

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ada beberapa banyak jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat, seperti pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Salah satu bentuk pelayanan jasa yang diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat di bidang penyelamatan yaitu dengan adanya Dinas Pemadam Kebakaran. Karena kehadiran dan fungsi pemadam kebakaran di suatu wilayah dianggap sangat vital keberadaannya. Pemadam kebakaran di suatu wilayah sebagai tim penyelamat bagi masyarakat. Karena mereka bukan saja menyelamatkan dari bencana kebakaran saja tetapi juga berbagai musibah yang terjadi di sekitar masyarakat, seperti kecelakaan, banjir dan lain sebagainya sekiranya itu hal itu masih bisa diatasi oleh pemadam kebakaran.

Menurut informasi yang diperoleh dari media nasional sebanyak 496 kejadian kebakaran terjadi di Provinsi DKI Jakarta terhitung dari Januari sampai dengan Agustus 2017. Sebagian besar penyebab kebakaran di dominasi oleh konsleting listrik atau biasa disebut dengan arus pendek listrik. Selama 8 bulan itu banyak sekali kerugian yaitu 33 korban jiwa, 66 luka-luka dan 1.017 Kepala Keluarga kehilangan tempat tinggal.

Media lokal menyebutkan bahwa sekitar 321 peristiwa kebakaran terjadi di Kota Surabaya selama tahun 2017 kemarin. Menghanguskan 82 rumah, 14 pabrik dan 225 lahan alang-alang kerugiannya pun mencapai Rp 18,209 Miliar. Sedangkan di Kota Medan jumlah kebakaran pada tahun 2017 mengalami penurunan yaitu sekitar 197 kejadian dari pada tahun 2016 yang mencapai 246 kejadian. Kebanyakan penyebab kejadian masih sama yaitu karena konsleting listrik.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa masih tingginya angka kejadian kebakaran di beberapa kota Indonesia, apalagi di Provinsi DKI Jakarta yang 8 bulan saja di tahun 2017 sudah mencapai 496 kejadian. Menurut spekulasi yang beredar di masyarakat tingginya angka kebakaran yang terjadi disebabkan oleh pemadam kebakaran yang tidak sigap dan siap dalam menjalankan tugasnya.

Beda lagi dengan kasus terbakarnya 5 gedung pabrik bahan jadi pakaian ekspor tekstil PT Glory Textile di Pos 4 Kawasan Pelabuhan Tanjung Emas, Kota Semarang, Jawa Tengah yang diduga oleh konsleting listrik pada Maret 2017 lalu yang sistem penanggulangan dan pengamanan kebakarannya mengalami kekacauan. Karena satu unit mobil pemadam kebakaran yang disiagakan di Pelabuhan Tanjung Emas tidak berfungsi. Selain itu dilokasi juga kesulitan sumber air, sehingga petugas pemadam kebakaran mengantisipasi dengan memanfaatkan air laut. Bukan hanya kekacauan sistem pengamanan dan penanggulangan kebakaran tetapi juga kurangnya sosialisasi dan pemeriksaan mengenai pentingnya ketersediaan hydrant maupun peralatan untuk menanggulangi dan mengantisipasi terjadinya kebakaran sesuai

dengan ketentuan dari petugas pemadam kebakaran Kota Semarang. Hal ini terbukti dengan lamanya pemadaman yaitu kebakaran mulai dari pukul 17.30 WIB sampai pukul 23.30 belum juga padam. Dan juga petugas pemadam kebakaran terpaksa menggunakan air laut untuk memadamkan kebakaran tersebut.

Kota Bandung yang merupakan salah satu kota terbesar ke-4 di Indonesia yang jumlah penduduknya mencapai kurang lebih 2.341.097 jiwa tidak lepas dari berbagai pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakatnya. Kualitas pelayanan yang baik menjadi hal yang utama yang diharapkan oleh masyarakat Kota Bandung. Apalagi pada dinas pemadam kebakaran di kotanya. Mengingat Kota Bandung juga merupakan pusat-pusat bisnis, pusat pendidikan, perumahan padat penduduk dan lain sebagainya. Maka dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kota Bandung harus meningkatkan mutu pelayanannya.

Menurut data yang diperoleh dari dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung, dari 3 tahun terakhir kasus kebakaran terbanyak itu terjadi di tahun 2017 yaitu sebanyak 198 kali dan yang paling sedikit pada tahun 2016 yaitu sebanyak 107 kali. Hal ini dapat dilihat pada tabel tingkat kejadian kebakaran selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2015 sampai tahun 2017 di wilayah Kota Bandung.

Tabel 1.1

Tingkat Kejadian Kebakaran di Wilayah Kota Bandung Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah
2015	177 kali
2016	107 kali
2017	198 kali

Sumber: Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung, 2018 (diolah)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa frekuensi jumlah kebakaran selama 3 tahun terakhir mengalami ketidakstabilan. Sempat mengalami penurunan ditahun 2016, tetapi melonjak tajam pada tahun 2017. Tingginya angka kebakaran pada 2017 ini diduga karena selain faktor cuaca yaitu musim kemarau yang relatif lebih panjang dari tahun sebelumnya dan penyebab yang paling mendominasi yaitu arus pendek listrik, karena instalasi listrik yang berumur sudah tua ikut berpotensi penyebab terjadinya kebakaran. Dari segi jumlah personel dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung masih belum sebanding dengan jumlah penduduk. Karena akan berakibat pada kurangnya pemaksimalan dalam bertugas dan tentunya hal ini akan berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut data yang diperoleh jumlah pegawai ASN diseluruh bidang ada 177 orang, lebih dari setengahnya berada pada usia diatas 40 tahun atau akan memasuki masa pensiun termasuk diantaranya yang langsung turun ke lapangan. Padahal idealnya ada 500 personel berdasarkan cakupan pekerjaannya, karena dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung bekerja 24 jam. Tapi belum ada tambahan personel, tahun ini saja ada 18 ASN yang pensiun. Bahkan pada tahun 2020 nantinya ASN sangat sedikit sekali karena setiap tahunnya jumlah personel yang pensiun sangat banyak. Selain jumlah personel yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan, tingkat waktu tanggap (*respon tie rate*) juga menjadi indikator. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 tahun 2012 tentang

standar pelayanan minimal tentang pemerintahan dalam negeri di Kabupaten/Kota. Tingkat waktu tanggap (*response time rate*) daerah layanan wilayah manajemen kebakaran (WMK) adalah rasio antara kejadian kebakaran yang tertangani dalam waktu tidak lebih dari 15 menit tingkat waktu tanggap kebakaran pada permukiman, bangunan gedung, pabrik/industry dan tidak lebih dari 60 menit tingkat waktu tanggapkebakaran pada kawasan hutan dan lahan dengan jumlah kejadian kebakaran di WMK. Jadi waktu maksimal 15 menit itu harus sampai di lokasi kebakaran setelah pelapor menghubungi pada kasus kebakaran di permukiman dan bangunan gedung. Akan tetapi kendala yang sering dihadapi tim petugas kebakaran yaitu arus kemacetan dan pelapor yang mencoba untuk memadamkan kebakaran sendiri sehingga lupa untuk menghubungi pemadam kebakaran. Kemudian dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung masih kekurangan armada. Armada sekarang yaitu 39 sedangkan idealnya kota Bandung itu membutuhkan kurang lebih 47 armada baru guna memperlancar tugas. Selain armada alat-alat penyelamatan seperti tangga yang kurang tinggi untuk mencapai gedung-gedung yang ada di kota Bandung dan lain sebagainya.

Dari jumlah objek yang terbakar di kota Bandung sendiri pun bermacam-macam. Hal ini bisa dilihat dari tabel jumlah objek yang terbakar di kota Bandung selama 3 tahun terakhir.

Tabel 1.2
Jumlah Objek yang Terbakar di Wilayah Kota Bandung Tahun 2015-2017

Objek	2015	2016	2017
Bangunan Perumahan	9	77	99
Bangunan Umum	0	36	47
Kios	100	4	74
Shopping Centre	2	0	1
Lain-lain(kendaraan, gardu/tiang listrik dan tempat sampah)	84	15	82

Sumber: Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung, 2018 (diolah)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sepanjang 3 tahun terakhir objek yang paling banyak terbakar yaitu bangunan perumahan. Hal ini terjadi karena padatnya perumahan penduduk di kota Bandung, dan sulitnya akses ke perumahan penduduk karna banyaknya gang-gang sempit yang sulit dilewati kendaraan.

Salah satu lagi faktor penyebab tingginya angka kebakaran di kota Bandung yaitu kurangnya sosialisasi dari dinas Pencegahan dan Penaggulangan Kebakaran Kota Bandung kepada masyarakat tentang pentingnya penyediaan APAR di rumah dan standarisasi alat pemadam kebakaran di gedung-gedung yang ada di kota Bandung. Maka dari itu, dari uraian permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengangkat judul penelitian **“Kualitas Pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penaggulangan Kebakaran Kota Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Kurangnya sosialisasi dari Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung terhadap masyarakat mengenai pentingnya penyediaan APAR di rumah dan alat-alat pemadam kebakaran yang sesuai dengan standar yang ada untuk digunakan di gedung-gedung wilayah kota Bandung.
2. Petugas Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung kurang melakukan pengecekan terhadap alat-alat pemadaman yang telah dipasang di sekitar area masyarakat, seperti HYDRANT. Karena terkadang dilihat dari kondisinya yang ada sekarang banyak yang sudah rusak dan tidak bisa dipergunakan lagi.
3. Kurangnya unit armada yang sesuai dengan wilayah kota Bandung dan kurangnya alat-alat penyelamatan seperti tangga dan lain sebagainya di Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kota Bandung
4. Kurangnya tenaga professional yang masih berusia muda di Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penaggulangan Kebakaran Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai positif, dan memiliki kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Dengan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang lebih lengkap khususnya mengenai Kualitas Pelayanan sehingga bisa memberi manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b. Bagi Peneliti

Untuk menampah pengetahuan dan wawasan untuk bekal terjun ke masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik. Dan untuk penyusunan usulan proposal sebagai syarat mendapat SK untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.

c. Bagi Universitas Islam Sunan Gunung Djati Bandung

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan kajian mahasiswa Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, khususnya mahasiswa program studi Administrasi Publik.

1.6 Kerangka Pemikiran

Aparatur pemerintah dalam menjalankan fungsinya yaitu sebagai pemberi pelayanan publik, dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal sesuai dengan aturan yang berlaku. Tapi pada kenyataannya, pelayanan saat ini masih kurang dari standar yang diinginkan, walaupun sudah berjalan dengan semestinya. Mengenai kualitas pelayanan, ukurannya tidak hanya dari yang melayani saja akan tetapi lebih ditentukan oleh pihak yang dilayani sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan keinginan dalam memahami kepuasan mereka. Selain itu kurangnya kepastian hukum juga menjadi rendahnya kualitas pelayanan kepada

masyarakat. Karena hukum menjadi pengikat atas aturan-aturan yang dibuat supaya berjalan sesuai dengan semestinya. Apabila hukum sudah dijalankan dengan baik dan benar, maka para pelaku penyimpanganpun akan jera.

Untuk menentukan kualitas pelayanan di Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung, maka teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengacu kepada pendapat Ndraha (2007:17) mengenai kualitas pelayanan direfleksikan oleh aspek kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan keamanan. Semua aspek ini harus terpenuhi oleh petugas dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung agar dapat menjadi tolak ukur kualitas pelayanan kepada masyarakat. Karena apabila adanya kekurangan pada salah satu aspek maka akan terjadi kesenjangan dalam pemberian pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat.

