# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Pencegahan kebakaran adalah serangkaian tindakan dan strategi yang dirancang untuk mengurangi risiko terjadinya kebakaran dan untuk memastikan bahwa jika kebakaran terjadi. Tindakan proteksi kebakaran adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk mengurangi risiko kebakaran dan meminimalkan kerusakan serta bahaya yang dapat terjadi jika terjadi kebakaran. Tujuan pencegahan kebakaran adalah untuk melindungi kehidupan, harta benda, dan lingkungan dari kerusakan yang dapat disebabkan oleh kebakaran.

Berdasarkan Undang – undang Nomr 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan public dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan oekayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik, sedangkan penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang bentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

Di era globalisasi saat ini masyarakat memberikan tuntutan akan kualitas prima dalam dalam pelayanan public merupakan suatu kondisi yang tidak dapat dihindari, hal ini jelas menuntut adanya profesionalisme di dalam birokraksi. Waktu Tanggap atau lebih dikenal dengan *Respons time* adalah total waktu yang dihitung dari saat berita kebakaran diterima, pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran ke lokasi kebakaran sampai dengan kondisi siap untuk melaksanakan operasi pemadaman (biasa ditandai dengan keluarnya air /penyemprotan air pertama).

Komponen waktu yang dihitung dalam Response time ini adalah: waktu pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran, waktu perjalanan menuju lokasi kebakaran dan waktu menggelar sarana pemadam kebakaran sampai siap untuk memadamkan. Berhubungan dengan Response time ada beberapa hal yang menentukan, antara lain Tipe layanan yang dilakukan oleh instansi penanggulangan kebakaran,Ukuran atau luasan wilayah yang dilayani termasuk potensi bahaya di lokasi dan kapasitas kemampuan yang ada,Kesadaran dan persepsi terhadap response time termasuk perjalanan yang diperlukan petugas dan sarana pemadam kebakaran menuju lokasi kebakaran.

*Response Time* pelayan-an pemadaman adalah 15 menit, dengan rincian Waktu sejak diterimanya pemberitahuan kebakaran di suatu tempat, interpretasi penentuan lokasi kebakaran dan penyiapan pasukan serta sarana pemadaman selama 5 menit,Waktu tempuh/perjalanan dari pos kebakaran menuju lokasi kebakaran selama 5 menit,Waktu gelar peralatan dilokasi sampai dengan siap operasi pemadaman (penyemprotan) 5 menit.

Perlu dipahami sehubungan dengan penentuan Response time 15 menit ini adalah bahwa berawal dari response time ini maka direncanakan penentuan lokasi sarana/ prasarana pemadaman (termasuk pos kebakaran) untuk dapat menjangkau satu area dengan response time 15 menit tersebut. Jadi tidak menutup kemungkinan suatu saat nanti response time ditentukan kurang dari 15 menit, tentunya apabila secara keseluruhan sara/prasarana penanggulangan kebakaran telah memadai. Karena semakin cepat response time berarti mengindikasikan semakin baiknya kinerja Pemadam Kebakaran Kota bandung dalam melayani masyarakat.

Bidang pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulanagan Bencana Kota Bandung memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam mencegah kebakaran dan penanganan saat terjadi kebakaran, sosialisasi yang diberikan agar meningkatkan kaesadaran masyarakat dalam mencegah kebakaran dan menangani kebakaran sehingga mengurangi kerugian.

Pembangunan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh setiap bangsa dimanapun, baik negara maju maupun negara berkembang tidak tekecuali Indonesia. Pelaksanaan pembangunan nasional selalu di arahkan bagi bidang- bidang yang menyangkut kesejahtraan rakyat meliputi bidang ekonomi, social, budaya, pertahanan, dan keamanan, terkadang dari pembangunan tersebut akan menimbulkan berbagai macam masalah dimasyarakat. Namun dalam penerapannya tidak selalu berjalan mulus. Masih banyak hambatan yang harus dibenahi oleh pemerintah.

Seiring dengan tingginya jumlah penduduk di Kota Bandung, Taufiqurrahman dan Wijaya dalam jurnalnya menyebutkan bahwa kepadatan penduduk dan penggunaan lahan dapat menjadi potensi timbulnya kebakaran. Berbagai permasalahan yang disebabkan kepadatan penduduk seperti padatnya pemukiman, bangunan, serta sarana publik dapat menimbulkan risiko kebakaran.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibu kota provinsi jawa barat. Dengan luas wilayah sebesar 167,7 km2 menjadikan kota Bandung sebagai pusat pemerintahan dan penggerak perekonomian di seluruh masyarakat luas. Tidak hanya perusahaan besar tetapi instansi negara dengan segala problematikanya saat ini menjadi perhatian penting. Dalam melakukan berbagai aktivitas pemerintahan dibanyak instansi tidak hanyak memerlukan sebuah sistem yang canggih, namun bagaimana memperoleh sumber daya manusia.

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 intansi pemerintahan adalah melayani konsumen sesuai keinginan dan kebutuhanya, memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sudah dinilai ketetapanya 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), dan *assurance* (jaminan) sehingga dapat mendorong aparatur 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.

Tetapi pada kenyataannya terdapat beberapa permasalahan pada saat peneliti melakukan pra-observasi khususnya di Bidang pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran dan Penanggulagan Bencana Kota Bandung, yaitu Penyediaan Pelayanan) Sarana dan prasarana pemadam kebakaran yang tidak memadai, seperti peralatan pemadam yang tidak terawat dengan baik. Selain itu Kualitas Pelayanan yang belum optimal, dimana Peralatan pemadam kebakaran yang sering mengalami kerusakan atau tidak berfungsi secara optimal, mengurangi kehandalan dalam memberikan pelayanan. Adapun permasalahan yang ditemukan, yaitu tidak adanya sistem tanggap cepat terhadap panggilan darurat kebakaran, seperti waktu respons yang lambat atau kurangnya koordinasi dalam penanganan kejadian.

Dari beberapa permasalahan diatas Kualitas Pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Kebakaran dan Penanngulangan Bencana Kota Bandung Khususnya di Bidang Pencegahan Kebakaran serta masih ada hal-hal yang menghambat dalam melaksanakan pelayanan berkala untuk mencegah bencana kebakaran di Kota Bandung maka peneliti tertarik sehingga membuat dan melaksanakan penelitian untuk mengkaji dan membahas lebih lanjut tentang permasalahan tersebut secara mendalam dan menuangkannya dalam skripsi yang berjudul**: “ Kualitas Pelayanan Pencegahan Kebakaran di Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana di Kota Bandung”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai permasalahan yang ada yang memudahkan dalam proses penelitian dan selanjutnya memudahkan untuk memahami hasil penelitian yang mencakup kedalam penelitian yang meliputi faktor-faktor yang diindikasikan mempengaruhi komitmen afektif petugas pemadam kebakaran pada Dinas Kebakaran dan penanggulangan Bencana Kota Bandung

Fokus penelitian dibatasi pada pemilihan kebijakan yang akan diambil oleh Bidang Pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dalam menganalisis pelayanan pencegahan kebakaran. Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam Hardiyansyah (2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas *(reliability),* daya tanggap (*responsiveness),* jaminan *(assurance),* dan empati *(emphaty).*

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang dan Fokus penelitian yang telah dipaparkan dengan memanfaatkan studi literatur, maka peneliti merumuskan masalah sebgai berikut : “Bagaimana kualitas pelayanan pencegahan kebakaran di dinas kebakaran dan penanggulangan bencana kota bandung”

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ususlan laporan penelitian ini, yaitu kualitas pelayanan publik pada bidang pencegahan kebakaran kota bandung.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memiliki kegunaan sebagai berikut :

1. Kegunaan Akademis

Peneliti menghaapkan penelitian ini dijadikan bahan kajian studi ilmu administrasi publik pada umumnya, sehingga dapat memperbanyak pengetahuan mengenai Kualitas pelayanan, khususnya pada Diskarpb kota bandung.

1. Kegunaan Praktis

Peneliti mengharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam Kualitas Pelayanan terhadap kebakaran Sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pegawai dalam pelaksanaan tugas dan fungsi subbag pemadam kebakartan di kota bandung, baik dalam kuantitas maupun kualitas.