat yang mengikuti

dan mendapat kegiatan edukasi ataupun sosialisasi. Hal ini dikarenakan keterbatasan sumber anggaran yang dimiliki oleh UPTD tersebut yang hanya bersumber dari APBD dan juga untuk ditahun ini terkena *refocusing* anggaran sehingga untuk melakukan program kegiatan sosialisasi kepada masyarakat menjadi terhambat. Sehingga juga berdampak kepada pelayanan yang diberikan oleh pihak UPTD Damkar Tanjung Uban Kabupaten Bintan yang belum efektif dan mengakibatkan terjadinya bencana kebakaran hutan dan lahan di Kabupaten.

5. Analisis Kesamaan Hak

Untuk mengetahui bagaimana kesamaan hak dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh pihak UPTD Damkar Tanjung Uban. Pihak UPTD Damkar Tanjung Uban dalam melaksanakan tugas sebagai pemadam kebakaran dan penyelamatan tidak membeda-bedakan atau melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun. Semua laporan kejadian kebakaran hutan dan lahan maupun non kebakaran selalu mereka tanggapi dan layani tanpa melihat suku, ras, agama, golongan, dan status sosial. Dikarenakan semua masyarakat yang ada di wilayah kerja UPTD Damkar Tanjung Uban memiliki kesamaan hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama dan berkualitas.

6. Analisis Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Untuk mengetahui bagaimana keseimbangan hak dan kewajiban yang meliputi keadilan dan kejujuran pihak UPTD Damkar Tanjung Uban dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan penanggulangan kejadian kebakaran. bahwa UPTD Damkar Tanjung Uban sudah melaksanakan tugas semestinya. Tetapi masih terdapat kekurangan yaitu pihak UPTD Damkar Tanjung Uban masih terlambat menuju ke lokasi kejadian dikarenakan jarak tempuh ataupun *route* yang jauh.

Setiap melaksanakan pelayanan kepada masyarakat tentunya memiliki faktor yang mempengaruhi dalam proses pelaksanaannya. Begitu juga dengan kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pemadam Kebakaran Tanjung Uban dalam menanggulangi kejadian kebakaran. Faktor penghambat dalam pelaksanaan ini menyebabkan pelayanan UPTD Damkar Tanjung Uban dalam menanggulangi kejadian kebakaran belum berjalan optimal, khususnya berkaitan dengan sumber daya yang sangat minim merupakan salah satu terhambatnya pelaksanaan pelayanan penanggulangan pemadaman api yang optimal. Selanjutnya hambatan kedua yakni minim nya keterlibatan antar instansi secara resmi atau perjanjian tertulis hitam diatas putih, dimana keterlibatan maupun koordinasi yang terjalin sampai saat ini hanya secara tidak langsung. Selanjutnya hambatan ketiga yaitu tidak tersedianya pos pemadam kebakaran di wilayah kerja UPTD Damkar Tanjung Uban. Hambatan yang keempat yaitu kurangnya penambahan anggota personil sesuai dengan kualifikasi khusus atau keahlian yang di perlukan oleh pihak UPTD Damkar Tanjung Uban. Setelah mengetahui faktor yang mempengaruhi tersebut, diharapkan mampu memberikan solusi yang dapat memperbaiki kinerja pihak UPTD Tanjung Uban dimasa yang akan datang.

IV. Kesimpulan

Kesimpulan Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Tanjung Uban dalam Menanggulangi Kejadian Kebakaran dimana UPTD Damkar Tanjung Uban merupakan perpanjangan tangan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kabupaten Bintan. Berdasarkan indikator teori kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Tanjung Uban Kabupaten Bintan masih belum terlaksana dengan maksimal. Hal ini dilihat dari ada 3 (tiga) indikator yang belum berjalan dengan maksimal seperti akuntabilitas, kondisional, dan

partisipasi serta 3 (tiga) indikator yang sudah berjalan dengan maksimal yakni transparansi, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Transparansi

Pada indikator ini Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Damkar Tanjung Uban Kabupaten Bintan dalam memberikan pelayanan sudah transparan kepada masyarakat, yang mana terlihat dari UPTD tersebut memberikan informasi ke masyarakat mengenai cara meminta pertolongan atau bantuan kepada pihak UPTD Tanjung Uban untuk menangani kejadian kebakaran hutan dan lahan. Kemudian juga petugas UPTD selalu menerapkan aturan formal dalam memberikan pelayanan dan tidak menerapkan prosedur pelayanan yang berbeda.

2. Akuntabilitas

Pada indikator ini dari sisi akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku belum maksimal dikarenakan faktor sumber daya yang dimiliki masih jauh dari kata cukup.

3. Kondisional

Pada indikator ini pihak UPTD Tanjung Uban dalam melakukan pelayanan dengan tepat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat belum terlaksana dengan maksimal. Walaupun dalam pelaksanaan pemadaman setiap anggota pranata kebakaran berusaha memahami kondisi api, tetapi masih sering terjadi kesalahan yang dilakukan dalam penanggulangan kejadian kebakaran hutan dan lahan. Yang mana hal ini akibat dari keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia, dan juga karena *rute* lokasi kejadian yang jauh dan akses jalan menuju lokasi kejadian yang sulit untuk mencari titik api.

4. Partisipatif

Pada indikator ini bahwa partisipatif atau keterlibatan masyarakat dalam berpartisipasi dari pihak UPTD Damkar Tanjung Uban yang diberikan kepada masyarakat belum maksimal. Dikarenakan belum merata nya masyarakat yang mengikuti kegiatan sosialisasi bahaya dan pencegahan kebakaran.

5. Kesamaan Hak

Pada indikator ini bahwa pihak UPTD Damkar Tanjung Uban sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak memandang status sosial masyarakat nya, dikarenakan masyarakat mempunyai kesamaan hak untuk mendapatkan pelayanan yang sama tanpa melihat status sosial nya.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pada indikator ini para anggota pranata kebakaran UPTD Tanjung Uban sebagai petugas pemadam kebakaran selalu merespon laporan pengaduan dari masyarakat mengenai kejadian kebakaran.

V. Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik* (2nd ed.). Alfabeta.

Deddy, M., Hendrikus, G., & Nur, A. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik* (J. Edah & Y. Eris (eds.); 1st ed.). CV Alfabeta.

- Harbani, P. (2016). *Teori Adminitrasi Publik* (7th ed.). CV Alfabeta.
- Harbani, P. (2017). *Teori Administrasi Publik* (8th ed.). CV Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik konsep, dimensi, indikator dan implementasinya* (E. Ariyanto (ed.); 1st ed.). GAVA MEDIA.
- Indiahono, D. (2009). *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy Analisis* (E. A. Purwanto (ed.); 1st ed.). GAVA MEDIA.
- Iswahyudi, F. (2009). (*Studi Kasus Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat pada Dinas Perijinan Kabupaten Bantul*) 8(3), 310–340.
- Khozin, M., Mahendra, G. K., & Nugraha, A. F. (2020). Evaluasi Standar Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pendidikan Dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta). *Aristo*, 8(2), 225.
- Kurniawan, R. C. (2016). Tantangan Kualitas Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Lembaga Administrasi Negara. (2009). *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*. 134.
- Murliana, Nurul, F., & Mia, M. (2020). Komunikasi Dalam Penanggulangan Bencana Oleh Badan Nasional Penaggulangan Bencana (BNPB) Melalui Pendekatan Budaya. *Daring Mahasiswa Komunikasi*, 1(1), 37–45.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.)). Media Sahabat Cendekia.
- Purbowaseso, B. (2004). *Pengendalian Kebakaran Hutan* (1st ed.). RINEKA Cipta.
- Rijanto, B. (2010). *Kebakaran dan Perencanaan Pembangunan* (1st ed.). Mitra Wacana Media.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan* (A. Mifka (ed.); 1st ed.).
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (21st ed.). Alfabeta.
- Ulber, S. (2009). *Metode Penelitian Sosial* (G. Aep (ed.); 1st ed.). PT Refika Aditama.

Peraturan Perundang - Undangan

- Bintan, P. B. (2019). *Peraturan Bupati Bintan No.38 tahun 2019 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pemadam Kebakaran Pada Dinas Penanggulangan Bencana Kabupaten Bintan*.

- Bintan, P. K. (2012). *Peraturan Daerah Kabupaten Bintan Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bintan*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. (2003). *MENPAN_63_2003.pdf*.
- Permendagri RI No. 114 Tahun 2018. (2018). Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9, pp. 1689– 1699).
- RI, U. (2009). *Undang-Undang RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik* (Issue April).
- Umum, P. M. P. (2008). Permen PU No. 25 tahun 2008 tentang Pedoman Teknis Penyusunan Sistem Proteksi Kebakaran. In *Kementerian Pekerjaan Umum* (pp. 1–55).