**Persepsi Masyarakat pada Kinerja Pemadam Kebakaran**

**di Kecamatan Manggala Kota Makassar**

Muh. Haikal Raj

1463140005

[Muhhaikalraj96@gmail.com](mailto:Muhhaikalraj96@gmail.com)

Prodi Sosiologi

FakultasIlmuSosial

Universitas Negeri Makassar

Jl. A.P. Pettarani Makassar

**ABSTRAK**

**Muh.Haikal Raj, 2019.** Persepsi Masyarakat pada Kinerja Pemadam Kebakaran di Kecamatang Manggala Kota Makassar. Dibimbing oleh Idham Irwansyah dan Mario SM Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, persepsi masyarakat pada kinerja pemadam kebakaran begitu minim, hingga menimbulkan ketidak sepamahaman antara Masyarakat dengan Petugas Pemadam Kebakaran itu sendiri. Hal ini dapat dilihat kedalam 3 aspek, yaitu Responsivitas, Kualitas Pelayanan Publik, dan Manajemen waktu. *Responsiviras* yang menjadikan wujud pencapaian bagi Petugas Pemadam kebakaran dalam menanggapi segala laporan kejadian yg juga kerapkali berselisih dengan pemahaman Masyarakat hingga menimbulkan kritikan maupun komentar yang dilontarkan masyarakat kepada petugas pemadam kebakaran. Adapun dengan *Respontime* adalah sebuah jangka waktu yg diberikan kepada petugas pemadam kebakaran untuk tiba dilokasi kejadian.

**ABSTRACT**

**Muh. Haikal Raj, 2019**. Community Perception on Fire Performance in Manggala Subdistrict, Makassar City. Guided by Idham Irwansyah and Mario SM Sociology Study Program, Faculty of Social Sciences, Makassar State University.

The results of this study indicate that, public perceptions of the performance of the fire department are so minimal, that it creates discomfort between the community and the firefighters themselves. This can be seen in 3 aspects, namely Responsiveness, Quality of Public Service, and Time Management. Responsiveness which makes it a manifestation of achievement for Fire Fighting Officers in responding to any incident reports that also often conflict with the understanding of the community to cause criticism and comments made by the community to firefighters. The Respontime is a period of time given to firefighters to arrive at the location of the incident.

**BAB I PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang**

Pemadaman kebakaran (DAMKAR) dituntut selalu siaga menghadapi setiap kejadian bencana, pasalnya bencana bisa datang tiba-tiba tanpa bisa diprediksi sebelumnya. Misalnya kebakaran, dimana kebakaran merupakan kejadian yang dapat menimbulkan kerugian pada masyarakat, peralatan produksi, proses produksi dan pencemaran lingkungan kerja. Khususnya pada kejadian kebakaran yang besar dapat melumpuhkan bahkan menghentikan proses usaha, sehingga ini memberikan kerugian yang sangat besar bagi masyarakat.

Adapun tugas pemadam kebakaran tidak hanya menangani kebakaran saja, tapi juga dituntut mampu menangani kejadian yang berkaitan dengan penyelamatan korban. Seperti halnya mengadakan suatu penyuluhan bagi masyarakat yang belum paham bagaimana cara menangani kebakaran kecil atau penanganan awal seperti halnya mengadakan suatu penyuluhan kebakaran di setiap kecamatan. Selain pemadaman serta penyuluhan, pemadam kebakaranpun mempunyai divisi khusus yaitu *Rescue* (penyelamatan). Divisi *Rescue* atau penyelamatan berfungsi untuk menangani hewan buas serta penyelamatan bencana lainnya. Hal tersebut membuktikan bahwa keselamatan kerja (*safety*) merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh petugas pemadam kebakaran.

Bertolak dari tugas-tugas yang dimiliki pemadam kebakaran tersebut, sebagian dari masyarakat belum paham bahwa selain dari penanganan kebakaran bahwa masih banyak pekerjaan-perkerjaan pemadam yang harus mereka kerjakan serta, masyarakatpun belum paham bahwa kinerja pemadam kebakaran yang ada di kota Makassar ini boleh dikata sudah intensif dalam hal melaksanakan tugas.

Dinas pemadam kebakaran pun sudah mempunyai *respontime* (15 Menit) yang harus dicapai sehingga tak terjadi banyak kerugiaan bagi masyarakat. *Respontime* tersebut pun sudah dilakukan dengan secara hati-hati saat menuju lokasi kejadian kebakaran. Hal ininlah yang masyarakat kurang paham pada kerja dan kinerja pemadam kebakaran. Sepatutnya masyarakat harus tahu pada kinerja pemadam kebakaran tersebut agar jika terjadi kebakaran masyarakat pun mengerti betul agar tak terjadi kejanggalan atau pesepsi-persepsi lain pada pihak anggota damkar dan masyarakat yang awam pengetahuan tentang bagaimana kerja dan kinerja pemadam kebakaran.

“Terkait dengan Keluhan salah Seorang warga yang mengatakan bahwa Damkar Kota Makassar tidak Profesional dalam menangani kasus kebakaran yang terjadi di Jalan Raya Antang, Kelurahan Antang, Kecamatan Manggala, Kota Makassar.”[[1]](#footnote-1)

Kejadian-kejadian kebakaran yang sering terjadi menimbulkan polemic buruk bagi anggota damkar serta tumpang tindih antar masyarakat dan anggota damkar tentang kinerja pemadam kebakaran yang marak terjadi di kota-kota besar contohnya Makassar. Dari berbagai media dan televisi masyarakat cenderung berpendapat bahwa pemadam kebakaran terlambat tiba dilokasi kebakaran serta lalai dalam melaksanakan tugas. Namun, pada dasarnya ketika terjadi kebakaran di suatu lokasi masyarakat kurang tanggap dalam hal pelaporan serta jarak tempuh kelokasi kejadianpun juga menjadi kendala utama dalam melaksanakan tugas pemadaman. Akan tetapi masyarakat tidak memikirkan hal tersebut sehingga berbagai persepsi masayarakat pada kinerja damkar berbeda-beda.

Sehubungan dari uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Persepsi masyarakat pada kinerja Pemadam Kebakaran di Kecamatan Manggala.**

1. **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja Pemadam Kebakaran yang bertugas di lingkup Kecamatan Manggala ?
2. Bagaimana Persepsi masyarakat pada kinerja Pemadam Kebakaran ?

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP**

1. **PERSEPSI**

Persepsi yaitu sekumpulan tindakan mental yang mengatur impuls-impuls sensorik menjadi suatu pola bermakna. Persepsi merupakan dasar belajar, berpikir, dan bertindak, dan penemuan mengenai proses-proses ini seringkali ditempatkan dalam penggunaan praktis. Sebuah pemahaman mengenai persepsi dapat juga membantu seseorang berpikir lebih kritis mengenai pengalamannya.[[2]](#footnote-2)

Sedangkan Menurut Moskowitz dan Ogel, Persepsi merupakan proses yang integrated dari individu terhadap stimulus yang diterimanya. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa persepsi itu merupakan proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang terintegrasi dalam diri individu.[[3]](#footnote-3)

Persepsi sangat beragam antara individu satu dengan yang lain yang mengalami realitas yang sama. Seseorang dapat memiliki persepsi yang berbeda terhadap objek yang sama. Dengan adanya perbedaan individu maka stimulus yang diterima siswa pada saat pembelajaran akan dipersepsi berbeda baik secara afeksi maupun kognisi. Ada siswa yang memiliki persepsi yang positif dan adapula siswa yang memiliki persepsi yang negatif terhadap pembelajaran, dan Seseorang yang sedang mengalami proses persepsi dituntut untuk aktif yang ditunjukkan oleh prilaku jiwanya dengan penuh perhatian menggunakan kecakapan inderawinya untuk menyadari adanya rangsangan yang ditangkap.

Proses terjadinya persepsi adalah sebagai berikut (Walgito, 2003):

* 1. Proses kealaman yaitu adanya obyek yang menimbulkan adanya stimulus, dan stimulus mengenai alat indera atau reseptor.
  2. Proses fisiologi ialah stimulus yang diterima oleh alat indera dilanjutkan oleh saraf sensorik ke otak.
  3. Proses psikologis adalah terjadinya proses di otak sehingga individu dapat menyadari apa yang diterimanya.[[4]](#footnote-4)

Persepsi Merupakan pengamatan yang melalui proses hubungan melihat, mendengar, menyentuh, merasakan, dan menerima sesuatu hal yang kemudian seseorang menseleksi, mengorganisasi, dan menginterpretasikan informasi yang diterimanya menjadi suatu gambaran yang berarti. Terjadinya pengamatan ini dipengaruhi oleh pengalaman masa lampau dan sikap seseorang dari individu. Dan biasanya persepsi ini hanya berlaku bagi dirinya sendiri dan tidak bagi orang lain. Selain itu juga persepsi ini tidak bertahan seumur hidup dapat berubah sesuai dengan perkembangan pengalaman, perubahan kebutuhan, dan sikap dari seseorang baik laki-laki maupun perempuan.

