

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah pada dasarnya bertanggung jawab untuk menyediakan dan memberikan layanan kepada masyarakat, pemerintah harus melakukannya dengan cara yang kompeten, profesional, dan bermutu tinggi. Pelayanan publik baru dapat dikatakan baik jika penyedia layanan berhasil memenuhi tanggung jawabnya. Oleh karena itu, pelaksanaan hak dan tanggung jawab antara masyarakat dan pemerintah tercermin dalam pelayanan publik (Dwi et al., 2023).

Organisasi pemerintah yang terlibat dalam pelayanan publik harus mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 (Sanjaya dkk., 2025). Pelayanan publik dipandang oleh seluruh pemangku kepentingan sebagai motivator dan standar utama bagi pelaksanaan tanggung jawab pemerintahan yang efektif (Siti et al., 2016).

Good Governance membantu memastikan akuntabilitas dalam tindakan pemerintah. Ketika pemerintah bertanggung jawab atas tindakan dan kebijakannya, itu mengurangi risiko penyalahgunaan kekuasaan. Dengan tata kelola yang baik, sumber daya publik dapat dialokasikan dengan lebih efisien dan efektif. Selain itu, *Good Governance* dapat menghasilkan stabilitas sosial dan politik dengan memberikan pelayanan dan keadilan yang konsisten. Dengan hal ini, pemerintah memiliki dorongan untuk mengambil langkah-langkah konkret guna mewujudkan *Good Governance* dalam berbagai aspek pelayanan publik (Maryam, 2016).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 344 berbunyi: (1) pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas; a) kepentingan umum, b) kepastian hukum, c) kesamaan hak, d) keseimbangan hak dan kewajiban, e) keprofesionalan, f) partisipatif, g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h) keterbukaan, i) akuntabilitas, j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k) ketepatan waktu, dan l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan (Widanti, 2022). Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan (Herizal et al., 2020).

Salah satu organisasi pemerintah yang bertugas melayani masyarakat adalah pemadam kebakaran. Tugas pokok dan fungsinya mencakup pencegahan dan penanggulangan kebakaran serta memberikan layanan pemadaman dan penanggulangan bencana kepada masyarakat.

Daerah Khusus Jakarta memiliki masalah kebencanaan yang rumit. Ancaman bencana, kerentanan, dan kemampuan untuk menangani ancaman saat ini adalah semua faktor yang mempengaruhi risiko bencana di Daerah Khusus Jakarta. Salah satu bencana yang paling sering terjadi di Jakarta adalah kebakaran. Ini disebabkan oleh perkembangan kota yang semakin pesat, aktivitas yang sibuk dan kelalaian (Tiara et al., 2022).

Kota-kota berada pada risiko kebakaran yang serius. Biasanya kebakaran disebabkan oleh penggunaan barang-barang sehari-hari yang ceroboh seperti korsleting listrik atau kompor yang meledak Angin kencang jarak antar bangunan yang sangat dekat atau bahkan tidak ada jarak antar bangunan dan benda-benda rumah tangga yang mudah terbakar seperti kasur dan furnitur dapat menyebabkan kebakaran di bangunan tempat tinggal dengan cepat menyebar ke tempat tinggal lainnya (Sari, 2015).

Kota-kota dengan kepadatan penduduk yang tinggi, kebakaran sering terjadi. kota di Indonesia yang tercantum di bawah ini memiliki tingkat kebakaran yang relatif tinggi:

Tabel 1.1 10 Kota Dengan Tingkat Kebakaran yang Paling Tinggi

No	Kota	Tahun	Jumlah Kejadian
1	Jakarta	2024	1.881
2	Surabaya	2024	368
3	Bandung	2024	350
4	Bekasi	2024	341
5	Semarang	2024	341
6	Palembang	2024	286
7	Medan	2024	269
8	Makasar	2024	265
9	Tangerang	2024	107
10	Pekanbaru	2024	85

Sumber: <https://www.bnpb.go.id/>

Berdasarkan pada Tabel 1.1 Jakarta merupakan salah satu dari sepuluh kota dengan jumlah kebakaran tertinggi di Indonesia. Provinsi Daerah khusus Jakarta dihuni oleh sekitar 9,041 juta jiwa dengan luas wilayah 661,52 km², sehingga memiliki tingkat kepadatan penduduk yang sangat tinggi, yaitu sekitar 13.667 jiwa per km². Jakarta termasuk kota terpadat Jumlah permukiman di Daerah Khusus Jakarta secara tidak langsung meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk. Karena padatan ruang kota dan tingkat kumuh yang tinggi dari pendatang baru, pengaturan tata ruang kota menjadi semakin kompleks. Dengan pertumbuhan suatu wilayah perkotaan, pasti akan muncul berbagai masalah yang sudah menjadi masalah tersendiri bagi Jakarta (Rizal, 2023).

Tabel 1.2 Penyebab Terjadinya Kebakaran Provinsi Daerah Jakarta

No	Kejadian	Tahun			
		2021	2022	2023	2024
1	Gas	119	132	131	137
2	Lainnya	125	152	185	154
3	Lilin	5	4	1	5
4	Listrik	248	253	246	255
5	Membakar sampah	81	64	144	107
6	Rokok	37	30	80	72

Sumber: <https://satudata.jakarta.go.id>

Pada data tabel 1. 2 di atas paling banyak kebakaran disebabkan korsleting listrik menjadi penyebab utama terjadinya kebakaran di Jakarta dengan total

kejadian dari tahun 2021-2024 sebanyak 1.002 kejadian kebakaran yang di sebabkan oleh korsleting Listrik. Sedangkan dari tahun 2021-2024, 519 total kebakaran penyebabnya adalah ledakan ataupun kebocoran gas. Menurut Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Daerah Khusus Jakarta, kerugian akibat kebakaran mencapai Rp 426.000.000.000 pada tahun 2024.

Penempatan pos pemadam kebakaran, rumah sakit, hidran, kepadatan lalu lintas, dan jarak hanyalah beberapa faktor pendukung yang memengaruhi proses penanggulangan kebakaran. Jumlah kematian dan kerugian akibat kebakaran dapat dikurangi dan prosedur penanggulangan kebakaran dapat diselesaikan lebih cepat dengan mengetahui letak komponen-komponen pendukung ini (Lasha, 2020).

Waktu tanggap merupakan salah satu indikator mutu layanan. Tingkat waktu tanggap (*response time rate*) daerah layanan wilayah manajemen kebakaran (WMK) didefinisikan sebagai rasio kejadian kebakaran yang ditangani dalam waktu paling lama lima belas menit untuk permukiman, gedung, pabrik, atau kawasan industri, dan paling lama enam puluh menit untuk kawasan hutan dan lahan, terhadap jumlah keseluruhan kejadian kebakaran di dalam WMK, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012, standar pelayanan minimal bagi pemerintahan daerah di kabupaten/kota. Oleh karena itu, setelah menerima pemberitahuan adanya kebakaran di sebuah bangunan atau lingkungan perumahan, pelapor harus tiba di lokasi kebakaran paling lambat dalam waktu lima belas menit. Namun, petugas pemadam kebakaran sering kali menghadapi kemacetan lalu lintas dan pelapor yang berusaha memadamkan api sendiri tanpa

mengingat untuk memberi tahu petugas pemadam kebakaran. (Veranita & Maolani, 2018).

Sejumlah permasalahan struktural dalam layanan pemadam kebakaran di Indonesia, terutama di Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Salah satunya adalah jumlah pos pemadam kebakaran yang kurang dibandingkan dengan luas wilayah dan kepadatan penduduk. Menurut PermenPU No 20 Tahun 2009 tentang pedoman teknis manajemen proteksi kebakaran di perkotaan, wilayah manajemen kebakaran (WMK) di perkotaan tidak melebihi jarak 7,5 km dan waktu tanggap tidak lebih dari 15 menit. Lebih dari 780 kejadian kebakaran terjadi pada tahun 2024, menurut data yang dihimpun Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (Gulkarmat) Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Daerah yang sudah terbangun dan di huni harus mendapatkan perlindungan dari dinas pemadam kebakaran dari titik pos terdekat dalam jarak 2,5km atau 3,5km dari sektor. Wilayah Jakarta Barat dan Jakarta Timur mengalami tingkat insiden kebakaran tertinggi. Kekurangan personel yang idelanya Jakarta mempunyai 11.000 anggota pemadam kebakaran akan tetapi jumlah personal yang tersedia hanya 4.000 jauh dari kata ideal untuk kota yang tinggat kebakarannya cukup tinggi dan pos pemadam kebakaran Jakarta untuk sampai saat ini baru memiliki 170 pos pemadam kebakaran yang seharusnya Jakarta mempunyai 267 pos pemadam kebakaran. Kekurangan sarana dan prasarana serta jumlah personal yang kurang memadai menyebabkan waktu tanggap yang tidak ideal di beberapa kecamatan padat penduduk (Kusumawardani, 2024).

Mengingat kondisi tersebut, penelitian ini menjadi sangat penting untuk dilakukan guna mengkaji Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan

pemadam kebakaran Provinsi Daerah khusus Jakarta. mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik di sektor penanggulangan kebakaran.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Implementasi *Good governance* pada Pelayanan Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah Khusus Jakarta?
2. Bagaimana Efektifitas pelayanan pemadam kebakaran provinsi Daerah Khusus Jakarta?
3. Bagaimana Persepsi *Stakeholder* dalam penerapan prinsip *Good governance* pada Kebijakan Pelayanan Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah Khusus Jakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis Implementasi *Good governance* pada Pelayanan Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah Khusus Jakarta?
2. Menganalisis Efektifitas pelayanan pemadam kebakaran provinsi Daerah Khusus Jakarta?
3. Menganalisis Persepsi *Stakeholder* dalam penerapan prinsip *Good governance* pada Pelayanan Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah Khusus Jakarta?

1.4. Signifikansi Penelitian

1.4.1. Signifikansi Akademik

Sepuluh (10) referensi jurnal dari berbagai penelitian terdahulu mengenai penerapan tata kelola pemerintahan yang baik pada pelayanan pemadam kebakaran Provinsi DKI Jakarta digunakan peneliti dalam penelitian ini.

Rujukan Pertama Artikel jurnal berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Pemadam Kebakaran kepada Masyarakat di Wilayah Ciawi" yang dibuat pada tahun 2024 oleh Mega Rizky Anggraeni, M. Renaldi, Melia Dewi Nur Setiyani, Euis Salbiah, dan Cecep Wahyudin. Latar belakang penelitian ini adalah: Studi ini berfokus pada pelayanan pemadam kebakaran. Kepentingan publik sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang optimal, sehingga penyedia utilitas perlu mengoptimalkan infrastruktur, staf, fasilitas, dan teknologi perangkat lunak agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Sektor Ciawi, menjelaskan bagaimana pelayanan dilaksanakan dan tantangan yang dihadapi petugas pemadam kebakaran, serta mengukur opini dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemadam kebakaran di wilayah Ciawi. Metodologi yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, dan data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai tingkat pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Sektor Ciawi memuaskan. Peran Petugas responsif terhadap laporan masyarakat dan menyediakan layanan beragam, seperti pemadaman

kebakaran, evakuasi hewan, penanganan bencana, dan pertolongan darurat lainnya. Pelayanan Damkar memberikan rasa aman dan kepercayaan publik yang tinggi, meskipun perlu peningkatan dalam hal pelatihan petugas dan infrastruktur. Faktor penghambat Keterbatasan sarana seperti hidran tidak berfungsi dan kurangnya air saat kejadian besar serta Kemacetan lalu lintas dan sempitnya akses jalan ke lokasi kebakaran. Berdasarkan laporan ini, petugas pemadam kebakaran perlu menerima pelatihan untuk membantu mereka mengelola insiden kebakaran dengan lebih baik dan memikirkan cara mengalokasikan sumber daya operasional untuk mendukung layanan publik.

Karena mengkaji kualitas layanan pemadam kebakaran yang diberikan kepada masyarakat Ciawi, studi ini relevan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Studi ini memberikan tolok ukur untuk mengevaluasi seberapa baik tata kelola yang diterapkan dalam operasional pemadam kebakaran di Provinsi Daerah khusus Jakarta.

Rujukan Kedua Artikel jurnal berjudul "Peran Pemadam Kebakaran sebagai Upaya Pelayanan Pemadaman dan Penyelamatan Dinas Pemadam Kebakaran di Kecamatan Longkali, Kabupaten Paser", yang ditulis pada tahun 2023 oleh Rizky Noviar, Muh. Jamal, dan Muhlis Hafel. Latar belakang penelitian ini adalah: Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh Kabupaten Longkali adalah pemeliharaan ketenteraman dan ketertiban melalui pencegahan dan penyelamatan kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten, sebagai perpanjangan dari Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Paser, bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas ini. Peran Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten

Paser dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban selama bencana kebakaran kurang ideal karena wilayahnya yang luas dan jarak yang cukup jauh.

Penelitian ini bertujuan untuk memastikan bagaimana Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Longkali mendukung Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Paser dan untuk mengidentifikasi karakteristik yang memfasilitasi dan menghambat layanan pemadam kebakaran Kabupaten Longkali. Penelitian kualitatif deskriptif adalah metodologi yang digunakan, dan data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Hasil penelitian Peran Dinas Pemadam Kebakaran Long Kali dinilai sudah berjalan baik, meskipun masih terdapat sejumlah kendala teknis dan nonteknis. Petugas sigap dalam melakukan pemadaman, evakuasi, dan penyelamatan korban bencana. Dinas pemadam kebakaran juga aktif melakukan sosialisasi pencegahan kebakaran kepada masyarakat melalui edukasi langsung. Jarak antara desa-desa di Kecamatan Longkali dan Pos Pemadam Kebakaran di ibu kota kabupaten menjadi salah satu faktor pembatas dalam penelitian ini. Hal ini memengaruhi lamanya waktu perjalanan Satgas Pemadam Kebakaran Kecamatan Longkali jika terjadi kebakaran. Infrastruktur dan fasilitas yang kurang memadai juga turut memengaruhi pelaksanaan tugas pemadaman kebakaran dan ketersediaan personel. Efektivitas petugas pemadam kebakaran sangat terhambat oleh fakta bahwa hanya ada enam personel yang bertugas melindungi 23 desa dan satu kecamatan.

Berfokus pada fungsi Dinas Pemadam Kebakaran sebagai layanan pemadaman kebakaran dan penyelamatan di Kecamatan Longkali, Kabupaten Paser, penelitian ini relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini berfungsi sebagai

tolok ukur yang bermanfaat untuk mengevaluasi seberapa baik tata kelola pemerintahan yang baik diterapkan di Dinas Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

Rujukan Ketiga Artikel jurnal berjudul "Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta." yang ditulis pada tahun 2017 oleh Ade Nawawi. Latar belakang penelitian ini adalah: Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan sistem, prosedur, dan teknik tertentu yang didasarkan pada unsur-unsur material dalam upaya memenuhi hak dan kepentingan orang lain. Untuk memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat, pelayanan publik baik berbayar maupun tidak diberikan kepada publik atas nama pemerintah, sektor swasta, atau keduanya. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran menawarkan salah satu layanan tersebut.

Penelitian ini bertujuan Penentuan tingkat kualitas pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta. Metodologi yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, dan data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Berdasarkan temuan penelitian, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran (UPTD) memberikan pelayanan kepada publik secara transparan. Metode pelayanan yang menyimpang dari norma resmi tidak pernah dilakukan oleh pejabat UPTD. Akuntabilitas yang memadai tercapai di UPTD karena pemberian layanan bertanggung jawab kepada pemerintah. Dalam hal memberikan layanan yang memadai, Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta belum memberikan kinerja terbaiknya.

Meskipun petugas telah berupaya sebaik mungkin untuk memahami situasi kebakaran, kesalahan sering terjadi saat memadamkan api. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur dan fasilitas pemadam kebakaran. Warga Kabupaten Purwakarta yang belum pernah mengikuti program edukasi bahaya kebakaran diikutsertakan dalam proses pemberian layanan partisipasi masyarakat. Karena setiap orang berhak mendapatkan layanan yang sama tanpa memandang status sosial, Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta telah berupaya memberikan layanan kepada masyarakat tanpa memandang status sosial. Kekhawatiran masyarakat terkait kebakaran seringkali ditanggapi oleh petugas. Upaya petugas pemadam kebakaran masih di bawah standar, dan waktu tanggap mereka masih kurang.

Kekurangan air merupakan salah satu tantangan; fasilitas sering menghadapi masalah termasuk semprotan selang yang tidak memadai, bahan bakar pompa yang tidak memadai, dan kurangnya pengetahuan tentang teknik pemadaman kebakaran yang efisien. Mutu pelayanan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Purwakarta menjadi penekanan utama dalam penelitian ini, sehingga relevan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Menjadi relevan sebagai dasar perbandingan dalam meneliti penerapan tata kelola pemerintahan yang baik pada pelayanan pemadam kebakaran di Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

Rujukan keempat Artikel jurnal berjudul "Kualitas Pelayanan Pemadam Kebakaran dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar." Yang ditulis pada tahun 2023 oleh M. Sahid H., Najmi

Kamariah, Alam Tauhid Syukur, dan Bimo Adi Prianggoro. Latar belakang penelitian ini adalah pemerintah berupaya memberdayakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan menyediakan pelayanan yang baik. Tanggung jawab utama pemerintah kepada masyarakat adalah menyediakan pelayanan yang memenuhi tuntutan masyarakat. Pemerintah diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan berpegang teguh pada nilai-nilai, menyediakan pelayanan berkualitas tinggi, dan memahami berbagai jenis pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengevaluasi kualitas pelayanan pemadam kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. Lima faktor dikaji dalam penelitian ini untuk menilai kualitas pelayanan pemadam kebakaran: bukti fisik, jaminan, daya tanggap, empati, dan keandalan. Metode deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dan mengumpulkan data melalui pemeriksaan dokumen, observasi, dan wawancara. Berdasarkan temuan studi ini, petugas pemadam kebakaran harus merespons dengan cepat dan waspada terhadap semua informasi terkait bencana kebakaran mengingat perkembangan wilayah Kota Makassar yang semakin kompleks. Selain itu, untuk memastikan polisi tidak menghadapi tantangan apa pun dalam menjalankan tugasnya di lapangan, diperlukan keterlibatan masyarakat yang kuat dan kolaborasi dengan petugas pemadam kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar menyarankan untuk mengedukasi masyarakat tentang proses kerja dan dampak dari setiap gangguan terhadap tugas mereka. Lebih lanjut, untuk menjamin mereka dapat

memberikan layanan masyarakat yang prima, diperlukan kompetensi personel dan infrastruktur yang memadai.

Berfokus pada kualitas layanan petugas pemadam kebakaran dalam penanggulangan bencana kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar, studi ini relevan dengan penelitian ini. Studi ini berfungsi sebagai tolok ukur yang bermanfaat untuk mengevaluasi seberapa baik Dinas Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah Khusus Jakarta menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Rujukan kelima Artikel jurnal berjudul “judul Pelayanan Publik dalam *Good governance*” yang ditulis pada tahun 2022 oleh Ratna Ani Lestar dan Agus Santoso. Latar belakang penelitian ini adalah: Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan landasan penyelenggaraan negara, dengan tujuan mencapai kesejahteraan umum dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, pada kenyataannya, pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah permasalahan, termasuk proses yang berbelit-belit, lambatnya pelaksanaan, biaya yang selangit, serta kurangnya akuntabilitas dan transparansi di kalangan pegawai negeri sipil. Kondisi ini mengakibatkan ketidakpuasan publik dan menurunnya kepercayaan terhadap pemerintah.

Penelitian ini bertujuan untuk menyoroti betapa pentingnya penerapan konsep tata kelola pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab buruknya kualitas pelayanan publik dan menawarkan solusi teoretis untuk meningkatkan profesionalisme pegawai negeri sipil. Pendekatan kualitatif

deskriptif yang digunakan adalah penelitian kepustakaan. Informasi tentang pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, dan dokumen resmi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan standar pelayanan publik di Indonesia sangat dipengaruhi oleh penerapan tata kelola pemerintahan yang baik. Birokrasi yang lebih bertanggung jawab, transparan, dan berfokus pada kepentingan publik dapat dihasilkan melalui layanan publik yang didasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.. Namun i lapangan masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain lemahnya koordinasi antarinstansi, budaya birokrasi yang kaku, serta kurangnya kapasitas sumber daya manusia aparatur. Diperlukan komitmen kuat dari seluruh elemen pemerintahan untuk membangun sistem pelayanan publik yang profesional, responsif, dan inovatif.

Penelitian ini relevan dengan penelitian yang sedang di teliti, karena berfokus mengenai pelayanan *public* dalam *good governance*. menjadi relevan sebagai landasan pembandingan dalam mengkaji implementasi *good governance* dalam pelayanan pemadam kebakaran Provinsi Daerah khusus Jakarta.

Rujukan keenam Artikel jurnal berjudul "Strategi Peningkatan Disiplin Personel Pemadam Kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Palembang" yang ditulis pada tahun 2024 oleh Mohammad Hardiansyah, Sunarto, dan Ignasius Hendrasmo. Latar belakang penelitian ini adalah: Meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan publik yang cepat, transparan, dan kompeten. Petugas pemadam kebakaran kini memainkan peran

vital. Namun, sejumlah permasalahan yang memengaruhi efektivitas layanan publik muncul, antara lain fasilitas yang tidak memadai, kurangnya pelatihan eksternal, dan kurangnya disiplin kerja. Pemerintah daerah harus memberdayakan aparaturnya agar lebih profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dalam kerangka otonomi daerah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menyusun rencana peningkatan disiplin petugas pemadam kebakaran yang melayani masyarakat di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Palembang. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat proses peningkatan disiplin dan memberikan saran untuk meningkatkan pengembangan sumber daya manusia di aparaturnya daerah. Data dikumpulkan melalui observasi, studi dokumentasi, dan wawancara sebagai bagian dari proses kualitatif deskriptif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa rencana peningkatan disiplin staf Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Palembang belum berhasil. Hal ini disebabkan oleh infrastruktur dan fasilitas yang tidak memadai, peralatan yang jauh di bawah persyaratan operasional, dan kurangnya dana untuk pelatihan eksternal. Pelatihan internal seringkali dilakukan, namun karena kurangnya fasilitas dan perbaikan sistem, hasilnya kurang memuaskan.

Berfokus pada Strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Palembang untuk Meningkatkan Disiplin Petugas Pemadam Kebakaran, penelitian ini relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini digunakan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi seberapa baik Dinas Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah khusus Jakarta.

Rujukan ketujuh Artikel jurnal berjudul "Responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran (PMK) dalam Penanganan Bencana Kebakaran di Kabupaten Tolitoli" yang ditulis pada tahun 2022 oleh Ayu Lestari. Latar belakang penelitian ini adalah: pentingnya pelayanan publik sebagai cerminan kinerja birokrasi, khususnya pada Bidang Pemadam Kebakaran yang memiliki peran vital dalam penanggulangan bencana kebakaran. Dalam konteks Kabupaten Tolitoli, masih ditemukan berbagai kendala seperti kurangnya sarana prasarana (hanya memiliki satu unit mobil pemadam), keterlambatan respon petugas akibat lambatnya laporan masyarakat, serta rendahnya sosialisasi terkait informasi kebakaran.

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan dan mengevaluasi respons Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Tolitoli terhadap keadaan darurat kebakaran. Data dikumpulkan melalui observasi, studi dokumentasi, dan wawancara dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan purposive sampling. Temuan penelitian menunjukkan bahwa empat ukuran respons kemampuan merespons pelanggan, kecepatan layanan, ketepatan layanan, dan keakuratan layanan terapan dengan baik. Respons petugas terhadap laporan kebakaran selama periode 24 jam dinilai memadai dalam hal ketepatan waktu dan ketanggapan. Namun, karena infrastruktur yang tidak memadai, kekurangan peralatan pemadam kebakaran, dan kurangnya fasilitas seperti kotak saran untuk masukan publik, dua indikator lainnya ketepatan waktu layanan dan kapasitas untuk menangani keluhan di bawah standar.

Mengkaji respons Dinas Pemadam Kebakaran (PMK) terhadap bencana kebakaran di Kabupaten Tolitoli, penelitian ini relevan dengan penelitian yang

sedang berlangsung. Penelitian ini berfungsi sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi seberapa baik tata kelola yang baik diterapkan dalam layanan pemadam kebakaran Provinsi Daerah khusus Jakarta.

Rujukan kedelapan Artikel jurnal berjudul "Penerapan Prinsip Tata Kelola yang Baik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik" yang ditulis pada tahun 2019 oleh Abd. Rohman, Yayang Santrian Hanafi, dan Willy Tri Hardianto. Latar belakang penelitian ini adalah: Sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, peran utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat adalah menyediakan pelayanan publik. Namun, sejumlah permasalahan masih terjadi di beberapa tempat, termasuk Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, antara lain pelayanan yang lamban, proses yang berbelit-belit, dan ketepatan waktu yang tidak menentu.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu bagaimana konsep tata kelola yang baik dapat diterapkan untuk meningkatkan standar pelayanan publik di Kecamatan Lowokwaru. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, dokumentasi, dan wawancara. Pengambilan sampel secara purposif digunakan untuk memilih informan. Temuan Penelitian: Temuan penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Lowokwaru telah berhasil menerapkan konsep tata kelola yang baik. yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan transparansi dalam pelayanan, akuntabilitas melalui keterbukaan informasi publik, serta efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa hambatan, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan,

ketidakhadiran petugas, gangguan jaringan internet, dan pemadaman listrik, yang berdampak terhadap efektivitas pelayanan publik. Di sisi lain, faktor pendukung keberhasilan implementasi *Good governance* meliputi keramahan petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berfokus pada penerapan konsep tata kelola yang baik untuk meningkatkan mutu layanan publik, studi ini relevan dengan studi yang sedang berlangsung. Dalam menganalisis penerapan tata kelola yang baik dalam layanan pemadam kebakaran di Provinsi Daerah khusus Jakarta.

Rujukan kesembilan Artikel jurnal berjudul "Pelayanan Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran Pemerintah bagi Masyarakat dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran" yang ditulis pada tahun 2015 oleh Sofyul Hidayat dan Irwan Nasution. Latar belakang penelitian ini adalah: peningkatan profesionalisme aparatur untuk memberikan layanan publik yang berkualitas dan efisien merupakan salah satu isu utama yang dihadapi pemerintah daerah. Layanan pencegahan dan pemadaman kebakaran merupakan fungsi publik yang esensial dan seringkali menuai keluhan. Warga Kabupaten Deli Serdang menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap kurangnya fasilitas, lambatnya waktu tanggap, dan kurangnya kesiapan petugas pemadam kebakaran di stasiun pemadam kebakaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pencegahan dan pemadaman kebakaran di Kabupaten Deli Serdang serta mengidentifikasi variabel yang mendukung dan menghambat kualitas

layanan tersebut. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian: Dalam implementasi kebijakan, sumber daya sangatlah penting. Sumber daya yang tidak memadai, tidak memadai, dan tidak kompeten merupakan beberapa alasan mengapa implementasi kebijakan seringkali gagal. Bakat dan kualitas petugas tidak diragukan lagi menjadi standar bagi pelaksanaan tugas sebaik mungkin dan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Selain unsur manusia, sarana pelayanan juga memegang peranan penting. Unsur sarana pelayanan merupakan salah satu yang memiliki dampak besar terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik dapat menjadi lebih efektif dan efisien jika tersedia beragam sarana pelayanan dengan jenis dan tujuan yang berbeda-beda. Kecukupan dan kondisi prima sarana pelayanan yang ada saat ini menjadi penentunya.

Berfokus pada layanan pencegahan dan pemadaman kebakaran pemerintah bagi masyarakat dalam penanggulangan bencana kebakaran, penelitian ini relevan dengan studi yang sedang berlangsung. Penelitian ini relevan sebagai tolok ukur untuk mengevaluasi seberapa baik tata kelola pemerintahan yang baik diterapkan dalam layanan pemadaman kebakaran di Provinsi Daerah khusus Jakarta.

Rujukan kesepuluh Artikel jurnal berjudul "Kinerja Pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik" yang dibuat pada tahun 2024 oleh Diky Ardiansyah dan Sri Juni Woro Astuti. Latar belakang penelitian ini adalah: Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam sektor penanggulangan bencana kebakaran. Namun, pada praktiknya, pelayanan publik sering kali menghadapi

berbagai kendala, seperti keterlambatan respon, kurangnya sarana prasarana, dan rendahnya kepuasan Masyarakat.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik. Metodologi kualitatif deskriptif dengan teknik penelitian lapangan digunakan. Berdasarkan temuan, pelayanan publik Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, terutama dalam hal penerapan kualitas nyata, daya tanggap, kepastian, dan empati. Petugas menunjukkan semangat kerja tinggi, saling mendukung, dan rutin melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, masih terdapat kendala dalam dimensi *reliability*, seperti keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan internet, dan persepsi negatif sebagian masyarakat yang menganggap petugas damkar bekerja tidak optimal.

Karena berfokus pada kinerja pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik, penelitian ini relevan dengan studi ini. Penelitian ini relevan sebagai dasar perbandingan dalam menganalisis penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di Dinas Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah khusus Jakarta.

Penelitian sebelumnya banyak membahas tentang implementasi *good governance* (Ayu Lestari, 2022) dan (Rohman & Hanafi, 2019). Kemudian pada beberapa penelitian membahas terkait pelayanan pemadam kebakaran rujukan ke (Anggraeni et al., 2024), (Risky Noviar et al., 2023), (Nawawi, 2017), (Kamariah

et al., 2023), (Hardiansyah et al., 2024), (Lestari, 2022), (Hidayat & Nasution, 2015) dan (Ardiansyah & Astuti, 2024).

Dalam penelitian sebelumnya banyak yang mengkaji tentang penerapan tata kelola yang baik dalam layanan pemadam kebakaran. Namun penelitian ini berbeda penelitian ini membahas secara menyeluruh tentang penerapan tata kelola yang baik dalam layanan pemadam kebakaran di Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penelitian dalam kajian Ilmu Administrasi Negara, terutama terkait Implementasi *Good governance* dalam Pelayanan Pemadam Kebakaran Provinsi Daerah Khusus Jakarta.

1.4.2. Signifikansi Praktis

1. Manfaat bagi penulis

Tujuan dari penelitian ini untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai konsep *good governance* dan implementasinya dalam pelayanan publik, khususnya pada sektor pelayanan darurat seperti pemadam kebakaran. Penelitian ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori-teori administrasi publik dan tata kelola pemerintahan yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam kondisi nyata di lapangan.

2. Manfaat bagi pemerintah

Memberikan data atau saran kepada pemerintah DKI Jakarta untuk keperluan penilaian dalam rangka penerapan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pelayanan pemadam kebakaran.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bagian pertama bab ini memberikan gambaran umum tentang konteks historis permasalahan. Latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian (akademik dan praktis), dan sistematika penulisan mencakup lima bab.

BAB II: KERANGKA TEORI

Bagian ini menjelaskan mengenai kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian yang memiliki kaitan dengan Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan pemadam kebakaran Provinsi Daerah Khusus Jakarta. Berupa teori Implementasi, *Good Governance*, Efektivitas, Persepsi dan *stakeholder*. Pada bagian ini peneliti menguraikan kerangka pemikiran dan asumsi penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Paradigma penelitian, jenis metode, desain penelitian, teknik analisis data, kriteria kebaikan dan kualitas, lokasi dan waktu penelitian, jadwal penelitian, serta kendala pelaksanaan semuanya tercakup dalam bagian metodologi penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan tentang deskripsi umum obyek dari riset yang akan dilaksanakan, hasil riset yang sesuai dengan rumusan masalah dan pembahasan hasil riset untuk dibandingkan dengan penelitian yang menjadi rujukan.

BAB V: KESIMPULAN

Bagian ini berisikan mengenai simpulan atas seluruh hasil riset yang telah dilaksanakan serta memberikan rekomendasi riset baik secara akademis maupun praktis.