

EFEKTIVITAS PELAYANAN KEJADIAN DARURAT DI DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA SURABAYA

Soelaiman Basri

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, soelaiman.23318@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya, trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik di Indonesia sangat dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah pelayanan publik berupa layanan tanggap darurat yang siap melayani terkait panggilan masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan cepat. Penyebab utama kebakaran mencakup korsleting listrik, aktivitas membakar sampah sembarangan, dan kondisi cuaca panas ekstrem. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan kejadian darurat dinas pemadam kebakaran kota Surabaya. Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan instrument yang digunakan adalah wawancara dan observasi, subjek yang akan di wawancarai yaitu kepala operator bidang pemadam kebakaran, staf sarana dan prasarana pemadam kebakaran dan pegawai pemadam kebakaran. Dengan hasil penelitian Pelayanan pemadam kebakaran Surabaya sudah cukup baik dalam respons darurat, koordinasi, dan penggunaan teknologi, namun masih perlu peningkatan pada jumlah pos, infrastruktur, dan dukungan anggaran untuk mencapai layanan yang lebih optimal.

Kata kunci: Pemadam Kebakaran, darurat, penyelamatan, pelayanan, efektivitas.

Abstract

Public services in Indonesia are greatly needed by the community, one of which is public services in the form of emergency response services that are ready to serve community calls who need help quickly. The main causes of fires include electrical short circuits, careless garbage burning activities, and extreme hot weather conditions. This research aims to describe the effectiveness of emergency incident services of the Surabaya city fire department. The type of research in this study uses descriptive with a qualitative approach, with instruments used are interviews and observations, subjects to be interviewed are the head of fire department operations, fire department facilities and infrastructure staff, and fire department employees. With the research results, Surabaya fire department services are already quite good in emergency response, coordination, and use of technology, but still need improvement in the number of posts, infrastructure, and budget support to achieve more optimal services.

Keywords: Fire Department, Emergency, Rescue, Services, Effectiveness.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warganya. Menurut Moenir (2010), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk memenuhi hak masyarakat, dilakukan melalui sistem dan prosedur tertentu agar tepat sasaran dan dapat diukur secara efektif. Dalam konteks kota besar seperti Surabaya, tantangan pelayanan publik sangat kompleks, terutama dalam penanganan kejadian darurat yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan koordinasi lintas instansi. Hal ini mendorong Pemerintah Kota Surabaya untuk mengembangkan sistem layanan terintegrasi melalui Command Center 112 sebagai pusat penanganan panggilan darurat sejak 2019.

Salah satu indikator penting efektivitas pelayanan publik adalah responsivitas. Bambang (2020:4)

menyebutkan bahwa respons cepat, ketepatan waktu, dan kemampuan aparat merespons keluhan masyarakat menjadi indikator utama kualitas layanan. Dalam praktiknya, Call Center 112 telah menjawab kebutuhan akan akses cepat dan terpusat dalam penanganan kebakaran, kecelakaan, dan bencana lainnya. Berdasarkan laporan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya, selama Januari–Oktober 2024 tercatat 321 kasus kebakaran yang meningkat tajam pada musim kemarau akibat korsleting listrik dan pembakaran sampah sembarangan. Hal ini memperlihatkan urgensi peningkatan kesiapsiagaan serta efisiensi pelayanan.



Gambar 1. Kebakaran di Lahan Terbuka
Sumber: Instagram damkar112suroboyo, 2024

Tidak hanya menangani kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran juga terlibat dalam kegiatan evakuasi non-kebakaran. Sepanjang 2024, ratusan evakuasi hewan seperti ular, lebah vespa, dan biawak telah dilakukan. Hewan-hewan ini dianggap membahayakan warga dan kerap masuk ke area permukiman. Tercatat 291 evakuasi ular dan lebih dari 100 lebah/tawon telah ditangani dengan bantuan peralatan khusus seperti snake stick dan baju anti lebah. Menurut laporan Jatim Newsroom (2024), keberhasilan penanganan ini menunjukkan bahwa Damkar Surabaya tidak hanya fokus pada pemadaman api, tetapi juga pada penyelamatan warga dari ancaman lingkungan.



Gambar 2. Jumlah kejadian evakuasi selama periode Januari sampai Agustus 2024 di Kota Surabaya.
Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Surabaya, 2024

Dalam bidang penyelamatan kendaraan, petugas juga melakukan evakuasi kendaraan yang terperosok atau mengalami kecelakaan. Salah satu contoh ekstrem adalah penyelamatan mobil yang masuk sungai. Keberhasilan proses ini menunjukkan pentingnya kesiapan SDM, peralatan, serta koordinasi antarinstansi dalam menghadapi kondisi tak terduga. Seperti yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003), efektivitas sistem pelayanan publik dapat diukur dari kualitas sistem, penggunaan sistem, serta dampak sistem terhadap organisasi dan individu. Kesiapan ini akan sangat menentukan apakah proses penanganan darurat dapat berjalan efektif atau tidak.

Data dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) menunjukkan bahwa sepanjang Januari–Agustus 2024 terdapat 1.077 kejadian evakuasi di Kota Surabaya. Mayoritas laporan berkaitan dengan penyelamatan hewan dan objek alam. Namun, tingginya angka tersebut juga menandai bahwa kompleksitas masalah pelayanan darurat tidak hanya berada pada volume kejadian, tetapi juga pada efektivitas respons.

Ismail (2022) menyatakan bahwa keberhasilan e-Government dan layanan publik sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia, teknologi, dan keterlibatan masyarakat.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan akses jalan di kawasan padat penduduk serta minimnya alat penunjang yang masih menjadi tantangan serius. Jalan sempit, parkir liar, hingga kabel listrik rendah menjadi penghambat laju mobil damkar, sebagaimana juga ditemukan oleh Syalom, Ismail & Welly (2021) dalam penelitian mereka di Kota Tomohon. Selain itu, peralatan usang dan terbatasnya jumlah unit damkar memperburuk kondisi ini. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya dengan membentuk sistem tanggap darurat, namun harus dibarengi dengan penguatan sarana-prasarana.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelayanan kejadian darurat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya dengan menyoroti enam dimensi dari DeLone dan McLean, yakni: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan dampak terhadap organisasi. Gaba dkk. (2024) menekankan bahwa pemanfaatan sistem yang baik akan meningkatkan efisiensi layanan, kepuasan masyarakat, dan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misinya. Oleh karena itu, penting untuk meninjau ulang efektivitas pelayanan agar dapat dirancang kebijakan yang tepat sasaran.

Dari sisi manfaat, secara teoritis penelitian ini menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi negara, khususnya studi pelayanan publik. Praktisnya, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan instansi terkait sebagai dasar evaluasi dan peningkatan mutu layanan. Sejalan dengan pandangan Mahmudi (2006), peningkatan efektivitas pelayanan tidak hanya mencakup output dan kepuasan pengguna, tetapi juga mencerminkan kinerja organisasi secara menyeluruh dalam menghadapi dinamika kebutuhan publik yang semakin kompleks.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh bagaimana efektivitas sistem pelayanan kejadian darurat di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Metode ini dipilih karena mampu memberikan gambaran mendalam mengenai fenomena sosial yang sedang dikaji, yakni pelayanan tanggap darurat dalam berbagai bentuk seperti kebakaran, evakuasi hewan, dan penyelamatan kendaraan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengamatan secara langsung, menggali informasi melalui wawancara, serta mengumpulkan dokumen pendukung sebagai data pelengkap. Seperti dikemukakan oleh Bog dan Taylor dalam Moleong (2017), metode kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari subjek yang diamati, sehingga sangat relevan untuk mengeksplorasi dinamika pelayanan di lapangan.

Untuk mengukur efektivitas pelayanan, penelitian ini mengacu pada teori Budiani yang dijelaskan oleh Primanda (2017), dengan empat indikator utama: ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan kembali. Ketepatan sasaran mencerminkan kemampuan petugas dalam menjangkau lokasi yang membutuhkan secara akurat dan tepat waktu, sementara aspek sosialisasi menunjukkan bagaimana Dinas memberikan edukasi dan informasi kepada masyarakat tentang prosedur darurat. Pencapaian tujuan dilihat dari keberhasilan menyelamatkan nyawa dan mencegah kerugian besar, sedangkan pemantauan kembali penting untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem secara berkelanjutan.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya karena instansi ini menjadi ujung tombak dalam penanganan kejadian darurat di wilayah kota yang padat penduduk dan aktivitasnya tinggi. Informasi primer diperoleh dari wawancara langsung dengan kepala bidang operasional, staf sarana dan prasarana, serta pegawai pelaksana lapangan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal seperti laporan kejadian, jurnal akademik terkait pelayanan publik, dan dokumentasi media sosial resmi instansi. Pendekatan triangulasi data ini digunakan untuk menjaga validitas dan keakuratan informasi yang diperoleh.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan tiga metode utama: wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Panduan wawancara disusun secara sistematis untuk menggali pengalaman serta evaluasi dari para informan mengenai implementasi sistem pelayanan darurat. Observasi dilakukan terhadap beberapa kejadian langsung di lapangan, seperti proses penanganan kebakaran dan evakuasi ular yang tercatat di Command Center. Dokumentasi juga dimanfaatkan sebagai data pendukung, berupa arsip laporan, foto kegiatan, dan grafik jumlah evakuasi yang sudah ditangani selama tahun 2024.

Dalam proses analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1984), yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dari hasil observasi dan wawancara, yang kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar dapat diinterpretasikan secara sistematis. Kesimpulan akhirnya diambil dengan memperhatikan keutuhan konteks lapangan dan kesesuaian data yang telah dikumpulkan. Hal ini sesuai dengan pandangan Sugiyono (2017) bahwa penyajian data yang terstruktur dapat membantu peneliti untuk memahami pola dan relasi antara berbagai aspek pelayanan yang sedang dikaji.

Melalui metodologi ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang valid tentang efektivitas pelayanan darurat yang dilaksanakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Surabaya. Selain itu, hasil temuan dapat menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi kebijakan atau peningkatan kualitas layanan, baik dari sisi sumber daya manusia, sarana, maupun sistem informasi. Sejalan dengan pendapat Ismail (2020), efektivitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas organisasi dan kesiapan teknologi dalam mendukung proses pelayanan yang cepat, akurat, dan terintegrasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Kejadian Darurat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya

1. Ketepatan Sasaran

Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam merespons kejadian darurat telah dilakukan secara sistematis dan berbasis teknologi. Ketepatan sasaran diartikan sebagai kemampuan untuk merespons laporan dengan cepat dan tepat pada lokasi yang benar-benar membutuhkan. Sistem pelaporan darurat dilakukan melalui Command Center 112 serta sistem internal, dengan prioritas penanganan berdasarkan tingkat ancaman, kepadatan wilayah, dan potensi penyebaran.

Distribusi armada dan personel ditentukan melalui pemetaan wilayah rawan dan dipantau secara real-time menggunakan GPS. Evaluasi dan perencanaan sarana prasarana mengacu pada data kejadian sebelumnya, cakupan wilayah, dan kebutuhan operasional, meskipun terkendala anggaran dan proses pengadaan yang panjang.

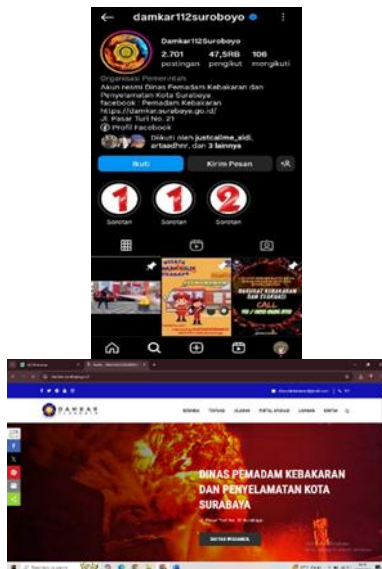
Beberapa tantangan utama yang dihadapi antara lain kemacetan lalu lintas, akses jalan yang sempit, informasi pelaporan yang tidak akurat akibat kepanikan warga, serta keterbatasan jumlah armada dan personel. Strategi penempatan pos siaga secara strategis telah membantu respons cepat, namun masih diperlukan penambahan pos di beberapa wilayah agar jangkauan pelayanan lebih merata.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian di tingkat provinsi yang menunjukkan pentingnya peningkatan kapasitas personel, sarana prasarana, serta koordinasi antarinstitusi dan partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan dan penanggulangan kebakaran. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas operasional, perlu dilakukan langkah konkret berupa peningkatan sumber daya, perbaikan sistem pelaporan, serta penguatan strategi lintas sektor

2. Sosialisasi

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya merupakan upaya strategis untuk meningkatkan pengetahuan dan kesiapsiagaan masyarakat dalam menghadapi kebakaran. Kegiatan ini dilaksanakan secara rutin melalui program edukatif di sekolah, kantor, lingkungan warga, serta tempat usaha, dengan metode pelatihan, simulasi, dan penggunaan alat bantu seperti APAR dan simulator kebakaran.

Program-program seperti WISADAMCIL, Tilik Kamling, pelatihan APAR, dan Kampung Tangguh Kebakaran menjadi bagian dari pendekatan edukatif yang sistematis. Media sosial, situs resmi, hotline 112, dan aplikasi pemerintah turut dimanfaatkan sebagai sarana penyebaran informasi. Peran petugas lapangan sangat krusial dalam mendampingi dan memberi contoh langsung kepada masyarakat.



Gambar 3. Media sosial dan website resmi dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan kota Surabaya

Meskipun respons masyarakat terhadap pelatihan cukup positif dan antusias, tantangan utama masih terletak pada rendahnya kesadaran awal masyarakat terhadap bahaya kebakaran, termasuk dalam hal penggunaan instalasi listrik yang aman. Oleh karena itu, intensitas sosialisasi serta ketersediaan alat bantu edukasi perlu terus ditingkatkan agar mencakup lebih banyak kalangan.

Hal ini sejalan dengan temuan dari penelitian sebelumnya, yang menekankan pentingnya peningkatan kapasitas personel, sarana prasarana, dan peran aktif masyarakat dalam penanggulangan kebakaran secara menyeluruh

3. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya mencerminkan keberhasilan dalam menyelamatkan jiwa, mencegah meluasnya kebakaran, serta meminimalkan kerugian material dan lingkungan. Indikator keberhasilan utama meliputi waktu tanggap kurang dari 15 menit, minimnya jumlah korban, serta luasnya cakupan layanan. Sistem digital digunakan untuk memantau efektivitas operasional secara real-time.

Meski jumlah kejadian darurat meningkat karena perluasan cakupan layanan, jumlah kasus kebakaran mengalami penurunan yang signifikan, berkat upaya edukasi dan pencegahan. Keberhasilan juga ditunjang oleh kesiapan sarana prasarana, seperti alat pelindung diri, kendaraan cadangan, dan peralatan pelatihan yang dicatat secara berkala melalui sistem logbook.

Koordinasi antarinstansi (seperti rumah sakit, polisi, dan BPBD) menjadi aspek penting dalam keberhasilan penanganan, diiringi pelatihan rutin internal maupun eksternal untuk peningkatan kompetensi personel. Kerja sama tim dinilai

sebagai kunci utama dalam merespons kejadian secara cepat dan efektif, sekaligus memenuhi harapan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya kepemimpinan yang efektif dan motivasi kerja dalam meningkatkan kinerja petugas damkar. Oleh karena itu, strategi peningkatan layanan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada penguatan kualitas sumber daya manusia dan manajemen kepemimpinan yang berkelanjutan

4. Pemantauan Kembali

Koordinasi lintas instansi melalui Command Center 112 Pemantauan kembali merupakan proses evaluasi berkelanjutan yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya untuk menilai efektivitas pelayanan darurat, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam setiap kejadian. Evaluasi dilakukan melalui laporan teknis, rapat mingguan, serta audit khusus untuk kejadian besar. Hasil evaluasi ini digunakan sebagai dasar perbaikan kebijakan, prosedur operasional standar (SOP), serta perencanaan sarana dan prasarana.

Evaluasi juga mencakup pemeriksaan kondisi alat setelah kejadian, dengan pencatatan kerusakan oleh tim teknis dan pengajuan penggantian jika diperlukan. Strategi penyediaan alat cadangan dan koordinasi lintas bagian dilakukan untuk mengatasi keterbatasan suku cadang. Namun, tantangan masih dihadapi, seperti dokumentasi yang belum lengkap, keterbatasan SDM evaluasi, kesulitan validasi waktu di area padat, serta hambatan pengadaan akibat keterbatasan anggaran.

Masukan dari petugas lapangan sangat diperhatikan dan sering menjadi dasar perbaikan operasional, seperti penyesuaian rute, pembaruan alat, dan pengembangan sistem digital seperti GPS dan komunikasi darurat. Evaluasi juga memperkuat pentingnya pelatihan berkualitas yang terbukti meningkatkan respons, efisiensi, dan kepatuhan terhadap SOP.

Untuk meningkatkan kualitas pemantauan dan pelayanan ke depan, diperlukan dukungan pemerintah daerah dalam bentuk peningkatan anggaran, penambahan pos pemadam, perbaikan akses jalan, serta inovasi teknologi seperti deteksi dini kebakaran dan digitalisasi sistem pelaporan. Dengan pendekatan ini, Damkar Surabaya berupaya terus meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kesiapsiagaan dalam merespons kejadian darurat.

SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan indikator ketepatan sasaran Pelayanan Pemadam Kebakaran Kota Surabaya dilakukan secara sistematis melalui Command Center 112 dan sistem

internal, dengan prioritas berdasarkan tingkat bahaya dan lokasi kejadian. Distribusi armada dan personel dipantau dengan GPS, namun tetap menghadapi kendala seperti kemacetan, jalan sempit, pelaporan tidak akurat, dan keterbatasan armada. Pos siaga ditempatkan strategis, meski masih perlu penambahan di beberapa wilayah.

Sosialisasi dilakukan rutin melalui program edukasi di sekolah, kantor, dan lingkungan warga dengan bantuan APAR dan alat simulasi. Meski alat bantu cukup efektif, kesadaran masyarakat masih perlu ditingkatkan. Media sosial dan aplikasi pemerintah juga digunakan sebagai sarana informasi.

Berdasarkan indikator pencapaian tujuan Pelatihan rutin bagi petugas dan koordinasi dengan instansi lain mendukung efektivitas layanan. Evaluasi dilakukan setelah setiap kejadian, melalui laporan, rapat, dan audit khusus, yang kemudian digunakan untuk perbaikan kebijakan dan operasional.

Berdasarkan indikator pemantauan kembali perlu adanya peningkatan jumlah pos pemadam, perbaikan akses jalan, serta dukungan anggaran yang lebih besar untuk operasional dan pemeliharaan. Pemerintah daerah diharapkan lebih aktif dalam mendukung penyediaan fasilitas serta memperkuat koordinasi antarinstansi.

Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan yang telah dipaparkan pada masing-masing indikator yang digunakan untuk mengukur Efektivitas Pelayanan Kejadian Darurat Di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya, peneliti memberikan saran :

1. Dari indikator ketepatan sasaran, Command Center 112 dan sistem internal, dengan prioritas berdasarkan tingkat bahaya dan lokasi kejadian sudah dilakukan secara sistematis, namun untuk kendala seperti kemacetan, jalan sempit, pelaporan tidak akurat, dan keterbatasan armada.
2. Dari indikator sosialisasi, Sosialisasi sudah dilakukan rutin melalui program edukasi di sekolah, kantor, dan lingkungan warga dengan bantuan APAR dan alat simulasi dengan alat bantu cukup efektif, namun kesadaran masyarakat masih perlu ditingkatkan lagi.
3. Dari indikator pencapaian tujuan, Pelatihan rutin bagi petugas dan koordinasi dengan instansi lain sudah terlaksana dan Evaluasi sudah dilakukan setelah setiap kejadian juga digunakan untuk perbaikan kebijakan dan operasional.
4. Dari indikator pemantauan kembali, menyarankan Pemerintah daerah diharapkan lebih aktif dalam

mendukung penyediaan fasilitas serta memperkuat koordinasi antar instansi diharapkan adanya peningkatan jumlah pos pemadam, perbaikan akses jalan, serta dukungan anggaran yang lebih besar untuk operasional dan pemeliharaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Responsivitas*. Surabaya: Lembaga Administrasi Negara.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Gaba, Y., Wahyuni, S., & Kurniawan, D. (2024). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Efisiensi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 5(1), 12–25.
- Ismail, M. (2020). *Kapabilitas Organisasi dalam Pelayanan Publik Modern*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Ismail, M. (2022). *Transformasi Digital dalam E-Government: Pendekatan Manajemen Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mahmudi. (2006). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Primanda, R. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Teori Budiani. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 45–53.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syalom, N., Ismail, M., & Welly, Y. (2021). Kendala Operasional Pemadam Kebakaran di Wilayah Perkotaan Padat. *Jurnal Keselamatan Publik*, 6(2), 88–97.