

**KUALITAS PELAYANAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DI
BIDANG PENCEGAHAN KEBAKARAN DINAS KEBAKARAN DAN
PENANGGULANGAN BENCANA KOTA BANDUNG
(STUDI KASUS: PEMBERDAYAAN MASYARAKAT)**

Aswin

Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia

*Korespondensi : aswin.palls@unpas.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik pada bidang pencegahan kebakaran Kota Bandung. waktu tanggap atau lebih dikenal dengan *Response 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). Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dan hasil penelitian berserta pembahasan mengenai kualitas pelayanan pemberdayaan masyarakat di Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Bidang Pecegahan Kebakaran Diskar PB Kota Bandung melalui dimensi *Reability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* sudah berjalan dengan efektif dan efisien..

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dinas Kebakaran dan Penanggualangan Bencana, Pencegahan Kebakaran

ABSTRACT

Quality of public services in the field of fire prevention in the city of Bandung. Response time or better known as response time is the total time calculated from the time the news of the fire is received, the dispatch of fire fighting troops and facilities to the location of the fire until the condition is ready to carry out extinguishing operations (usually marked by the exit water / first water spray). The type of research used by researchers is descriptive research and uses qualitative research methods. The sources of data and information can be done through surveys, interviews and relevant documents. Based on the problems that have been raised and the results of research along with discussions regarding the quality of community empowerment services in the field of fire prevention and fire services. Bandung City Disaster Management, it can be concluded that the quality of service in the Bandung City Diskarpb Fire Prevention Sector is based on the dimensions of Reability, Tangibles, Responsiveness, Assurance and Empathy. has been running effectively and efficiently.

Keywords : *Quality of service, fire service and disaster management, fire prevention*

A. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan kekayaan *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 publik merupakan suatu kondisi yang tidak dapat dihindari, hal ini jelas menuntut adanya profesionalisme di dalam birokrasi. 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). Penelitian ini diajukan untuk merumuskan dan menjelaskan mengenai kualitas pelayanan pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan kebakaran di Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran dan penanggulangan Bencana Kota Bandung.

Salah satu inovasi dari Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dalam mencegah dan menanggulangi kebakaran di Kota Bandung adalah dengan memberikan *sprinkler* warga dan mensosialisasikan penggunaannya

sebanyak 199 *Sprinkler* di 23 kelurahan pada tahun 2023. *Sprinkler* Warga merupakan pemanfaatan dan optimalisasi air di pemukiman sebagai sarana pemadaman dalam upaya pengurangan resiko kerugian kebakaran.

Fokus penelitian dibatasi pada pemilihan kebijakan yang akan diambil oleh Bidang Pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dalam menganalisis kualitas pelayanan pemberdayaan masyarakat dalam 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*).

Berdasarkan Latar Belakang dan Fokus penelitian yang telah dipaparkan dengan memanfaatkan studi literatur dan hasil observasi di lapangan, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut : “Bagaimana kualitas pelayanan pemberdayaan masyarakat di Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran dan penanggulangan Bencana Kota Bandung”

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun sumber data dan informasi dilakukan melalui survei, wawancara, kuesioner (angket) dan dokumen-dokumen yang relevan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek

penelitian secara *holistik* (utuh), dengan mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Adapun sumber data dan informasi dapat dilakukan melalui survei, wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, gambar (foto), dan dokumen resmi lainnya.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Pembahasan ini, peneliti akan mendeskripsikan kualitas pelayanan pemberdayaan Masyarakat dalam mencegah terjadinya kebakaran di bidang pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan bencana Kota Bandung dengan menggunakan teori 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. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik ini dapat diartikan sebagai fasilitas fisik yang diadakan Bidang Pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung. Bidang pencegahan kebakaran memberikan fasilitas agar masyarakat mudah untuk memadamkan api dan juga memberikan sosialisasi agar masyarakat paham dalam menangani kebakaran.

Fasilitas yang diberikan salah satunya yakni *sprinkler* warga yang dapat di pergunakan ketika kebakaran. Masyarakat diberi sosialisasi terlebih dahulu agar lebih paham ketika menangi kebakaran. Pemberian *sprinkler* kepada warga bertujuan agar ketika terjadi kebakaran warga bisa menangani terlebih dahulu sebelum menunggu petugas kebakaran.

2. Reliabilitas (*Reliability*)

Reabilitas merupakan kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan yang akurat dan memuaskan, hal ini berkaitan dengan kemampuan Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana kota Bandung dalam memberikan layanan yang akurat.

Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung memberikan sosialisasi dan memberikan *sprinkler* warga. Kurangnya tingkat kesadaran masyarakat menjadi hambatan bagi dinas kebakaran dan penanggulangan bencana kota bandung. Mencegah dan menangani kebakaran lebih awal bisa mengurangi resiko kebakaran.

Sosialisasi dan pemberian *sprinkler* warga kebakaran termasuk dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Pembentukan Relawan Kebakaran juga dapat meningkatkan kesadaran masyarakat agar mengurangi kerugian akibat kebakaran dan juga bisa mencegah terjadinya kebakaran.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan dalam pemberian suatu informasi secara cepat dan tepat, serta berkenan dengan kesediaan dan kemampuan Bidang Pencegahan Dan Penanggulangan Kebakaran Dinas Kebaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Bidang Pencegahan kebakaran Dinas Kebaran Dan Pencegahan Kebakaran Kota Bandung memberikan suatu informasi secara cepat dan tepat, hal ini ditandai dengan komunikasi antara masyarakat terkait pemberian *sprinkler* warga dan sosialisasi. Soaisali yang dilakukan untuk

meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pencegahan kebakaran dan mengurangi kerugian ketika terjadi kebakaran.

Pelayanan yang diberikan pada Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung sudah sejalan dengan dimensi daya tanggap, ditandai dengan adanya komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan sprinkler warga yang merupakan fasilitas yang diberikan Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan berkompetensi, dapat dipercaya, bebas dari keraguan. Hal ini dapat diartikan sebagai tanggapan Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung untuk menciptakan rasa aman kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas Pelayanan Perberdayaan Masyarakat berdasarkan dimensi jaminan ini sudah tepat, hal ini ditandai dengan adanya komunikasi Bidang Pencegahan Kebakaran dengan masyarakat terkait fasilitas *sprinkler* warga yang diberikan dan sosialisasi.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan pemahaman Bidang Pencegahan Kebakaran kepada permasalahan yang dirasakan oleh masyarakat dan memberikan tindakan dalam kepentingan masyarakat di Kota Bandung, serta memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran

Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung memiliki empati kepada masyarakat, hal ini ditandai dengan kegiatan sosialisasi dan memberikan fasilitas sprinkler warga, pada saat sosialisasi juga membahas keluhan masyarakat.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dan hasil penelitian beserta pembahasan mengenai kualitas pelayanan pemberdayaan masyarakat di Bidang Pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Bidang Pencegahan Kebakaran Diskar PB Kota Bandung melalui dimensi *Reability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Adapun urainnya sebagai berikut :

1. *Reability*

Kondisi eksisting kualitas pelayanan pada Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung sudah berjalan sesuai dengan dimensi *reability*, ditandai dengan adanya upaya yang dilakukan Bidang Pencegahan Kebakaran dalam memberikan fasilitas kepada masyarakat guna memperdayakan masyarakat.

2. *Tangibles*

Kondisi eksisting kualitas pelayanan yang diberikan pada Bidang Pencegahan Kebakaran Diskarpb Kota Bandung sudah berjalan dengan dimensi *tangibles*, hal ini ditandai dengan fasilitas *sprinkler* warga yang diberikan. Namun ada beberapa daerah yang masih dalam proses.

3. *Responsiveness*

Kondisi eksisting kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pencegahan Kebakaran Diskarpn sudah berjalan dengan

baik, ditandai dengan adanya komunikasi yang dilakukan antar pemerintah dengan masyarakat yang ada di Kota Bandung

4. Assurance

Berdasarkan kondisi eksisting terkait kualitas pelayanan yang diberikan Bidang Pencegahan Kebakaran sudah berjalan dengan baik, hal ini ditandai dengan memberikan suatu jaminan dan memberikan rasa aman terkait pemberian fasilitas *sprinkler* warga.

5. Empaty

Kondisi eksisting terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pencegahan Kebakaran Kota Bandung ini sudah berjalan dengan baik ditandai dengan adanya komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat dan bidang Pencegahan Kebakaran melakukan kegiatan sosialisasi ke beberapa masyarakat untuk memberikan fasilitas. Namun kurangnya tingkat kesadaran masyarakat menjadi hambatan.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Darmansyah, D., & Rahayu, S. (2022). *Manajemen Pengadaan Sarana Dan Prasarana Olahraga Dinas Kepemudaan dan Olahraga. Jurnal Porkes*, 5(2), 634-647.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Mahfudi, A. (2016). *Strategi Pemerintah Kabupaten Mojokerto Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Sektor Pariwisata (Studin Pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Mojokerto)*. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(02).

Nugraha, D. S., Jani, A. A., Octaviana, D., Fadilah, F. N., Aini, S. N., & Elianto, S. A. (2022). *Pembinaan Organisasi Kepemudaan di Dinas Pariwisata, Kebudayaan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Sumedang*. *JRPA-Journal of Regional Public Administration*, 7(1), 41-48.

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Adminitrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.

Robbins dalam Sembiring,. 2012. *Budaya & Kinerja Organisasi : Perspektif Organisasi Pemerintah*. Bandung : Fokus Media.

Silalahi, Ulbert. 2016. *Studi tentang Ilmu Administrasi*. Bandung: Sinar Baru Algesindo.

Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara. Edisi Revisi.

Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Graha Ilmu.