1. **KINERJA**

Adapun factor–factor yang mempengaruhi kinerja pemadam tersebut adalah sebagai berikut :

* 1. **Kualitas pelayanan publik**

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

* 1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
  2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
  3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
  4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
  5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainlain.
  6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.
  7. Responsivitas

Adapun yang dimaksudnya Resposivitas, yaitu :

* 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari para penyedia layanan.
  2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat .Pelayanan dengan cepat ini berkaitan dengan kesigapan dan ketulusan penyedia layanan menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan pelanggan
  3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dangan tepat Yaitu, tidak terjadi kesalahan dalam melayani, artinya pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga tidak ada yang merasa dirugikan atas pelayanan yang didapatnya.
  4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat Berarti penyedia layanan harus selalu fokus dan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
  5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat Waktu yang tepat berarti pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga dapat memberikan kepastian pelayanan kepada masyarakat.
  6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas Bahwa setiap penyedia layanan harus menyediakan akses kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan keluhannya dan dapat dicarikan solusi yang terbaik. (Zeithmal, dkk dalam Hardyansah, 2011:46)
  7. Manejemen waktu tanggap kebakaran

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 20 tahun 2009 ialah: Manajemen waktu tanggap terdiri atas waktu pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran (*dispatch time*), waktu perjalanan menuju lokasi kebakaran, dan waktu menggelar sarana pemadam kebakaran sampai siap untuk melaksanakan pemadaman. Waktu tanggap Instansi Pemadam Kebakaran terhadap pemberitahuan kebakaran untuk kondisi di Indonesia tidak lebih dari 15 (lima belas) menit terdiri atas: Waktu dimulai sejak diterimanya pemberitahuan adanya kebakaran di suatu tempat, penentuan lokasi kebakaran, informasi objek yang terbakar dan penyiapan pasukan serta sarana pemadaman. Waktu perjalanan dari pos pemadam menuju lokasi. Waktu gelar peralatan di lokasi sampai dengan siap operasi penyemprotan. Selang waktu mulai penyulutan sampai diterimanya informasi sampai ke Instansi Pemadam Kebakaran tidak termasuk dalam perhitungan waktu tanggap.[[5]](#footnote-5) Menurut Milkovich dan Boudreau dalam Priansa (2014:270) menyatakan bahwa, “Kinerja adalah tingkat dimana pegawai melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan syarat – syarat yang telah ditentukan.”.[[6]](#footnote-6)

1. **KERANGKA KONSEP**

**MASYARAKAT**

**DINAS PEMADAM KEBAKARAN**

**KINERJA**

1. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
2. RESPONSIVITAS
3. MANAJEMEN WAKTU

**TUGAS PEMADAM KEBAKARAN**

**PERSEPSI**

1. Eksternal
2. Internal

**BAB III METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi pada daerah tertentu. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum mengenai “Persepsi Masyarakat pada Kinerja Pemadam Kebakaran di Kecamatang Manggala Kota Makassar’. .

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan menggunakan teknik purposive sampling yakni teknik pengambil sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Yang dianggap lebih cocok dan sesuai karakter dari penelitian.

**BAB IV HASIL DAN PEMABAHASAN**

Responsivitas merupakan bentuk pelayanan yang dituntut untuk tepat waktu untuk masyarakat. menurut Maruti (2013) yaitu, (1) terdapat tidaknya keluhan dari pengguna jasa; (2) sikap aparat birokrat dalam merespon keluhan dari pengguna jasa; (3) penggunaan keluhan dari pengguna jasa sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang; (4) berbagai tindakan aparat birokrat untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada pengguna jasa; (5) penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku[7]. Dengan demikian responsivitas dapat diartikan sebagai daya tanggap pemerintah yang ditunjukan melalui kepekaan dan kemampuan dalam menghadapi keluhan dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan.[[7]](#footnote-7).

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi dan kelompok organisasi (Sianipar, 1998). Sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat. [[8]](#footnote-8)Keterlambatan Petugas Pemadam kebakaran yang telah mencoba untuk tiba tepat waktu sesuai dengan *respontime* yang dianggap perlu dilakukannya untuk meminimalisir kebakaran dilokasi kejadian kerap kali dianggap sebagai kegagalan. Kegagalan ini menurut Pemadam Kebakaran ini sendiri merupakan hasil dari hambatan dari masyarakat dalam kondisi yang panik. Kinerja pemadam yang mencoba untuk total dalam menjalankan perannya kerap kali terhambat karena beberapa masyarakat yang menghambat pemadam untuk sigap dalam melaksanakan tugasnya. Sehingga berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwasanya Kinerja Pemadam kebakaran dianggap gagal karena kurang cepat dan Sigap nya. namun Pemadam Kebakaran tersendiri hanya mencoba melaksanakan tugasnya yang dituntut untuk Cepat, Sigap, Cepat, dan Cekatan. Berbagai argument antara Masyarakat dan Petugas pemadam kebakaran sendiri saling bertolak belakang dalam mencari pembenaran masing-masing.

Manajemen waktu menjadi suatu hal sebagai pengatur waktu. Dalam hal ini menyangkut Kinerja Pemadam Kebakaran yang menjadi wujud dari *Respontime* yang diberikan dalam memberikan pelayanannya kepada Masyarakat. Cepat-Tepat-Sigap-Cekatan menjadi unsurnya, dengan Motto yang dipegang Pemadam Kebakaran adalah “Pantang Pulang Sebelum Padam”. Pemanfaatan waktu sebaik mungkin dengan menjadikan *Respontime* pada dasarnya Petugas pemadam dituntut untuk segara cepat dalam menjalankan tugasnya. Hal ini bersadarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti beberapa waktu lalu. Manajemen waktu mencakup pada segala hal pengaturan waktu sebaik mungkin dianggap perlu dilakukan pemadam kebakaran demi memberikan citra dan pelayanan terbaiknya hingga menjadikan *Respontime* sebagai tolak ukurnya. Waktu tanggap Instansi Pemadam Kebakaran terhadap pemberitahuan kebakaran untuk kondisi di Indonesia tidak lebih dari 15 (lima belas) menit [[9]](#footnote-9). *Respontime* dianggap menjadi perlu sebagai acuan dasar Petugas pemadam kebakaran dalam memperhitungkan waktu yang dibutuhkanya untuk menuju kelokasi kejadian hingga mampu memadamkan Api.

**KESIMPULAN**

1. Responsivitas menjadi suatu komponen dalam pelayanan terhadap masyarakat. Petugas pemadam kebakaran dituntut untuk sigap menanggulangi bencana. *Respontime* menjadi pencapaian dasar bagi petugas pemadam kebakaran untuk cepat-tepat-sigap-cekatan dalam penaggulangan bencana. Meskipun responsivitas Petugas pemadam kebakaran itu sendiri dinilai belum cukup dimata masyarakat. Karena dianggap masihlah belum mampu melaksanakan tugasnya dan perannya sesuai dengan kemauan masyarakat yang tidak sepaham dengan maksud Petugas Pemadam Kebakaran
2. Kualitas Pelayan Publik menjadi suatu penilaian masyarakat terhadap kinerja Petugas Pemadam Kebakaran dalam menaggulangi bencana. Tingkat kepuasan masyarakat pada kinerja Pemadam kebakaran masihlah belum cukup atau dapat dikatakan rendah. Karena banyaknya asumsi masyarakat yang protes dengan beberapa kinerja pemadam kebakaran. Seperti kebut-kebutan ataupun terlambatnya dalam menanggulangi bencana. Namun berbeda dengan Petugas Pemadam kebakaran itu sendiri yang sebenarnya telah maksimal untuk menjalankan tugas dan perannya secara maksimal.

Manajemen waktu yang dilakukan petugas pemadam kebakaran untuk meminimalisir bencana dan korban yang dihasilkan. Dengan menjadikan *Respontime* sebagai wujud pencapaian waktu. Namun, beberapa pendapat dari masyarakat berdasarkan hasil penelitian menganggap Petugas Pemadam kebakaran belumlah total dalam melakukan penanggulangan dan tepat dalam *Respontime* ini. Sehingga Manajemen waktu masih dianggap hal penting yang perlu dibenahi oleh Petugas pemadam kebakaran agar lebih mampu mewujudkan Respontime dalam pencapaiannya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Bimo,Walgito. 2003. Pengantar Psikologi Umum, Yogyakarta : ANDI.

CarolWade & Carol Tavris. 2007. Psikologi. Jakarta: Erlangga.

Dwiyanto, A. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Elly M. Setiadi & Usman Kolip. 2011. Pengantar Sosiologi edisi Pertama. Jakarta: Kencana

Mariana.2016.Responsivitas pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas sosial,Tenaga kerja dan transmigrasi Kab. Gowa. Universitas Hasanuddin.hal.18

Mariana.2016.Responsivitas pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas sosial,Tenaga kerja dan transmigrasi Kab. Gowa. Universitas Hasanuddin.hal.30

Ritzer, George.2004. Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda. Jakarta: Rajawali.

Ritzer, George & Douglas J Goodman. 2010. Teori Sosiologi Modern. Jakarta: Prenada Media

Rohman, Ahmad Ainur. 2010. “Reformasi Pelayanan Publik’’. Malang: Averroes Press

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta, hal. 218

Supriyono, Bambang. 2001.. Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publi : Jurnal Administrasi Negara Vol 1 No 2, 2 Maret 2001, FIA. Malang

**Sumber dari Internet :**

admin.2018. Pemadam Kebakaran. Diakses pada 3 September 2018. <https://id.wikipedia.org/wiki/Pemadam_kebakaran>

Putri, Diana Anindita. 2012. Teori Struktural Fungsional. Diakses pada 3 September 2018. <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-teori-struktural-fungsionalisme/14841>

Rijal. 2017. Pengertian Persepsi. Diakses pada 3 September 2018. <https://www.rijal09.com/2017/01/pengertian-persepsi.html>

Riadi, Muchlisin. 2012. Teori Persepsi. Diakses pada 3 September 2018. <https://www.kajianpustaka.com/2012/10/teori-pengertian-proses-faktor-persepsi.html>

Setiawan, Ricky Purnama. 2017. Definisi Kinerja. Diakses pada 3 September 2018.https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-kinerja/8699

Sulselekpres,<http://sulselekspres.com/2017/09/22/kebakaran-antang-ini-tanggapan-damkar-makassar-terkait-keluhan-warga/> diakses pada pada tanggal 13 Agustus 2018. Pukul 20.04

Tiwi. 2012. Faktor yang mempengaruhi Persepsi.Diakses pada 3 September 2018. <https://yueisme.wordpress.com/2012/04/24/faktor-apa-saja-yang-mempengaruhi-persepsi/>

1. Sulselekpres, <http://sulselekspres.com/2017/09/22/kebakaran-antang-ini-tanggapan-damkar-makassar-terkait-keluhan-warga/> diakses pada pada tanggal 13 Agustus 2018. Pukul 20.04 [↑](#footnote-ref-1)
2. CarolWade & Carol Tavris. 2007. Psikologi. Jakarta: Erlangga. [↑](#footnote-ref-2)
3. Bimo, Walgito. 2003. Pengantar Psikologi Umum, Yogyakarta : ANDI. [↑](#footnote-ref-3)
4. Rijal. 2017. Pengertian Persepsi. Diakses pada 3 September 2018. <https://www.rijal09.com/2017/01/pengertian-persepsi.html> [↑](#footnote-ref-4)
5. Mariana.2016.Responsivitas pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas sosial,Tenaga kerja dan transmigrasi Kab. Gowa. Universitas Hasanuddin.hal.18 [↑](#footnote-ref-5)
6. Setiawan, Ricky Purnama. 2017. Definisi Kinerja. Diakses pada 3 September 2018.<https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-kinerja/8699> [↑](#footnote-ref-6)
7. Supriyono, Bambang. 2001. “Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik”: Jurnal Administrasi Negara Vol 1 No 2, 2 Maret 2001, FIA. Malang [↑](#footnote-ref-7)
8. Rohman, Ahmad Ainur. 2010. “Reformasi Pelayanan Publik’’. Malang: Averroes Press [↑](#footnote-ref-8)
9. Mariana.2016.Responsivitas pelayanan Pemadam Kebakaran pada Dinas sosial,Tenaga kerja dan transmigrasi Kab. Gowa. Universitas Hasanuddin.hal.30 [↑](#footnote-ref-9)