

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Konteks Penelitian

Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung (Diskar-PB) sebagai unsur pelaksana pemerintahan daerah di bidang Kebakaran dan Penanggulangan Bencana yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Wali Kota/Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Bandung (PERWAL) Nomor 11 tahun 2021 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung. Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung merupakan suatu organisasi atau instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi yaitu Membantu Wali Kota dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sub urusan kebakaran dan sub urusan bencana dengan fungsi perumusan dan pelaksanaan kebijakan lingkup pemadaman kebakaran, penyelamatan dan penanggulangan bencana

Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung (Diskar-PB) sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum di Bidang Kebakaran dan Penanggulangan Bencana sebagai organisasi Pemerintahan, Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung melakukan tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Untuk menunjukkan keseriusan dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung telah membuat program peningkatan pelayanan pencegahan kebakaran dan penanggulangan bencana dimaksud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu program peningkatan pelayanan pencegahan kebakaran dan penanggulangan bencana dituangkan dalam Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA) Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.

Rencana Strategi (RENSTRA) Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung tahun 2018 – 2023 bertujuan untuk memberikan arah pedoman dan kebijakan bagi seluruh personil dalam menentukan prioritas di bidang perencanaan pembangunan, mempermudah pengendalian kegiatan serta melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait, monitoring, analisis, dan evaluasi kegiatan baik secara internal maupun eksternal, dan memberikan kerangka dasar dalam upaya peningkatan kualitas perencanaan pembangunan, serta sumber daya aparat petugas pemadam kebakaran.

Hasil kajian Kementerian Pekerjaan Umum RI tentang Rencana Induk Sistem Penanggulangan Kebakaran (RISPK) Kota Bandung Tahun 2010, menjelaskan penanggulangan kebakaran dan bencana Wilayah Kota Bandung dibagi dalam Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK) terbagi dalam 5 cakupan wilayah. Ratio optimal WMK dimaksudkan untuk memenuhi tujuan proteksi kebakaran yakni untuk keselamatan jiwa (*life safety*) dan perlindungan harta benda (*property safety*).

Kota Bandung dengan luas wilayah 16.729,50 Ha (167,67 Km²) terdiri dari 30 Kecamatan dan 151 Kelurahan, berpenduduk sebanyak ± 2,4 Juta jiwa dan kepadatan penduduknya per hektar sebanyak 155 Jiwa. Pembangunan Kota Bandung berimplikasi meningkatnya pertumbuhan Bangunan tinggi dan cenderung semakin bertambah penduduknya serta padat pemukiman setiap tahunnya, dari pertumbuhan penduduk yang tinggi harus diimbangi dengan kesiapan siaga pemerintah dalam hal kebakaran dan penanggulangan bencana dan juga sarana prasarana yang memadai khususnya prasarana pendukung, serta perkembangan kualitas pelayanan yang memadai yang tentu harus diimbangi dengan pengawasan agar perkembangan kualitas pelayanan tidak hanya berkembang seadanya namun juga harus berkembang dengan baik dan bijak.

Aktivitas tersebut pada akhirnya memberi tekanan berat pada kondisi Kota Bandung di antaranya penurunan air tanah, suhu udara yang semakin meningkat, dan banyaknya alat-alat listrik yang rentan memicu terjadinya kebakaran tentu saja Kota Bandung menjadi Kota metropolitan yang sangat rawan untuk terjadi bahaya kebakaran.

Pelaksanaan Penanggulangan kebakaran saat ini masih dihadapkan pada masalah-masalah minimnya kualitas pelayanan terhadap public salah satunya keterbatasan sarana prasarana pencegahan dan penanggulangan kebakaran seperti fire jacket nomax, masker pemadam, helmet, sampai sepatu boot untuk pasukan yang kurang maksimal bahkan belum ada pembaruan selama kurang lebih 4 tahun, selain itu adanya prosedur pelayanan di setiap bidang yang masih belum memiliki Standar Of Prosedur (SOP) yang mengakibatkan pelayanan terhadap public

menjadi kurang optimal, dan masih belum optimalnya pemeliharaan kendaraan pada Dinas yang dimana kendaraan Dinas penting untuk menunjang atau meminimalisir terjadinya kebakaran yang besar di Kota Bandung.

Fenomena atau kasus kebakaran di Kota Bandung berkaitan dengan kualitas pelayanan di Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, hal ini menjadi salah satu kunci untuk bisa meminimalisir besarnya api saat kebakaran berlangsung, kerugian materil dan moril yang dirasakan oleh korban kebakaran menjadi efek domino dari kasus kebakaran khususnya di Kota Bandung.

Kualitas pelayanan pemerintah terhadap publik tentu harus ada pembaharuan, selain adanya bentuk konvensional kearah elektronik seperti pelayanan elektronik yang prima yang sudah diterapkan di beberapa dinas hingga saat ini menjadi capaian pemerintah dalam pembaharuan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyedia pelayanan atau instansi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan wewenang kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dalam instansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai keinginan dan kebutuhannya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketetapannya karena yang diberikan adalah kualitas sebagai upaya pemenuhan kewajiban dan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik dan berkualitas bersifat *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *realibility* (realibilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) sehingga dapat mendorong aparaturnya dalam penyelenggaraan pelayanan

public serta pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pemberian dan penerimaan pelayanan dan mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas. Memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat juga sangat menentukan kepuasan penerima jasa kepada penyedia pelayanan guna mencapai kualitas pelayanan itu sendiri. Kualitas pelayanan sangat penting dalam pemberian pelayanan oleh Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung kepada pengguna jasa pelayanan di Kota Bandung.

Pembaharuan di segi kualitas pelayanan menjadi sebuah keharusan namun dibalik itu juga proses pelayanan perlu ada kemudahan dan menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung serta masih ada hal-hal yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan berkala untuk penanggulangan bencana kebakaran di Kota Bandung membuat peneliti merasa sangat tertarik untuk mengkaji dan membahas lebih lanjut tentang permasalahan tersebut secara mendalam dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Penanggulangan Kebakaran pada Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana di Kota Bandung”**

1.2. Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah

1.2.1. Fokus Penelitian

Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kualitas pelayanan dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada “**Kualitas Pelayanan Penanggulangan Kebakaran pada Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana di Kota Bandung**” yang objek utamanya Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dibahas, penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dalam penanggulangan kebakaran pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana di Kota Bandung yang masih belum optimal, maka dari itu rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dalam penanggulangan kebakaran pada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana di Kota Bandung?
2. Bagaimana solusi yang ditempuh dalam menanggulangi kebakaran pada Dinas Kebakaran dan Panenanggulangan Bencana di Kota Bandung

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana dalam penanggulangan kebakaran di Kota Bandung
2. Memberikan solusi pada kualitas pelayanan Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana dalam penanggulangan bencana di Kota Bandung

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan teori dan konsep dalam disiplin ilmu administrasi public khususnya dalam pengembangan konsep kualitas pelayanan publik.

1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Bagi Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, evaluasi dan masukan kepada Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung untuk lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana dalam penanggulangan kebakaran bagi masyarakat Kota Bandung
2. Bagi Peneliti: diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan yang lengkap khususnya mengenai kualitas pelayanan Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana dalam penanggulangan kebakaran di Kota Bandung sehingga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan

