Efektivitas Pelayanan Mitigasi Kebakaran oleh Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelematan di Kota Bandung

Setiawan Kelana*[1], Rindu Garvera[2], Otong Husni Taufiq[3]
Universitas Galuh Ciamis[1,2,3]
*e-mail: setiawankelana@student.unigal.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan mitigasi kebakaran sebagai upaya pencegahan dan pengurangan risiko kebakaran di Kota Bandung yang memiliki tingkat kepadatan penduduk tinggi. Namun, pelaksanaan pelayanan mitigasi kebakaran masih menghadapi berbagai kendala yang berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan mitigasi kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung, Kepala Bidang Pencegahan, petugas Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), serta masyarakat Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan mitigasi kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung telah berjalan cukup efektif. Pada dimensi pemahaman program, dinas telah melaksanakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Pada dimensi tepat sasaran, program mitigasi telah diarahkan kepada kelompok dan wilayah yang memiliki potensi risiko kebakaran. Pada dimensi tepat waktu, pelaksanaan kegiatan mitigasi dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Pada dimensi tercapainya tujuan, program mitigasi mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pencegahan kebakaran, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya dan partisipasi masyarakat. Pada dimensi perubahan nyata, program memberikan dampak positif bagi masyarakat melalui peningkatan pengetahuan serta bagi dinas dalam mendukung upaya pencegahan kebakaran. Dengan demikian, efektivitas pelayanan mitigasi kebakaran di Kota Bandung telah terlaksana cukup baik, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek sumber daya dan partisipasi masyarakat.

Kata kunci : *Efektivitas; Mitigasi Kebakaran; Pemadam Kebakaran.*

ABSTRACT

reduce fire risks in Bandung City, which has a high population density. However, the implementation of fire mitigation services still faces several obstacles that may affect service effectiveness. This study aims to analyze the effectiveness of fire mitigation services provided by the Bandung City Fire and Rescue Department. The research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature studies. The informants consisted of the Head of the Bandung City Fire and Rescue Department, the Head of Prevention Division, Regional Technical Implementation Unit (UPTD) officers, and members of the community. The results indicate that fire mitigation services in Bandung City have been implemented quite effectively. In terms of program understanding, the department has conducted socialization and educational activities for the community. Regarding target accuracy, mitigation programs have been directed toward groups and areas with high fire risk potential. In terms of timeliness, mitigation activities have been implemented according to the established schedule. Concerning goal achievement, the program has succeeded in increasing public awareness of fire prevention, although limitations in resources and community participation remain challenges. In terms of real change, the program has generated positive impacts for the community through increased knowledge and for the department in supporting fire prevention efforts. Therefore, the effectiveness of fire mitigation services in Bandung City can be categorized as fairly good, although improvements are still needed in resource capacity and community participation.

Keywords **:** *Effectiveness; Fire Mitigation; Fire Department*

PENDAHULUAN

Kebakaran merupakan salah satu bencana yang berpotensi menimbulkan kerugian besar, baik secara materiil maupun korban jiwa (Ramadhanie, 2024). Di wilayah perkotaan seperti Kota Bandung, risiko kebakaran tergolong tinggi akibat kepadatan penduduk, aktivitas industri, serta permukiman yang padat dengan minim perhatian terhadap aspek keselamatan. Data Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bandung mencatat sebanyak 364 kejadian kebakaran pada tahun 2023, 354 kejadian pada tahun 2024, dan 246 kejadian sepanjang Januari–November 2025, yang menunjukkan bahwa risiko kebakaran masih relatif tinggi dan perlu penanganan serius.

Mitigasi kebakaran merupakan bagian dari manajemen bencana yang berfokus pada langkah-langkah pencegahan dan kesiapsiagaan dalam menghadapi potensi kebakaran (Shidiq & Zulaikha, 2024), mencakup edukasi masyarakat, inspeksi bangunan, penegakan regulasi keselamatan, serta peningkatan kapasitas petugas pemadam (Suharyanto, 2021). Dalam konteks good governance, pelayanan mitigasi kebakaran yang efektif merupakan indikator fundamental tata kelola pemerintahan yang baik (Wardana & Prabawati, 2024).

Namun, pelaksanaan mitigasi kebakaran di Kota Bandung masih menghadapi berbagai kendala. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Damkar) Kota Bandung dilaporkan hanya memiliki 19 unit kendaraan pemadam dari kebutuhan ideal 270 unit, sehingga memicu keterlambatan respons, khususnya di kawasan padat penduduk. Selain itu, distribusi sumber daya manusia yang belum merata, kurangnya ketersediaan Alat Pemadam Api Ringan (APAR), serta lemahnya koordinasi antara Damkar, relawan, dan masyarakat turut mengurangi efektivitas layanan (Farhan & Murdhani, 2025). Studi sebelumnya juga belum mengkaji efektivitas mitigasi secara komprehensif dan terintegrasi yang mencakup aspek pencegahan, kesiapsiagaan, respons, serta dampak sosialnya (Ridwan & Nugraha, 2023).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan mitigasi kebakaran oleh Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung menggunakan teori efektivitas Sutrisno (2007) yang meliputi lima dimensi: pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata.

Pelnellitian ini belrtujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan mitigasi kebakaran oleh Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan di Kota Bandung dalam upaya mengurangi angka kejadian kebakaran serta meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pendekatan ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam efektivitas pelayanan mitigasi kebakaran oleh Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan di Kota Bandung sebagaimana kondisi yang terjadi di lapangan (Moleong, 2011).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Sugiyono (2015), triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai data dari sumber yang berbeda. Triangulasi yang digunakan meliputi triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi teori (Denzin dalam Moleong, 2017).

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan informan penelitian. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur relevan seperti buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan dokumen resmi instansi (Sugiyono, 2019).

Adapun informan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Data Informan

No.	Informan	Jumlah Informan
1.	Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bandung	1 Orang
2.	Kepala Pencegahan Pemadam Kebakaran Kota Bandung	1 Orang
3.	Bagian Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Pemadam Kebakaran Kota	1 Orang

	Bandung	
4.	Masyarakat Kota Bandung	2 Orang
	Jumlah	5 Orang

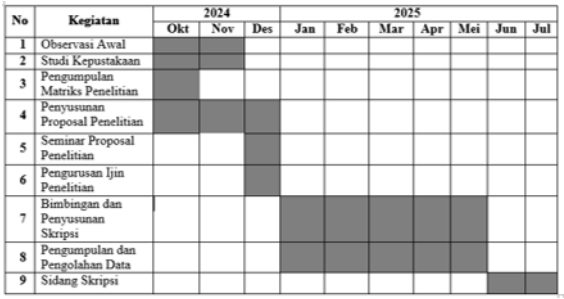
Sumber: oleh peneliti (2025)

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap pelaksanaan pelayanan mitigasi kebakaran di Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung.
2. Wawancara, yaitu pengumpulan data melalui tanya jawab mendalam kepada para informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun (Hansen, 2020).
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data berupa rekaman audio saat wawancara berlangsung serta pengambilan foto pada objek penelitian.
4. Studi Kepustakaan, yaitu menelaah buku, jurnal, peraturan, dan sumber literatur lain yang relevan dengan topik penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif induktif. Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2016), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Proses analisis dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama pengumpulan data, hingga setelah data terkumpul (Rukin, 2019).

Tempat penelitian dilaksanakan di kantor pemadam kebakaran Kota Bandung. Sedangkan Waktu yang digunakan selama sepuluh bulan dimulai sejak bulan Oktober 2024 sampai dengan bulan Juli 2025. Lebih jelasnya tampak pada tabel berikut.



Gambar 1. Jadwal Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DISKAR PB) Kota Bandung merupakan perangkat daerah yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanggulangan bencana kebakaran dan penyelamatan. Untuk mencegah keterlambatan respons di wilayah yang padat, pelayanan dibagi ke dalam tiga wilayah, yaitu DISKAR Utara, DISKAR Barat, dan DISKAR Pusat.

Hasil penelitian dianalisis menggunakan teori efektivitas Sutrisno (2007) yang mencakup lima dimensi, disajikan sebagai berikut.

Pemahaman Program

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung secara aktif melaksanakan sosialisasi program mitigasi kebakaran kepada masyarakat melalui dua pendekatan, yaitu berdasarkan riwayat kejadian kebakaran (fire history) di wilayah rawan dan berdasarkan permohonan masyarakat. Materi sosialisasi mencakup teori dasar kebakaran, pengenalan sumber bahaya, langkah pencegahan, penggunaan APAR, serta prosedur evakuasi darurat. Kegiatan dilaksanakan di lingkungan RT/RW, sekolah, forum PKK, dan kegiatan kewilayahan lainnya.

Meskipun sosialisasi telah berjalan, masih terdapat hambatan berupa rendahnya partisipasi sebagian masyarakat dan belum meratanya pemahaman tentang pentingnya alat proteksi kebakaran. Dengan demikian, dimensi pemahaman program dinilai telah terlaksana dengan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan metode sosialisasi yang lebih interaktif melalui simulasi dan praktik lapangan.

Tepat Sasaran

Program mitigasi kebakaran telah ditetapkan dengan tujuan yang jelas, yaitu menekan angka kejadian kebakaran, meningkatkan kesadaran masyarakat, serta mewujudkan kondisi zero fire secara bertahap. Pelaksanaan program diprioritaskan pada wilayah dengan tingkat kerawanan kebakaran tinggi, didukung pemanfaatan media sosial untuk memperluas jangkauan edukasi.

Hambatan yang ditemukan antara lain luasnya cakupan wilayah pelayanan, jumlah penduduk yang besar, serta masih rendahnya kesadaran sebagian masyarakat untuk menerapkan pengetahuan yang telah diperoleh. Berdasarkan temuan tersebut, dimensi tepat sasaran dinilai cukup efektif meskipun pencapaiannya masih perlu ditingkatkan melalui penguatan kolaborasi antara dinas dan masyarakat.

Tepat Waktu

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung menerapkan sistem siaga 24 jam, termasuk pada hari libur. Upaya peningkatan efektivitas waktu dilakukan melalui pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi berkelanjutan, pemberdayaan relawan kebakaran di tingkat kelurahan, serta penempatan pos pemadam di beberapa wilayah strategis. Langkah-langkah ini memungkinkan informasi pencegahan kebakaran tetap tersebar meskipun tidak ada agenda kegiatan lapangan.

Hambatan yang memengaruhi efektivitas waktu antara lain kemacetan lalu lintas Kota Bandung dan akses jalan sempit menuju lokasi kejadian. Dengan demikian, dimensi tepat waktu dinilai telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan peningkatan kapasitas personel dan penguatan peran relawan kebakaran di lapangan.

Tercapainya Tujuan

Pada dimensi ini terdapat dua indikator yang dievaluasi.

Problem Solving dalam Pelaksanaan Program

Dinas Pemadam Kebakaran menerapkan problem solving berbasis analisis data kejadian kebakaran. Penyebab dominan kebakaran, terutama kebocoran gas LPG, dijadikan dasar penyusunan materi edukasi yang lebih terfokus dan relevan. Wilayah dengan frekuensi kebakaran tinggi diprioritaskan sebagai sasaran sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan.

Pengurangan Jumlah Lokasi Kebakaran

Upaya pengurangan lokasi kebakaran dilakukan melalui pemetaan wilayah rawan berdasarkan data historis kejadian, pelaksanaan edukasi dan pelatihan masyarakat, serta pembentukan relawan kebakaran di tingkat kelurahan. Kegiatan yang dilakukan secara berkesinambungan menunjukkan adanya penurunan kejadian kebakaran di beberapa wilayah.

Hambatan yang masih dihadapi adalah belum terbentuknya relawan kebakaran di seluruh kelurahan dan rendahnya konsistensi masyarakat dalam menerapkan langkah pencegahan. Secara keseluruhan, dimensi tercapainya tujuan dinilai cukup baik, meskipun pencapaiannya belum optimal secara merata di seluruh wilayah Kota Bandung.

Perubahan Nyata

Dampak Positif bagi Masyarakat

Program mitigasi kebakaran memberikan dampak positif berupa meningkatnya pemahaman masyarakat tentang pencegahan kebakaran, pengetahuan tentang langkah awal penanganan darurat sebelum petugas tiba, serta kesadaran akan pentingnya kepemilikan APAR. Masyarakat juga merasakan rasa aman yang lebih baik akibat adanya perhatian dan

Dampak Positif bagi Dinas Pemadam Kebakaran

Pelaksanaan program mitigasi memberikan dampak positif bagi dinas berupa peningkatan citra dan kepercayaan masyarakat, di mana masyarakat mulai memahami bahwa tugas pemadam kebakaran tidak hanya memadamkan api tetapi juga mencakup edukasi dan pencegahan. Hubungan komunikasi antara petugas dan masyarakat juga semakin baik, yang tercermin dari meningkatnya kemudahan masyarakat dalam melaporkan keadaan darurat kebakaran.

Dimensi perubahan nyata dinilai telah menunjukkan hasil yang positif dan nyata, meskipun belum dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat karena masih terdapat kesenjangan dalam konsistensi penerapan pengetahuan yang diperoleh.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan mitigasi kebakaran oleh Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan di Kota Bandung dengan menggunakan teori efektivitas Sutrisno (2007), dapat disimpulkan bahwa pelayanan mitigasi kebakaran secara umum telah berjalan cukup efektif, namun masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini diuraikan berdasarkan lima dimensi sebagai berikut. Pemahaman Program, dinas telah melaksanakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pencegahan kebakaran, penggunaan APAR, dan langkah penanganan awal darurat. Kegiatan ini meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap potensi bahaya kebakaran, meskipun partisipasi dan pemahaman masyarakat masih belum merata. Tepat Sasaran, program mitigasi telah diarahkan kepada masyarakat dan wilayah dengan tingkat risiko kebakaran tinggi melalui penyuluhan, pemeriksaan proteksi kebakaran, dan pemberdayaan masyarakat. Namun, keterbatasan armada, sarana prasarana, dan distribusi SDM yang belum merata masih menjadi kendala. Tepat Waktu, pelayanan diupayakan secara cepat dan responsif melalui pembagian wilayah kerja UPTD, siaga 24 jam, serta pemanfaatan relawan kebakaran dan media sosial. Meskipun demikian, keterlambatan respons masih terjadi akibat kepadatan lalu lintas, akses jalan yang sempit, dan keterbatasan unit kendaraan operasional. Tercapainya Tujuan, pelayanan mitigasi telah mendukung pengurangan risiko kebakaran melalui edukasi, peningkatan kesiapsiagaan, serta problem solving berbasis analisis data kejadian kebakaran. Namun, pencapaian tujuan belum optimal secara merata di seluruh wilayah Kota Bandung. Perubahan Nyata, program memberikan dampak positif bagi masyarakat berupa meningkatnya pengetahuan dan kesiapsiagaan menghadapi kebakaran, serta bagi dinas berupa peningkatan citra, kepercayaan masyarakat, dan hubungan komunikasi yang lebih baik antara petugas dan masyarakat.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung perlu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan sarana prasarana operasional, penambahan armada pemadam, pelatihan rutin personel, penguatan koordinasi antarbidang, serta perluasan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat secara berkelanjutan. Pemerintah Kota Bandung diharapkan memberikan dukungan kebijakan dan anggaran yang lebih optimal, membangun pos pelayanan di wilayah rawan kebakaran, mengembangkan sistem informasi dan teknologi pelayanan kebakaran yang lebih modern, serta memperkuat sinergi antarinstansi dalam program mitigasi kebakaran. Masyarakat Kota Bandung diharapkan meningkatkan kesadaran dan partisipasi aktif dalam upaya pencegahan kebakaran, di antaranya dengan memeriksa instalasi listrik secara berkala, menyediakan APAR, dan mengikuti kegiatan sosialisasi serta pelatihan yang diselenggarakan oleh dinas. Melalui saran-saran tersebut, penulis berharap pelayanan mitigasi kebakaran oleh Kantor Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung dapat terus mengalami peningkatan kualitas pelayanan, mampu memberikan perlindungan yang lebih baik kepada masyarakat, serta menciptakan lingkungan yang lebih aman dan siap menghadapi risiko kebakaran. Dengan demikian, upaya mitigasi kebakaran tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata, tetapi juga memerlukan kerja sama dan partisipasi seluruh elemen masyarakat agar tercipta sistem pelayanan publik yang efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Adisi, C. A., & Sadad, A. (2022). Efektivitas program sistem informasi pemerintah daerah (SIPD) pada Kantor BPKAD Kabupaten Indragiri Hulu. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial, 1*(3), 150–164.

Bakar, A. (2021). Hakekat pelayanan publik. *Jurnal Perspektif, 13*(2), 81–87.

Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2020). *Pedoman umum penanggulangan bencana*. BNPB.

Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2021). *Pedoman mitigasi bencana kebakaran*. BNPB.

Farhan, M., & Murdhani, L. A. (2025). *Manajemen risiko oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dalam mengurangi risiko bencana kebakaran lahan di Kota Bandar Lampung Provinsi Lampung* (Skripsi/Tesis). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Faturahman, B. M. (2018). Konseptualisasi mitigasi bencana melalui perspektif kebijakan publik. *Publisia (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 3*(2), 121–134.

Hansen, S. (2020). Investigasi teknik wawancara dalam penelitian kualitatif manajemen konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil, 27*(3), 283–292.

Hardiansyah. (2021). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, dan implementasinya*. Gava Media.

Husna, I., & Akhmad, E. P. A. (2020). *Analisis sistem tanggap darurat kebakaran di lapangan penumpukan terminal petikemas PT. Nilam Port Terminal Indonesia Tanjung Perak Surabaya*.

Larasati, D. (2021). Efektivitas mitigasi kebakaran dalam pelayanan publik perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik, 7*(2), 145–156.

Manik, A. (2019). Analisis reliabilitas dan responsivitas dalam pelayanan penanggulangan bencana alam kebakaran pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah di Kabupaten Aceh Singkil.

Nazir, M., & Prastowo, A. (2014). *Metode penelitian*. Rineka Cipta.

Nasution, Y. (2012). Mitigasi kebakaran melalui masyarakat. *Kesmas, 6*(4), 7–15.

Norris, C. W. (2021). *Firefighter fatalities and compliance with the National Fire Protection Association (NFPA) 1451 standard* (Doctoral dissertation). Walden University.

Noviani, N., Endah, H. K., & Garvera, R. R. (2022). Efektivitas program bina keluarga remaja dalam upaya pendewasaan usia perkawinan di Desa Banjarsari Kecamatan Banjarsari Kabupaten Ciamis.

Nurdianti, D. A. (2022). *Efektivitas pelayanan penanganan kebakaran berdasarkan pembagian manajemen wilayah di Kabupaten Bandung Barat* (Skripsi/Tesis). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Raihan, A. H., Amin, M. J., & Dama, M. (2017). Efektivitas kebijakan penerapan aplikasi sistem informasi desa dan kelurahan (Si-Daleh) di Desa Rapak Lambur Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. *E-Journal Ilmu Pemerintahan, 5*(3), 1205–1218.

Ramadhanie, T. A. (2024). *Akibat hukum bagi masyarakat yang merintangi petugas pemadam kebakaran di lokasi kebakaran* (Skripsi/Tesis). Universitas Merdeka Pasuruan.

Ramdhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.

Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Shidiq, I., & Zulaikha, S. R. (2024). Kesiapsiagaan perpustakaan dalam menghadapi bencana kebakaran. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 8*(2), 333–342.

Siagian, P. S. (1997). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

Silalahi, U. (2018). *Metodologi penelitian sosial*. Refika Aditama.

Sinambela, L. P. (2020). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian administrasi*. Alfabeta.

Suharyanto, B. (2021). *Manajemen kebakaran dan bencana perkotaan*. Deepublish.

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Edu Research, 5*(3), 110–116.

Sutrisno, E. (2007). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.

Takahepis, J. K., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas pelayanan akta kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Governance, 1*(2).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.

Wardana, I. G. N. W., & Prabawati, N. P. A. (2024). Efektivitas pelayanan publik dalam perspektif good governance di era digital. *Socio-Political Communication and Policy Review, 1*(6).

Widiyaningrum, W. Y. (2022). Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6*(3).

Wijaya, A. (2023). Pelayanan publik bidang kebakaran di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8*(1), 50–65.

Wijaya, D. (2018). *Manajemen organisasi*. Gramedia Pustaka Utama.

Yolanda, E., & Nopianti, S. (2021). *Studi metodologi dalam penelitian sosial*. Refika Aditama.