

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Kota Bekasi sudah diatur dalam Peraturan Daerah kota Bekasi Nomor 13 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang diharapkan mampu memberikan rasa nyaman dan aman kepada seluruh masyarakat Kota Bekasi. Salah satu pelayanan publik yang sangat penting yaitu pelayanan yang ada pada Dinas Kebakaran Kota Bekasi, seperti yang kita ketahui bahwa kebakaran adalah suatu bencana yang sangat berbahaya karena tidak dapat diprediksi waktu dan tempat terjadinya dan tentunya juga tidak seorang pun masyarakat yang menginginkan bencana tersebut.

Menurut data yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dalam 3 tahun terakhir kasus kebakaran terbanyak itu terjadi di tahun 2021 yaitu sebanyak 295 kejadian dan yang paling sedikit pada tahun 2019 yaitu sebanyak 128 kejadian. Sepanjang tahun 2022 telah terjadi sebanyak 346 kasus kebakaran di Kota Bekasi, artinya pada tahun 2022 kejadian kasus kebakaran di wilayah Kota Bekasi meningkat sebanyak 51 kasus dari tahun sebelumnya. Hal ini dapat dilihat pada tabel tingkat kejadian kebakaran dari tahun 2019 sampai tahun 2022 di wilayah Kota Bekasi sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kejadian Kebakaran di Wilayah Kota Bekasi**  
**Tahun 2019-2022**

No	Tahun	Jumlah
1	2019	128
2	2020	221
3	2021	295
4	2022	346

Sumber: Disdamkar Kota Bekasi, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat bahwa kejadian kebakaran di wilayah Kota Bekasi pada setiap tahunnya terus meningkat, hal ini tentu harus

diatasi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi. Karena kondisi seperti ini akan berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, menurut Nurwanda (2019) kualitas dapat diartikan sebagai sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Keberadaan Dinas Pemadam Kebakaran dituntut mempunyai kualitas pelayanan yang baik di dalam melakukan penanganan kebakaran dan penanggulangan bencana. Kualitas pelayan pegawai pemadam kebakaran Kota Bekasi dalam kurun waktu empat tahun terakhir ini menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik hal ini dapat dilihat dari realisasi kinerjanya belum mencapai target. Ini dapat dilihat dari data pencapaian kinerja pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Data Jumlah Kejadian dan Penanganan Kebakaran di Kota Bekasi**  
**Tahun 2019 – 2022**

No	Tahun	Kejadian	Penanganan	%
1	2019	128	102	79,68
2.	2020	221	185	83,71
3.	2021	295	226	76,61
4.	2022	346	278	80,35
	Jumlah	990	791	79,89

Sumber : Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi, 2022

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, pada tahun 2019 terjadi kejadian kebakaran sebanyak 128 dalam setahun dengan kerugian diperkirakan hampir mencapai 18 milyar, yang penanganannya baru sebesar 102 atau 79,68 persen, sedangkan untuk kejadian tahun 2020 terjadi kejadian kebakaran sebanyak 221 kali dalam setahun dengan kerugian diperkirakan 35 milyar, yang bisa tertangani 185 kejadian atau 83,71 %, pada tahun 2021 terjadi 295 kejadian yang bisa ditangani sebanyak 226 atau 76,61 % dan pada tahun 2022 terjadi kejadian kebakaran sebanyak 346 kali

dalam setahun dengan perkiraan kerugian di atas 75 milyar yang penanganannya sebesar 278 atau 80,35. Jadi dapat disimpulkan penanganan kebakaran di Kota Bekasi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dalam 4 tahun rata-rata baru mencapai 79,89 %.

Melihat tabel 2.1 di atas dapat dikatakan Kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik, berdasarkan pengamatan penulis penyebab kurang berkualitaskannya pelayan Dinas Kebakaran Kota Bekasi adalah sebagai berikut :

1. Minimnya infrastruktur, Sarana dan prasarana yang dimiliki belum memadai seperti jumlah armada yang masih kurang, karena untuk tahun 2022 hanya di dukung 30 armada dan 2 armada dengan kondisi yang sudah tidak dapat digunakan lagi. Artinya armada yang ada saat ini, jumlahnya masih sangat minim serta jumlah APD (alat pelindung diri) untuk petugas masih minim.
2. Jumlah Pos Sektor pemadam kebakaran masih belum sesuai jumlah cangkupannya mengingat luasnya wilayah Kota Bekasi yang harus dilayani, sektor pemadam kebakaran disini merupakan pos pemadam kebakaran untuk mewakili di tingkat kecamatan. 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. Kota Bekasi sendiri baru memiliki lima sektor pemadam kebakaran di lima kecamatan sedangkan Kota Bekasi sendiri memiliki 12 kecamatan. Hal ini akan berpengaruh terhadap waktu tanggap atau lebih dikenal dengan *respons time* untuk dapat menjangkau satu area kejadian yang mengalami kebakaran dengan *response time* 15 menit.
3. Kemacetan jalan di Kota Bekasi, ini dikarenakan jumlah kendaraan yang begitu padat, jalanan yang sempit, banyak perumahan-perumahan yang menggunakan portal permanen sehingga terkadang menyulitkan tim

pemadam kebakaran untuk cepat sampai titik lokasi. Oleh sebab itu dengan adanya daya dukung mulai dari sarana dan prasarana, infrastruktur yang memadai,

4. Kurangnya SDM yang berkualifikasi, pada saat ini jumlah petugas pemadam kebakaran hanya 55 % yang memiliki kualifikasi sebagai pemadam kebakaran serta anggaran Dinas Pemadam Kebakaran yang belum mencukupi.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan ingin mengetahui kegiatan pegawai dalam pelayanan penanganan kebakaran. Oleh karena itu, penulis mengangkatnya ke dalam tulisan ilmiah yang berjudul “**Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi**”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang pemarsalahan tersebut diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi ?
2. Apa faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini adalah :

- a. Menambah pengetahuan penulis tentang Kualitas pelayan public dalam penanganan kebakaran.
- b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bahan masukan bagi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.
- c. Hasil penelitian ini juga di harapkan berguna sebagai bahan referensi bagi penulis karya ilmiah lainnya, dengan jenis permasalahan yang sama.

#### **1.5 Signifikasi Penelitian**

Berdasarkan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikansi menjadi dua, yaitu signifikasi akademik dan signifikasi praktis.

##### **1.5.1 Signifikasi Akademik**

Berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan sistem layanan terpadu yang dibuat untuk menyelesaikan permasalahan sosial telah banyak dilakukan, jumlah kajian pustaka penelitian sebelumnya yang menjadi rujukan dalam penelitian ini terdiri jadi sepuluh jurnal, di antaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Sarmini, 2019) Jurnal Public Policy, Volume 1, No 2, Juni 2019, ISSN 2620-5904. Penelitian yang berjudul “kualitas pelayanan surat izin mengemudi (sim) pada kantor satuan lalu lintas polres karimun” menjelaskan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun dilihat dari aspek fasilitas fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiviness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) sudah berjalan cukup baik. Terutama berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh

perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Walaupun memang faktor penghambat pelayanan SIM seperti sumber daya manusia, tingkat kesadaran serta sarana dan prasarana masih ditemui dalam pelayanan pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Surya, 2018) Jurnal Hospitality Management, Volume 8, No 2, Juli 2018, ISSN 2087-5576. Penelitian yang berjudul “analisis peraturan daerah no. 2 tahun 2015 tentang larangan bagi pedagang kaki lima (pk1) untuk berjualan di taman kota dan tempat umum serta dampak terhadap minat wisatawan lokal untuk berkunjung ke lapangan puputan bandung” menjelaskan bahwa Keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) juga turut menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan lokal yang berkunjung atau berekreasi ke Lapangan Puputan Badung. Namun di sisi lain keberadaan PKL terkadang menjadi dilema bagi pemerintah kota. PKL ini terkadang menimbulkan pro dan kontra antara warga dan aparat. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka pemerintah kota Denpasar mengeluarkan Perda. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis secara empiris dampak dikeluarkannya Peraturan daerah No. 2 Tahun 2015 tentang larangan Pedagang Kaki Lima (PKL) untuk berjualan di taman kota dan di tempat umum terhadap minat wisatawan lokal untuk berkunjung ke obyek wisata Lapangan Puputan Badung. Penelitian ini menggunakan paradigma positivism dengan analisis data secara kuantitatif, dengan variabel X yakni Dampak Peraturan Daerah No.2 Tahun 2015, dan Minat Wisatawan Lokal Untuk Berkunjung ke Obyek Wisata Lapangan Puputan Badung sebagai variabel Y. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antara variabel X dengan variabel Y dengan tingkat signifikansi sebesar 0,008. Nilai variabel X dengan variabel Y juga menunjukkan nilai yang rendah yakni sebesar 0,265.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetya, 2015) Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 4, No 2, 2015, ISSN 2442-6962. Penelitian yang berjudul “evaluasi kebijakan penanggulangan kemiskinan pemerintah kota Balikpapan” menjelaskan bahwa Kemiskinan merupakan suatu permasalahan yang sangat

krusial yang dihadapi oleh suatu bangsa atau negara. Hal ini sudah menjadi suatu isu publik yang harus diambil alih oleh pemerintah yang memiliki otoritas dalam membuat kebijakan. Oleh karena itu, negara harus memberikan intervensi melalui kebijakannya untuk mencegah kejadian-kejadian yang tidakdiharapkan. Kebijakan publik ialah suatu tindakan atau tidak bertindak yang diambil oleh yang memiliki otoritas publik- biasanya pemerintah- untuk mengatasi masalah tertentu atau serangkaian masalah (Nugroho, 2009). Pemerintah kota Balikpapan dalam menyikapi isu kemiskinan telah memiliki perhatian yang sangat serius, melalui bukti dengan dibuatnya peraturan daerah nomor 8 tahun 2004 yang memayungi upaya pemerintah kota Balikpapan dalam penanggulangan kemiskinan. Seiring berjalannya waktu, niscaya akan adanya dinamika lingkungan dalam isu kemiskinan terjadi. Tuntutan kebutuhan strategi penanggulangan kemiskinan diharuskan dapat menjawab permasalahan kemiskinan yang terjadi di daerah. Dengan demikian, keberadaan peraturan daerah yang mengatur penanggulangan kemiskinan di kota Balikpapan perlu diuji signifikansinya terhadap permasalahan kemiskinan melalui sudut pandang kajian evaluasi kebijakan publik. Sehingga relevansi keberadaan peraturan daerah penanggulangan kemiskinan tersebut dapat dinilai sejauhmana keberhasilannya. Dan selanjutnya akan memunculkan modifikasi atau perubahan kebijakan yang dapat menjawabpermasalahan kemiskinan di kota Balikpapan, saat ini dan yang akan datang.

4. Penelitian yang dilakukan oleh (Akbar, 2019) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 1, No 2, Oktober 2019, ISSN 2684-8406. Penelitian yang berjudul “analisis kebijakan penenggulungan bencana (studi kasus PERDA kota palu nomer 5 tahun 2011)” menjelaskan bahwa Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana dianggap belum optimal dalam penerapannya karena berdasarkan indikator, yaitu: 1) Nilai, belum maksimalnya proses untuk mengakomodir keseluruhan upaya dalam meminimalisir risiko bencana; 2) Fakta, kesesuaian program Pemerintah Kota Palu terhadap upaya penanggulangan bencana melalui peraturan daerah

tersebut masih sangat minim; 3) Tindakan, kurangnya implementasi program kegiatan baik berupa sosialisasi, publikasi, maupun mitigasi yang dilakukan Pemerintah Kota Palu.

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Helmi, 2016) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 2, No 2, April 2016, ISSN 2442-3971. Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Membantu Izin Proyek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor)” dengan hasil penelitian bahwa Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penerima izin trayek yang dikeluarkan oleh DLLAJ kabupaten Bogor dari lintasan dengan sebanyak 6699 trayek. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode Simple Random Sampling. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert dan rumus analisis Weight Means Score. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan izin trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor sudah terlaksana dengan baik, dengan jumlah skor 3,45. Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan izin trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi efisiensi maupun.
6. Penelitian yang dilakukan oleh (Widi, 2018) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 6, No 2, 2018, ISSN 2301-573X. Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potongan Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo)” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan



publik di desa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan partisipatifnya.

7. Penelitian yang dilakukan Rini Wiyati (2013) yang berjudul Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Cangkiran Sleman Yogyakarta, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Cangkiran Sleman Yogyakarta belum terselenggara dengan baik sesuai dengan prinsip yang ditetapkan oleh MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 diantaranya meliputi prosedur pelayanan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk pelayanan, keamanan, tanggungjawab, sarana prasarana pelayanan, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas pemberi layanan, namun masih ada beberapa permasalahan yakni kurangnya petugas pelayanan di beberapa unit yang menyebabkan petugas merangkap pekerjaan yang tidak sesuai dengan bidangnya.
8. Penelitian yang dilakukan oleh Yusman Widi pada tahun 2008 pada skripsinya yang berjudul “Profesionalisme Aparatur Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengujian keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) profesionalisme aparatur pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih belum menunjukkan hasil yang baik; 2) kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah cukup baik dengan tanggapan masyarakat yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan; 3) faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalisme aparatur dalam

mengembangkan pelayanan publik yaitu kepemimpinan. Kompetensi pegawai serta visi–misi organisasi; 4) upaya pembinaan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta dalam meningkatkan profesionalisme aparatur sudah baik.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Fokus Media (2010) dengan judul Pedoman “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh upaya pengembangan model pelayanan dalam pendekatan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang berdampak langsung terhadap kelompok sasaran penerima pelayanan. Dengan menghasilkan penerapan PATEN sampai tingkat kecamatan sebagai bahan dari PTSP untuk mempertimbangkan aspek geografisnya. Penelitian ini mendekati pada pengguna layanan di kecamatan guna dalam peningkatan pelayanan yang prima.
10. Penelitian oleh Andi Supriadi (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan antara harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Serta perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayan publik agar lebih maksimal.

### **1.5.2 Signifikansi Praktis**

Berbagai temuan penelitian diharapkan bisa digunakan untuk memberikan rekomendasi aspek-aspek yang perlu diperhatikan oleh sumber daya manusia, khususnya di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan kepada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi agar semakin baik di masa yang akan datang dalam pelayanan kepada masyarakat.

Secara sosial, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan kesadaran kepada masyarakat secara luas akan pentingnya pencegahan dan penanggulangan kebakaran, dengan terbentuknya kesadaran tersebut, diharapkan

bisa memberikan kontribusi pada pemerintah dalam berpartisipasi dalam pencegahan dan penanganan kebakaran di Kota Bekasi.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, signifikansi penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II Kajian Pustaka**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung penelitian, kerangka pemikiran serta definisi operasional.

### **Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

### **Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian**

Bab ini diawali dengan menyajikan gambaran umum Kota Bekasi, Profil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi, adanya Struktur Organisasi, tugas pokok dan fungsi pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi, kemudian menyajikan pembahasan yang dibahas dalam penelitian dan menyajikan hasil dari penelitian.

### **Bab V Kesimpulan**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari pembahasan dalam penelitian, analisis hasil wawancara dengan pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi dan masyarakat Kota Bekasi, kemudian memberikan rekomendasi berupa saran kepada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.