

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS PENCEGAHAN DAN PENANGGULANGAN KEBAKARAN KOTA BANDUNG

Salah bentuk pelayanan aparatur pemerintah di bidang jasa yaitu dengan adanya Dinas Pemadam Kebakaran di setiap Kabupaten/Kota. Maka dari itu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal Dinas Pemadam Kebakaran harus memenuhi beberapa aspek yaitu kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan. Tapi faktanya keempat aspek ini masih belum optimal dijalankan oleh Dinas Pemadam Kebakaran di wilayah Indonesia. Hal ini terbukti dari tingginya angka kerugian yang ditimbulkan pasca kejadian kebakaran di kota-kota besar yang ada di wilayah Indonesia. Seperti yang terjadi di daerah Kota Bandung selama 3(tiga) tahun terakhir jumlah angka kebakaran semakin meningkat setiap tahunnya, dan tentunya kerugian pasca kebakaran juga semakin besar. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Teknik pengolahan datanya yaitu dengan menggunakan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung diukur melalui 4 (empat) aspek yaitu aspek kemudahan, aspek kecepatan, aspek ketepatan, dan aspek keamanan cenderung belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah objek yang tidak dapat terselamatkan pada saat kejadian kebakaran. Seperti bangunan Perumahan, bangunan Umum, Kios, *Shopping Center* dan lain sebagainya.

Ketidak optimalan aspek tersebut terjadi akibat (1) Kurangnya unit armada yang memenuhi standar idealnya Kota Bandung, (2) Kurangnya sosialisasi dari Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung terhadap masyarakat mengenai APAR di rumah dan alat-alat pemadam kebakaran yang sesuai dengan standar yang ada untuk digunakan di gedung-gedung, (3) Petugas Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung kurang melakukan pengecekan terhadap alat-alat pemadaman yang telah dipasang di sekitar area masyarakat, (4) Kurangnya tenaga profesional yang masih berusia muda di Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Pemerintah

ABSTRACT

QUALITY OF SERVICE IN FIRE PREVENTION AND MANAGEMENT OF BANDUNG CITY

One of the forms of service in government apparatus is Fire Department service. To provide maximum services to the society, the Fire Department must fulfill several aspects such as ease, speed, accuracy and security. In the fact, in Indonesia these four aspects are still not optimal run by the Fire Department. This is evident from the high number of losses incurred in the aftermath of fires in most of the city in Indonesia. As happened in the city of Bandung for the last three years, a lot of fires cases have increased in every year and make the post-fire losses are getting bigger. Therefore this study aims to find out how the service quality of Fire Prevention and Management Service at Bandung city.

In this study, researcher is used qualitative research method with descriptive analysis. Data collection techniques are carried out by observation, interview, and documentation studies. Data processing techniques are by using source triangulation.

Based on the results of the research in service quality at the Bandung City Fire Prevention and Management Service that is measured through four aspects, such as the ease of aspect, speed aspect, accuracy aspect, and the security aspect is not run optimally. This can be seen from there are many objects that cannot be saved during a fire condition. Such as residential buildings, public buildings, kiosks, shopping centers and so on.

This not optimal case is caused by (1) Lack of fleet units that fulfill the ideal standards in the city of Bandung, (2) Lack of socialization from the Bandung City Fire Prevention and Management Service towards the society in regarding the fire extinguishers in the house and fire extinguishers that suitable to standard that use in buildings, (3) Bandung City Fire Prevention and Management Officers do a little check out of the blackouts that have been installed around the community area, (4) Lack of young professionals in the Fire Prevention and Management Service in Bandung city.

Keywords: *Service, Quality, Government*



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG