

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bencana merupakan peristiwa atau terjadinya rangkaian peristiwa yang dapat mengancam dan mengganggu kehidupan masyarakat. Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana menyebutkan definisi bencana adalah “peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan oleh faktor alam, faktor non-alam, ataupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda dan dampak psikologis”.

Dalam artikel BNPB Definisi Bencana Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana menyebutkan definisi bencana “Bencana yang disebabkan oleh faktor alam merupakan serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa, gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, tanah longsor, dan lain sebagainya. Sedangkan bencana yang disebabkan oleh faktor non alam merupakan bencana yang diakibatkan oleh peristiwa atau serangkaian peristiwa non alam seperti gagal teknologi, gagal modernisasi, epidemic dan wabah penyakit. Kejadian kebakaran merupakan salah satu bencana yang disebabkan oleh faktor non alam.”

Kebakaran merupakan bencana yang berbeda dengan bencana lainnya, seperti banjir, gempa, dan badai yang dapat di deteksi atau biasa didahului dengan tanda peringatan yang dapat memungkinkan untuk menekan kerugian dan korban jiwa yang lebih besar akibat bencana tersebut. Berbeda dengan kebakaran, peristiwa ini dapat terjadi tanpa diperkirakan terlebih dahulu. Hal tersebut disebabkan karena kebakaran bukan peristiwa bencana yang rutin terjadi, maka masyarakat banyak yang tidak siap menghadapi bahaya kebakaran.

Untuk mengantisipasi hal tersebut, dalam hal ini Aparatur Pemerintah sebagai salah satu Lembaga yang melayani masyarakat dalam berbagai bidang layanan seperti pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Salah satu bentuk pelayanan jasa yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah kepada masyarakat yaitu memberikan pelayanan dibidang penyelamatan oleh Dinas Pemadam Kebakaran. Karenanya kehadiran dan fungsi Pemadam Kebakaran dalam suatu wilayah sangat penting keberadaannya.

Banyak hal yang menjadi alasan mengapa pelayanan harus optimal dalam menanggulangi bencana. Diantaranya, untuk meminimalisir korban bencana, menyelamatkan aset yang bisa berupa harta benda, dokumen penting dan lain sebagainya, mencegah kerugian pribadi maupun kerugian negara.

Data dalam goodstats mencatat, selama tahun 2022, terjadi 1.180 kejadian bencana kebakaran diseluruh Indonesia. Jumlah tersebut merupakan kejadian kejadian kebakaran dengan penyebab 14 persen, akibat membakar sampah 859 kejadian atau 10,7 persen, kebocoran gas 804 kejadian atau 10,4 persen, akibat rokok 295 kejadian atau 3 persen, serta akibat lilin 37 kejadian atau 0,4 persen. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa kebakaran merupakan suatu kejadian bencana yang dapat terbilang cukup sering terjadi di Indonesia. Dan kasus bencana kebakaran merupakan suatu hal yang serius dan jumlah kejadiannya di Indonesia masih terbilang banyak. Namun demikian pengelolaan bencana atau pengelolaan masalah kebakaran di Indonesia itu masih mengalami berbagai tantangan.

Menurut penelitian Hasi, dkk tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh lingkungan kerja, budaya kerja dan motivasi kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara”, ditemukan bahwa permasalahannya terletak pada motivasi kerja. Fenomena yang terjadi di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara adalah rendahnya kinerja pegawai dilihat dari banyak pekerjaan yang tidak efektif dan tidak selesai sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian Apriliani, dkk, tahun 2019 yang telah melakukan studi pendahuluan pada Petugas Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Selatan, didapatkan bahwa sebanyak 44% petugas mengalami kelelahan, kelebihan beban kerja sehingga menimbulkan kelelahan. Permasalahan berikutnya yaitu, dari hasil penelitian Edra Faiz Aldari tahun 2022 pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru ditemukan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki belum memadai, dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam hal mengantisipasi dan menghindari penyebab terjadinya kebakaran bangunan. Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian Dewi Puspasari, Rindi SM. tahun 2020 Petugas pemadam kebakaran seringkali mengalami beberapa kendala, hal ini disebabkan karena tindakan yang tidak aman oleh petugas pemadam kebakaran, seperti, salah dalam menggunakan alat keselamatan kerja yang telah tersedia dan metode kerja yang salah serta tidak mengikuti prosedur keselamatan kerja. Selain itu ditemukan juga permasalahan pada metode kerja yang muncul dan permasalahan pada kondisi lapangan yaitu Alat Pelindung Diri (APD) yang masih kurang.

Kejadian kebakaran di Indonesia tercatat cukup tinggi, khususnya di permukiman masyarakat menengah kebawah, karena mempunyai tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Menurut Effendi, tingginya korban jiwa akibat kebakaran di perkotaan pada umumnya disebabkan korban tidak mampu keluar dari bangunan saat kebakaran akibat keterbatasan fisik, seperti anak-anak, manula, dan penyandang cacat (Bagir dan Buchori 2009).

Kebakaran di perkotaan umumnya terjadi akibat hubungan singkat arus listrik konsleting, kebocoran pipa gas, atau akibat kelalaian manusia seperti, lupa mematikan kompor, api pembakaran sampah, api puntung rokok. Selain itu juga, kebakaran dapat disebabkan oleh faktor alam yaitu dari sambaran petir, gempa bumi, letusan gunung, wilayah yang terdapat kekeringan, dan lain sebagainya. Di Kota Tangerang Selatan misalnya, banyaknya jumlah kejadian kebakaran.

Tabel 1. 1 Jumlah Kejadian Kebakaran di Kota Tangerang Selatan Tahun 2019-2021

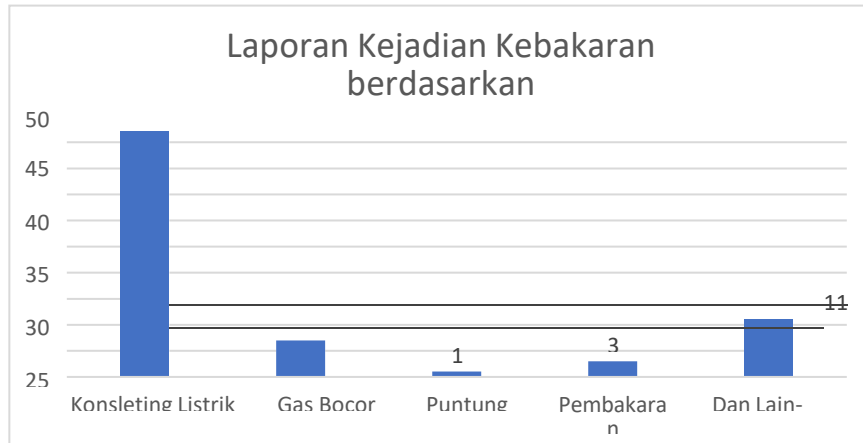
No	Kecamatan	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
1	Serpong	22	12	7
2	Serpong Utara	15	10	4
3	Ciputat	18	11	12
4	Ciputat Timur	9	9	9
5	Pondok Aren	16	17	12
6	Pamulang	22	15	17
7	Setu	8	3	4
Total		110	77	65

Sumber: Data Kejadian Kebakaran Kota Tangerang Selatan

Berdasarkan data pada tabel 1.1 memperlihatkan jumlah kejadian kebakaran Kota Tangerang Selatan dari tahun 2019 – 2021. Meskipun dari tabel terlihat data jumlah kebakaran yang terjadi terbilang fluktuatif.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Serang “selama tahun 2020 Kabupaten Serang mengalami kejadian kebakaran mencapai 57 kejadian” jumlah ini lebih kecil dibandingkan dengan jumlah kejadian kebakaran tahun 2020 di Kota Tangerang Selatan yang mencapai 77 Kejadian kebakaran. Dalam data pokok Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Lebak mencatat sepanjang 2021 telah terjadi 60 kasus kebakaran yang terjadi di wilayah Kabupaten Lebak. jumlah tersebut juga lebih sedikit dari jumlah kejadian kebakaran kota Tangerang Selatan pada tahun 2021. Dari beberapa data jumlah kejadian beberapa kota dibandingkan dengan Kejadian Kebakaran Kota Tangerang Selatan hal ini menunjukan bahwa Tangerang Selatan merupakan kota yang banyak mengalami kejadian kebakaran.

Gambar 1. 1 Grafik Laporan Kejadian Kebakaran Berdasarkan Penyebab Kebakaran Tahun 2021



Sumber: Laporan Kejadian Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan Tahun 2021

Dari data tersebut menunjukkan wilayah Tangerang Selatan faktor paling banyak yang menyebabkan kebakaran di Tangerang Selatan disebabkan oleh konsleting listrik. sebanyak 47 peristiwa kebakaran yang terjadi yaitu diakibatkan oleh konsleting listrik.

Pertama, kurangnya Kualitas Sumberdaya Manusia (SDM). Berdasarkan wawancara dengan fungsional analis kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan tanggal 28 Maret “Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan (Damkar) memiliki SDM petugas pemadam sebanyak 197. Sedangkan, dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum nomor 20 tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Manajemen Proteksi kebakaran Di Perkotaan 1 (satu) Pos kebakaran melayani maksimum 3 (tiga) Kelurahan atau sesuai dengan wilayah layanan penanggulangan kebakaran, Setiap regu jaga maksimal terdiri dari 6 orang. maka dapat disimpulkan jumlah kebutuhan Personil pemadam kebakaran 6 orang dikali 18 pos dikali 3 shift total keseluruhan petugas yang harus dimiliki Pemadam Kota Tangerang Selatan adalah 324.” Pemenuhan sumber daya manusia di dinas pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan baru mencapai 65,43% dari angka seharusnya.

Kedua, masalah kompetensi Sumber Daya Manusia yang belum memenuhi kualifikasi. Kurangnya kompetensi dari petugas pemadam kebakaran yang belum memenuhi kualifikasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Fungsional Analisis Kebakaran pada tanggal 28 Maret 2022. “kurangnya kompetensi dari petugas pemadam kebakaran dibuktikan dengan masih banyaknya SDM Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan masih banyak belum tersertifikasi, baru hanya sekitar 30% petugas Damkar Tangerang Selatan yang sudah tersertifikasi.”

Tabel 1. 2 Jumlah Armada yang dimiliki Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan Tahun 2022

	Jenis Kendaraan	Jumlah kendaraan yang dimiliki
1.	Mobil Bronto Skylift	1
2.	Mobil Selang kebakaran	12

Sumber: Dokumen Sarana dan Prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan

Ketiga, minimnya infrastruktur terkait ketersediaan sarannya dan prasarana armada yang masih kurang. Hal itu ditunjukkan dengan tabel diatas. Dalam hasil wawancara dengan Fungsional Analisis Kebakaran Dinas pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan pada tanggal 28 Maret adalah “minimnya infrastruktur, minimnya ketersediaan sarana prasarana terkait armada yang jumlahnya masih kurang, Damkar Tangerang Selatan hanya didukung dengan adanya 12 armada dan 1 armada Bronto skylift yang terbagi dalam 7 posko pmdam. dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 tahun 2009 tentang Standar Kualifikasi Aparatur Pemadam Kebakaran, setiap 1 unit kendaraan pemadam kebakaran (mobil Pemadam kebakaran dioperasikan oleh 6 petugas damkar dengan pembagian 1 orang sebagai komandan regu, 1 orang sebagai pengemudi sekaligus operator pompa dan 4 orang anggota petugas damkar yang dilengkapi dengan alat perlindungan diri aparatur. Petugas pemadam kebakaran yang dimiliki kota Tangerang Selatan saat ini berjumlah 212 dibagi 6 akan menghasilkan 35 armada yang dibutuhkan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan.

Tabel 1. 3 Jarak Antar Posko Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan

Posko	Nama Posko	Jarak / Posko	Jarak Tempuh
1	Cendrawasih	Cendrawasih ↔ Rajawali	8.2 KM
2	Rajawali	Rajawali ↔ Merak	5.1 KM
3	Merak	Merak ↔ Kasuari	5.7 KM
4	Kasuari	Kesuari ↔ Elang	5.2 KM
5	Elang	Elang ↔ Jalak	8.1 KM
6	Jalak	Jalak ↔ Garuda	4.9 KM
7	Mako / Garuda	Garuda ↔ Cendrawasih	6.8 KM

Sumber: Dokumen Data 65 Kota Tangerang Selatan

Tabel menunjukkan bahwa terdapat titik yang masih melewati radius jarak pos pemadam Berdasarkan Kepmen PU No.11/KPTS/2000 tentang ketentuan teknis manajemen penanggulangan kebakaran di perkotaan bahwa daerah yang telah terbangun harus mendapat perlindungan oleh mobil pemadam kebakaran yang jarak pos terdekat berada dalam jarak 2,5 Km dan daerah layanan setiap wilayah manajemen kebakaran tidak melebihi radius 7,5 Km. Dalam hal jumlah sektor pemadam kebakaran. Sehingga, hal tersebut menjadi masalah ke empat, yakni masih belum sesuai jumlah cakupannya mengingat luasnya wilayah Kota Tangerang Selatan yang harus dilayani, sektor pemadam kebakaran disini merupakan pos pemadam kebakaran untuk mewakili di tingkat kecamatan/kelurahan. Pos pemadam kebakaran ini sebagai lokasi unsur pelaksana pemadam kebakaran, pos ini juga berguna sebagai lokasi garasi kendaraan pemadam kebakaran serta penyimpanan alat-alat pemadaman kebakaran, pusat informasi dan pengaduan, serta lokasi operasi komando pemadam kebakaran. Hal ini menunjukan bahwasanya jarak antar posko pemadam kebakaran yang ada di wilayah kota Tangerang selatan belum ideal, Damkar Kota Tangerang Selatan masih harus menambah 3 posko pemadaman untuk mencapai ideal. Hal ini juga

akan berpengaruh terhadap waktu tanggap atau lebih dikenal dengan *response time* untuk dapat menjangkau satu area kejadian yang mengalami kebakaran dengan *response time* 15 menit.

Selain itu Tangerang Selatan juga memiliki layanan nomor panggilan darurat yaitu call center 112. Call center 112 dilaksanakan secara Desentralisasi oleh pemerintah daerah Kabupaten atau Kota (kecuali DKI Jakarta dilakukan oleh pemerintah Provinsi) dengan mempertimbangkan bahwa unit yang terjun ke lapangan untuk memberikan bantuan darurat secara administratif dan kecepatan penanganan berada di daerah (Organisasi Pemerintah Daerah/OPD) seperti Pemadam Kebakaran/BPBD, Dinas Kesehatan/RSUD, Dinas Perhubungan, Satpol PP, dll, instansi vertikal seperti Polres, dan instansi/lembaga terkait di daerah. Kelima, belum optimalnya layanan pengaduan pemadam kebakaran. Dalam wawancara pra-riset dengan Fungsional Analisis Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan tanggal 28 Maret “call center 112 dalam penerapannya masih kurang maksimal karena pada kenyataannya penggunaan call center ini belum dapat dioptimalkan masyarakat dalam melakukan pengaduan pelaporan kejadian kebakaran. Masyarakat masih melakukan pelaporan kejadian kebakaran menggunakan call center atau nomor telepon biasa, juga masyarakat masih belum familiar dengan manfaat dan kegunaan call center 112. Dimana call center 112 ini sebenarnya dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan panggilan darurat terhadap Dinas Pemadam Kebakaran.

Dinas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan disamping melakukan penanganan juga melakukan upaya tindakan *preventif* (pencegahan). Yaitu dengan mengadakan penyuluhan kepada masyarakat tentang pencegahan bahaya kebakaran.

Berdasarkan masalah-masalah tersebut menjadi landasan diperlukannya penelitian yang mengkaji bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas dan dari penjabaran latar belakang diatas, maka terdapat beberapa identifikasi masalah:

1. Minimnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan
2. Kompetensi Sumber Daya Manusia yang Belum Memenuhi Kualifikasi
3. Minimnya Infrastruktur Terkait Ketersediaan Sarana dan Prasarana Armada yang Masih Kurang
4. Jarak posko pemadam yang tidak memenuhi standar ideal
5. Belum optimalnya layanan pengaduan pemadam kebakaran

1.3 Batasan Masalah

Dengan adanya beberapa permasalahan tersebut, dan mempertimbangkan keterbatasan waktu, sumberdaya, dan lain-lain, maka perlu diadakannya pembatasan masalah itu sendiri yaitu “Kualitas Pelayanan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan”.

1.4 Rumusan Masalah

Jika dilihat dari uraian dan penjabaran identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah yang diambil adalah sebagai berikut : Bagaimana Kualitas Pelayanan pemadam kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diterapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis, kualitas pelayanan pemadam kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diterapkan, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara akademisi atau teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan kepada Dinas pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik.