

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan dalam pelayanan publik baik berupa gagasan/ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang dapat memberikan manfaat untuk masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik suatu gagasan/ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi merupakan nilai yang positif karena dapat memberikan inovasi baru (*novelty*) pada pelayanannya. Inovasi pelayanan sektor publik adalah salah satu jalan untuk mengatasi kebuntuan organisasi pemerintahan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki serta meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebab, melalui inovasi dapat terciptanya suatu sistem, metode, serta teknologi yang mampu mengurangi biaya, mempersingkat waktu pelayanan, memangkas birokrasi, dan juga memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. (Prabowo dkk, 2022).

Hal yang sama juga disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah bahwa inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah serta salah satu sarannya yaitu pelayanan publik. Dengan adanya inovasi akan menciptakan kemudahan dalam pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Setiap daerah perlu melakukan

inovasi, karena melalui inovasi akan menjawab tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Di dalam organisasi pemerintahan, masalah terkait pelayanan merupakan hal yang penting karena menyangkut kepercayaan masyarakat secara keseluruhan serta berkaitan dengan pejabat pemerintah. Sebagai lembaga birokrasi, pemerintah mempunyai fungsi untuk menyediakan pelayanan publik, karena publik/masyarakat juga mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Masyarakat seiring waktu akan terus menuntut pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukan penyediaan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntutan dan harapan dari masyarakat (Firdausijah, 2017). Maka inovasi penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan di bidang jasa dalam perlindungan dan penyelamatan masyarakat adalah Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung (Diskar PB). Diskar PB Kota Bandung bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas Urusan pemerintahan Wajib umum serta perlindungan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait sub urusan kebakaran dan sub urusan bencana.

Seiring dengan tingginya jumlah penduduk data BPS menunjukkan per 2020 di Kota Bandung terdiri dari 2,5 juta jiwa penduduk dengan kepadatan sebanyak 155 jiwa per hektar, membuat pemukiman di Kota Bandung menjadi padat. Diketahui dari data perkim.id, Dari total 151 kelurahan yang ada di Kota Bandung, terdapat 121 kelurahan yang masuk kategori kumuh. Menurut SK Walikota Nomor

648/Kep.286-distarcip/2015 diketahui kawasan kumuh di Kota Bandung mencapai 1.457,45 hektare yang tersebar di seluruh daerah. Jika ditinjau klasifikasi tingkat kekumuhannya, permukiman kumuh dengan tingkat kekumuhan tinggi terdapat pada lima kecamatan yakni pada Kecamatan Astana Anyar, Kecamatan Bojongloa Kidul, Kecamatan Bandung Wetan, Kecamatan Kiaracondong dan Kecamatan Sumur Bandung. Beberapa wilayah permukiman padat/permukiman kumuh tersebut merupakan daerah yang berpotensi rawan kebakaran.

Tingginya aktivitas penduduk perkotaan akan menyebabkan peluang terjadinya kebakaran di kawasan perkotaan menjadi lebih besar, selain itu peningkatan pertumbuhan penduduk mengakibatkan peningkatan jumlah permukiman. Semakin tingginya permintaan permukiman oleh masyarakat perkotaan yang tidak diimbangi oleh penyediaan lahan permukiman menjadikan masyarakat terpaksa menempati kawasan yang rentan terhadap bencana kebakaran sebagai lokasi tempat tinggal (Widiantoro, 2016). Disebutkan dalam jurnal Taufiqurrahman dan Wijaya (2013) bahwa ada dua faktor yang menjadi penyebab kebakaran yaitu faktor alam maupun non-alam. Kebakaran yang disebabkan oleh faktor alam adalah kebakaran akibat petir, gempa bumi, letusan gunung api, serta kekeringan. Sedangkan faktor non-alam dapat terjadi karena hubungan arus pendek listrik yang disebabkan oleh kepadatan bangunan.

Dengan kepadatan penduduk di Kota Bandung membuat potensi timbulnya bencana kebakaran menjadi tinggi. Menurut data yang didapatkan dari Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, diketahui kejadian kebakaran di Kota Bandung terhitung sejak tahun 2010-2018 bulan November

terjadi sebanyak 155 kali per tahun, dengan kerugian mencapai Rp. 48.496.305.000.- per tahun. Kemudian di tahun 2019 kejadian kebakaran diketahui mencapai 272 kali dengan taksiran kerugian sebesar Rp. 41.203.700.000.-. Tingginya intensitas kebakaran tersebut merupakan tantangan bagi peran pemadam kebakaran Kota Bandung dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap penanganan bencana kebakaran khususnya kejadian kebakaran yang terjadi di pemukiman padat penduduk. Maka, sebagai instansi yang bergerak pada pelayanan di bidang jasa, Diskar PB Kota Bandung perlu meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam pencegahan dan penanganan kebakaran, agar bisa menyeimbangi kebutuhan dan tuntutan masyarakat khususnya dalam penanganan bencana kebakaran.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya Diskar PB Kota Bandung masih memiliki beberapa permasalahan diantaranya, kurangnya sumber daya manusia internal yang kompeten untuk melakukan pembinaan dan pemberdayaan kepada masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan bencana kebakaran, sehingga pengetahuan masyarakat akan potensi bahaya kebakaran di pemukiman masih belum merata.

Dalam data kebakaran di wilayah Kota Bandung dan sekitarnya, pokok benda yang terbakar terdiri dari berbagai macam yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.1 Jumlah objek yang terbakar di Kota Bandung**

No	Objek yang terbakar	2019	2020	2021	Jumlah
1	Bangunan perumahan	113	126	142	381
2	Kios	361	79	47	487
3	Bangunan industry	3	7	8	18
4	<i>Shopping centre</i>	0	0	0	0
5	Bangunan umum (kantor, gedung, sekolah, masjid, gereja, toko, kios, dll)	43	40	17	100
6	Lainnya (kendaraan, gardu listrik, lahan kosong, tempat sampah, kompos gas)	170	83	66	319

Sumber: Diskar PB Kota Bandung

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sejak tahun 2019-2021 bangunan perumahan adalah objek kedua yang paling banyak terbakar. Hal tersebut disebabkan oleh padatnya pemukiman penduduk yang akses jalannya sulit dilewati kendaraan pemadam sehingga penanganan kebakaran menjadi terhambat dan menyebabkan api makin membesar. Aktivitas masyarakat juga mempengaruhi tingkat kebakaran karena kelalaian dan ketidaktahuan masyarakat terkait penggunaan instalansi listrik. Selain itu, permasalahan yang terjadi adalah kurangnya sarana proteksi kebakaran lingkungan di masyarakat menyebabkan masyarakat menggunakan alat seadanya untuk memadamkan kebakaran.

Dari permasalahan-permasalahan tersebut, mendorong Diskar PB Kota Bandung untuk melakukan terobosan baru guna meningkatkan pelayanannya khususnya terkait pelayanan penanganan bencana kebakaran. Diskar PB Kota Bandung

menciptakan sebuah inovasi yaitu alat proteksi kebakaran yang bisa digunakan khususnya di gang sempit yaitu Sprinkler Warga. Sprinkler Warga adalah pemanfaatan dan optimalisasi air di permukiman sebagai sarana pemadaman dalam upaya pengurangan resiko kerugian kebakaran. Sprinkler Warga digunakan dengan memanfaatkan tempat penampungan air warga sekitar dengan membuat saluran pipa air yang dihubungkan ke selang. Kemudian selang tersebut dihubungkan ke alat yang bernama kojing (pompa jinjing).

Pembangunan inovasi Sprinkler Warga oleh Diskar PB Kota Bandung ini diciptakan untuk memudahkan warga di pemukiman padat penduduk sebagai penanganan pertama ketika terjadi kebakaran di pemukiman warga. Sehingga warga sekitar dapat menggunakannya bila terjadi kebakaran sambil menunggu petugas pemadam datang dan api dapat dipadamkan dengan cepat, sehingga bisa meminimalisir tingkat kerugian yang dialami akibat kebakaran. Dengan pembangunan inovasi tersebut diharapkan dapat menangani permasalahan kebakaran yang terjadi di gang sempit, menekan kerugian akibat bencana kebakaran, sekaligus diharapkan mampu meningkatkan kualitas Diskar PB Kota Bandung dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat.

Dari latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas, mendorong peneliti untuk tertarik mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana penerapan inovasi alat pemadam kebakaran dalam sebuah laporan yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik Sprinkler Warga Di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus untuk menganalisa bagaimana pembangunan inovasi Sprinkler Warga meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dalam upaya untuk mengatasi permasalahan dalam mengurangi tingkat kejadian kebakaran serta meminimalisasi kerugian akibat bencana kebakaran melalui penanganan pertama oleh inovasi alat pemadam kebakaran yaitu Sprinkler Warga.

## **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini “Bagaimana inovasi Sprinkler Warga meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung?”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan sesuatu yang ingin dicapai yang dapat dijadikan pedoman atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana inovasi Sprinkler Warga meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.”

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi dalam berbagai bidang khususnya bidang kajian Administrasi Publik. Serta diharapkan dapat menjadi tambahan literatur ilmu pengetahuan dan bahan bacaan bagi pihak yang membutuhkan.

#### 2) Manfaat Praktis

Diharapkan dari penelitian ini dapat meningkatkan kualitas kinerja Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dalam memberikan pelayanannya melalui penerapan inovasi pelayanan publik Sprinkler Warga.