

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG

(Studi Kasus Pada Dinas Pencegahan dan
Penanggulangan Kota Bandung)

PENELITIAN MANDIRI

WAWAN DHARMA SETIAWAN, SH., M.Si.

PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
APARATUR I LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
BANDUNG

2005

OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDUNG

(Studi Kasus Pada Dinas Pencegahan dan
Penanggulangan Kota Bandung)

PENELITIAN MANDIRI

WAWAN DHARMA SETIAWAN, SH., M.Si.

PUSAT KAJIAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
APARATUR I LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
BANDUNG
2005

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebijakan otonomi daerah sejak digulirkannya Undang-undang No. 22 Tahun 1999 yang telah direvisi dengan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 berupaya untuk merubah paradigma penyelenggaraan pemerintahan baik di Pusat maupun Daerah. Berdasarkan kebijakan tersebut, Pemerintah Daerah dengan kewenangan luas yang dimilikinya diharapkan dapat mempercepat proses peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik melalui optimalisasi potensi daerahnya.

Pelayanan menjadi isu sentral karena hal itu merupakan dasar keberadaan pemerintahan itu sendiri yang berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan masyarakat (abdi rakyat). Oleh karena itu, setiap Daerah berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, termasuk Pemerintah Kota Bandung.

Berdasarkan evaluasi pelaksanaan otonomi daerah yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung pada tahun 2004 yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan hasil pelaksanaan otonomi daerah di Kota Bandung yang salah satu aspeknya adalah pelayanan publik, menunjukkan bahwa masyarakat merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Bandung. Adapun salah satu bidang kewenangan yang menunjukkan rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah bidang Pekerjaan Umum (PU), dimana didalamnya mencakup kewenangan

bidang penataan ruang dan pemukiman. Penilaian masyarakat tersebut didasarkan atas kondisi empirik dimana penyelenggaraan bidang ini masih sangat terbatas. Berkaitan dengan kewenangan pada bidang PU, salah satu kewenangan yang harus dilaksanakan Pemerintah Kota Bandung adalah pelayanan pencegahan dan penanggulangan bahaya kebakaran. Pemberian pelayanan tersebut didasarkan atas kebutuhan dan kondisi empirik terhadap ancaman bahaya kebakaran.

Ancaman bahaya kebakaran semakin meningkat dari waktu ke waktu baik ditinjau dari segi bobot, skala dan dampak yang ditimbulkan. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Depdagri tahun 2003, dalam kurun waktu lima tahun terakhir telah terjadi kebakaran pada Kota-kota besar 4 - 6 kali setiap hari. Adapun prosentase penyebab terjadinya kebakaran tersebut adalah rata-rata:

1. 35 – 48 % disebabkan oleh arus pendek listrik;
2. 12 – 12,5 % disebabkan oleh kompor minyak tanah;
3. 1,5 – 1,8 % disebabkan oleh lampu minyak tempel;
4. 8,9% disebabkan oleh rokok,

sedangkan kerugian material yang diakibatkannya berkisar antara 106 - 200 milyar rupiah.

Kejadian kebakaran yang terjadi di Kota-kota besar, sejalan dengan perkembangan perkotaan dengan pertumbuhan penduduk secara alamiah dan arus migrasi yang tidak terkendali menyebabkan tingginya kebutuhan masyarakat akan fasilitas perumahan, sarana dan prasarana perbelanjaan, hiburan, transportasi, serta fasilitas publik

lainnya. Gambaran perkembangan perkotaan tersebut, juga dialami dan terjadi di Kota Bandung.

Kota Bandung telah menjadi salah satu kota Metropolitan yang berkembang dengan pesat dengan berbagai kegiatan baik dibidang Jasa, Pendidikan, Industri maupun Pariwisata (sebagai pintu gerbang pariwisata Bandung Raya).

Penduduk Kota Bandung sampai dengan bulan Maret 2004 berjumlah 2.510.982 jiwa dengan luas wilayah 16.729,50 Ha. (167,67 km²) dengan kepadatan penduduk 151 jiwa / hektare atau 14.976 jiwa/km². Pertumbuhan penduduk yang tinggi dan tuntutan kebutuhan akan ketersediaan sarana dan prasarana baik untuk kepentingan publik maupun privat yang kurang terencana dengan baik, menjadikan kota Bandung mempunyai risiko dan ancaman kebakaran sangat tinggi.

Untuk mencegah dan menanggulangi ancaman bahaya kebakaran di Kota Bandung dibentuklah Institusi Pemadam Kebakaran yang bernama Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran (Diskar). Menurut data Diskar, kejadian kebakaran selama 5 (lima) tahun di kota Bandung adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Data Kejadian Kebakaran Kota Bandung
Tahun 2000 – 2004

TAHUN	JUMLAH KEBAKARAN	LUAS YANG TERBAKAR	KORBAN JIWA	KERUGIAN (Rp)
2000	179	34.161 m ²	11	18.874.700.000
2001	167	38.349 m ²	12	75.007.150.000
2002	207	112.765 m ²	26	20.464.050.000
2003	157	34.172 m ²	13	10.883.600.000
2004	173	72.225 m ²	7	13.880.300.000

Sumber: Dinas Pencegahan dan Penanggulan Kebakaran Kota Bandung, 2005.

Berdasarkan data tersebut tampak, bahwa ancaman dan dampak bahaya kebakaran tergolong tinggi dengan menimbulkan kerugian materi yang besar dan korban jiwa yang tak ternilai harganya. Adapun tempat kejadian kebakaran rata-rata terjadi di tempat permukiman penduduk dan fasilitas umum publik seperti pasar. Oleh karena itu, tuntutan masyarakat akan peningkatan pelayanan dalam bidang ini semakin meningkat. Walaupun secara kelembagaan penanganan ancaman dan dampak bahaya kebakaran merupakan tanggung jawab Diskar Kota Bandung, namun terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi optimalisasi pelayanan ini baik bersifat internal maupun eksternal. Faktor internal antara lain penataan organisasi (pengorganisasian), personil, sarana dan prasarana. Sedangkan faktor eksternal antara lain faktor geografis (kondisi wilayah), hubungan (koordinasi) antar instansi terkait, kemacetan lalu lintas, ketersediaan air (hidran), partisipasi masyarakat.

Adapun permasalahan yang dihadapi Diskar Kota Bandung dalam memberikan pelayanan adalah:

1. Waktu tanggap (*response time*) dan waktu penanggulangan kebakaran (efektivitas pemadaman) yang relatif lama;
2. Keterbatasan sarana dan peralatan operasional (mobil PMK, perangkat operasional petugas seperti breathing apparatus, jaket, helm dan lain-lain)
3. Keterbatasan jumlah personil pasukan pemadam kebakaran pemadam dibandingkan dengan tuntutan kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan gambaran kondisi di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh mengenai pelayanan Pemerintah Kota Bandung

khususnya pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang dilakukan oleh Diskar Kota Bandung, dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Bandung, Studi Kasus Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung”.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

Pelayanan dipengaruhi berbagai aspek, baik internal maupun eksternal dari penyedia layanan (*provider*) dan penerima layanan (*costumers*). Berkaitan dengan hal itu, penelitian ini mengkaji dari aspek internal dari penyedia layanan (*provider*). Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimanakah upaya mengoptimalkan pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang dilakukan oleh Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan pencegahan dan penanggulangan yang dilakukan oleh Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh dan penghambat dalam pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran Diskar Kota Bandung;
3. Upaya optimalisasi pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran Diskar Kota Bandung.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini meliputi:

1. kajian aspek penyelenggaraan pelayanan pencegahan dan penanggulangan;
2. kajian faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dan menghambat penyedia layanan dalam memberikan pelayanan pencegahan dan penanggulangan;
3. kajian tentang manajemen penanggulangan kebakaran.

E. Kerangka Berpikir

Pemberlakuan kebijakan otonomi daerah dengan Undang-undang No. 32 Tahun 2004 pada hakekatnya bertujuan untuk mempercepat proses peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pelayanan umum dengan mengoptimalkan potensi yang dimiliki Daerah.

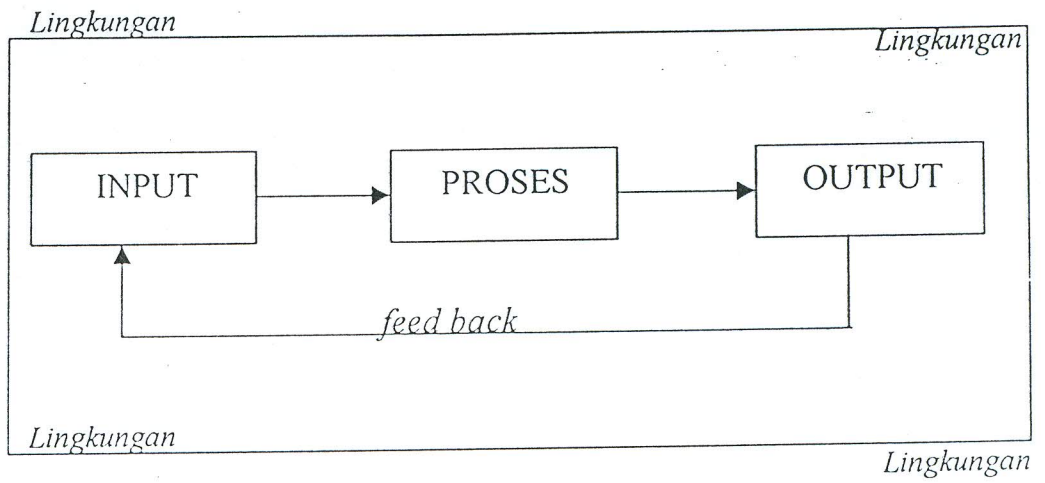
Pelayanan umum (publik) dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) kepada orang atau sekelompok oleh suatu organisasi berdasarkan aturan dan metode tertentu. Berkaitan dengan ini, pemerintahan pada hakekatnya adalah *pelayan* masyarakat, sehingga setiap produk yang dihasilkan oleh instansi pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, sehingga berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/2003, pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.”

Pelayanan publik yang dilakukan instansi pemerintah tersebut merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat atas tersedianya pelayanan yang profesional, maka penyedia layanan pun berkewajiban untuk menyelaraskan keinginan dan kebutuhan masyarakat tersebut. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, penyelenggaraan pelayanan perlu memperhatikan input dan proses dalam menghasilkan produk layanan.

Menurut Input dalam penyediaan layanan adalah semua sumber daya yang dimiliki oleh penyedia layanan yaitu sumber daya organisasi yang terdiri dari orang (*man*), dana (*money*), metoda (*method*), bahan baku (*material*) dan peralatan (*machine*). Agar terjaminnya output yang dihasilkan perlu juga memperhatikan proses dalam mentransformasi input tersebut agar diketahui apakah output layanan itu sesuai dengan keinginan kedua belah pihak, dibutuhkan masukan (*feedback*). Proses dimaksud adalah standar pelayanan yang dipergunakan dan sebagai pedoman bagi penyedia dan penerima layanan. Aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak terlepas dari berbagai pengaruh lingkungan, sehingga penyelenggara layanan perlu memperhatikan dan mengantisipasi berbagai pengaruh tersebut agar tercapainya tujuan yang diharapkan. Adapun bila digambarkan dalam bentuk sistem penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

Gambar 1.

Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai Sistem



BAB II

KONSEP PELAYANAN PUBLIK DAN MANAJEMEN PENANGGULANGAN KEBAKARAN

A. Konsep Pelayanan Publik

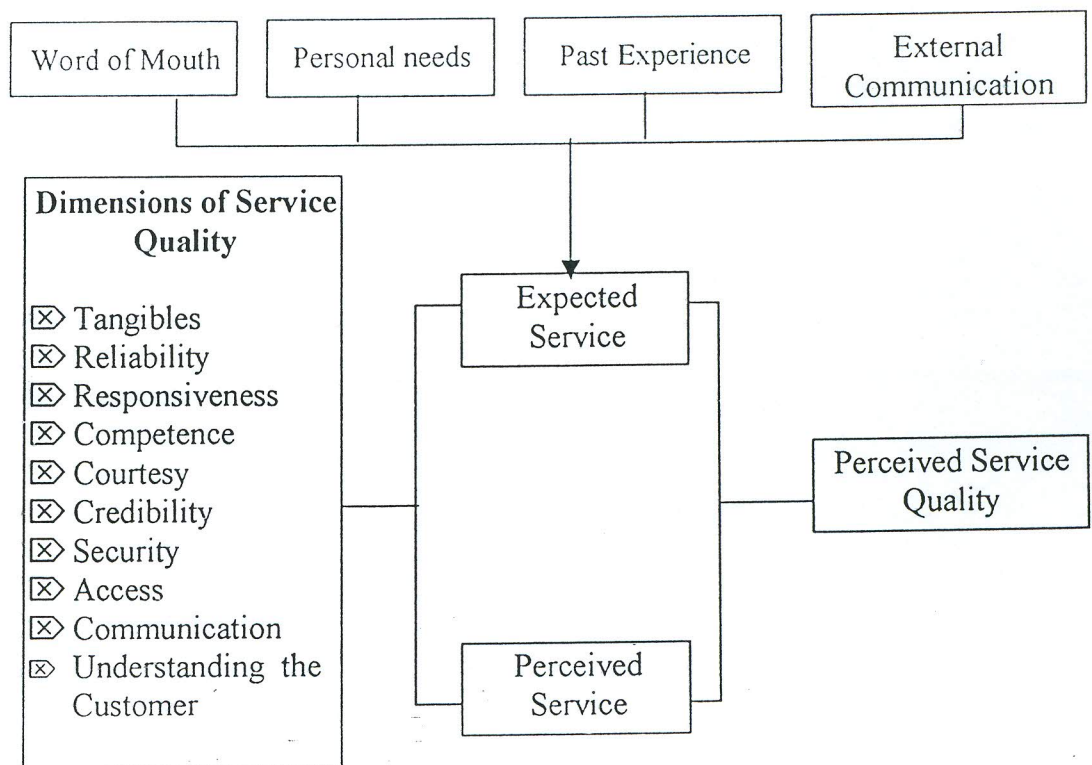
Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/2003, memberikan batasan yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.” Sedangkan yang dimaksud dengan penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah. Oleh karena itu, seluruh instansi pemerintah pada hekekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Selama ini Pemerintah telah menjalankan fungsinya sebagai pemberi layanan. Namun demikian, pelayanan yang telah diberikan baru sebatas kuantitas dan belum sepenuhnya bersandar kepada kualitas atau mutu layanan. Valerie A. Zeithaml at al. (1990) mengkonsepsikan mutu layanan publik atas dua pengertian, yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya dibentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan yang terdiri dari:

- *tangibles* (terjamah),
- *relability* (handal),
- *responsiveness* (tanggap),
- *competence* (kompeten),
- *courtesy* (ramah),

- *credibility* (bisa dipercaya),
- *security* (aman),
- *access* (akses),
- *communication* (komunikasi),
- *understanding the customer* (memahami pelanggan).

Di samping itu, *expected service* juga dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata-kata yang diucapkan), *personal needs* (kebutuhan pribadi), *past experience* (pengalaman masa lalu), *external communications* (komunikasi eksternal). Perpaduan antara *expected service* dan *perceived service* yang terwujud adalah *perceived service quality*, yaitu layanan yang bisa diberikan berdasarkan apa yang dimengerti oleh penyedia jasa layanan (dalam hal ini, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah), apabila diilustrasikan gambarnya adalah sebagai berikut:



Gambar 1 : Penilaian masyarakat (pelanggan) atas mutu pelayanan

Sumber: Valeri A. Zeithaml et al. 1990

Disamping model tersebut, terdapat model lain yang digunakan untuk menilai mutu layanan yaitu model SERVQUAL (*service quality*). Model ini berbentuk matrix, dimana matrix ini mencoba menyederhanakan beberapa dimensi mutu layanan menurut penilaian masyarakat (pelanggan) ke dalam dimensi *assurance* untuk mempresentasi dimensi-dimensi *competence*, *courtesy*, *credibility*, *security* dan dimensi *empathy* sebagai representasi dimensi-dimensi *access*, *communication*, *understanding the customer* bagi terpenuhinya mutu layanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Original Dimensions for Evaluating Service Quality	Tangibles	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy
Tangible					
Reliability					
Responsiveness					
Competence Courtesy Credibility Security					
Access Communication Understanding the Customer					

Sumber: Valeri A. Zeithaml et al. 1990

Gambar 2: Matrix Dimensi-dimensi mutu layanan menurut penilaian masyarakat dan Dimensi-dimensi mutu layanan model SERVQUAL

Model-model tersebut seringkali dipergunakan oleh insitusi pemberi layanan khususnya dari insitusi swasta/private. Untuk institusi pemerintah, tidak dinyatakan secara eksplisit model apa yang harus dipergunakan untuk menilai mutu layanan institusi pemberi layanan pemerintah. Namun demikian, Pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan pedoman umum bagi penyelenggara pelayanan publik. Didalam pedoman, dinyatakan asas-asas yang harus diperhatikan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, yaitu:

1. Tranparansi
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
3. Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Secara umum pelayanan dapat dibagi menjadi 2 jenis, yaitu berbentuk jasa atau barang. Gasperz (1997:241) mengemukakan tigabelas macam ciri atau karakteristik jasa yang sekaligus membedakannya dengan barang, yaitu sebagai berikut :

- a) Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible output*);
- b) Pelayanan merupakan output variable, tidak standar;
- c) Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi;
- d) Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan;
- e) Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan;
- f) Keterampilan personel “diserahkan” atau diberikan secara langsung kepada pelanggan;
- g) Pelayanan tidak dapat diproduksi secara maksimal;
- h) Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan;
- i) Perusahaan jasa pada umumnya bersifat subyektif;
- j) Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan;
- k) Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif;
- l) Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses;
- m) *Option* penetapan harga lebih rumit.

Sedangkan berdasarkan pedoman yang dikeluarkan kementerian PAN No. 63/2003, Pelayanan Publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dikelompokkan menjadi 3 kelompok, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menyangkut berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Bentuk pelayanan yang termasuk pelayanan ini misalnya pengurusan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau perusahaan suatu barang dalam bentuk dokumen-dokumen seperti KTP, Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, IMB dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menyangkut penyediaan berbagai bentuk barang dan benda yang dibutuhkan oleh masyarakat. Bentuk pelayanan yang termasuk pelayanan ini misalnya instalasi air bersih, pembangunan sarana dan prasarana kebutuhan yang bersifat mendasar dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menyangkut berbagai pemberian jasa yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi dan sebagainya.

Kemudian untuk menjamin terselenggaranya pelayanan publik oleh instansi pemerintah telah ditetapkan prinsip-prinsip yang perlu dilakukan adalah:

1. **Kesederhanaan**

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

2. Kejelasan

Kriteria ini mengandung arti adanya kejelasan mengenai:

- √ persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- √ unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan;
- √ rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
- √ jadual waktu penyelesaian pelayanan

3. Kepastian Waktu:

Kriteria ini mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat/publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu telah ditentukan.

4. Akurasi

Kriteria ini mengandung arti bahwa produk pelayanan yang diterima oleh penerima layanan dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan:

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman dan dapat memberikan kepastian hukum bagi penerima layanan.

6. Tanggung jawab

Maksudnya bahwa pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan dapat menyelesaikan keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Kriteria ini bermaksud bahwa pelaksanaan pelayanan publik didukung tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan Akses

Kriteria ini mengandung arti bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh penerima layanan serta bila perlu memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika dalam untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Kriteria ini mengandung maksud bahwa pemberi pelayanan harus memiliki sikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas kepada penerima layanan.

10. Kenyamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa untuk menciptakan kepuasan bagi penerima layanan maka lingkungan pelayanan harus tertib,

teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan sebagainya.

Agar masyarakat atau publik penerima layanan merasa adanya jaminan kepastian dalam menerima layanan, maka setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan ini merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang memuat hak dan kewajiban yang harus ditaati bagi pemberi layanan maupun penerima layanan.

Berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung, termasuk kedalam kelompok pelayanan jasa.

B. Manajemen Penanggulangan Kebakaran

Buku Pedoman Kebakaran tahun 1995 memberikan batasan tentang kebakaran, yaitu “Sebagian dari bencana alam yang berasal dari unsur api dan panas dan datangnya tidak diduga-duga, tidak mengenal waktu, cuaca dan sasarannya pun tidak pandang bulu serta dapat menimbulkan kerugian harta benda dan korban jiwa bagi perorangan maupun masyarakat” . Oleh karena memberikan perlindungan kepada masyarakat merupakan kewajiban Pemerintah, maka perlindungan terhadap ancaman bahaya kebakaran merupakan salah satu bentuk

kewajiban Pemerintah yang diimplementasikan melalui pelayanan kebakaran.

Berkaitan dengan pelayanan kebakaran, menjamin tersedianya pelayanan kebakaran di Indonesia telah dikeluarkan payung hukum terakhir dengan Undang-undang No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan. Dalam undang-undang ini antara lain disebutkan bahwa:

“Bangunan gedung diselenggarakan berlandaskan asas kemanfaatan, keelamatan, keseimbangan, serta keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya.”(Pasal 2) “Peryaratan keselamatan bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam paal 16 ayat (1) meliputi persyaratan kemampuan bangunan untuk mendukung beban muatan, serta kemampuan bangunan gedung dalam mencegah dan menanggulangi bahaya kebakaran dan bahaya petir”(Pasal 17 ayat 1).

”Persyaratan kemampuan bangunan gedung dalm mencegah dan menanggulangi bahaya kebakaran sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) merupakan kemampuan bangunan gedung untuk melaksanakan pengamanan terhadap bahaya kebakaran melalui sistem proteksi pasif dan / atau proteksi aktif” (Pasal 17 ayat 3)

Sebelum diundangkannya UU No. 28/2002, departemen pekerjaan umum telah menetapkan pedoman yang memuat ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan upaya pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pekerjaan Umum No. 11/KPST/2000 tentang Ketentuan Teknis Manajemen Penanggulangan Kebakaran di Perkotaan menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan Manajemen Penanggulangan Kebakaran (MPK) di perkotaan adalah “segala upaya yang menyangkut sistem organisasi, personel, sarana dan prasarana, serta tata laksana untuk mencegah, mengeliminasi serta

meminimasi dampak kebakaran di bangunan, lingkungan dan kota.” Ketentuan ini menjadi pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya kebakaran. Kemudian untuk kepastian hukum bagi penyelenggara pelayanan publik di Daerah (Kabupaten/Kota) dapat ditetapkan Peraturan Daerah. Berkaitan dengan standar pelayanan, secara nasional yaitu di Indonesia belum memiliki standar pelayanan yang mantap yang mengatur secara khusus perihal tingkat pelayanan instusi pemadam kebakaran.

Tingkat pelayanan kebakaran (rasio pelayanan) dipengaruhi oleh rasio pos, rasio mobil kebakaran, rasio sumber pasokan air terhadap jumlah penduduk dan luas wilayah yang memadai atau optimal. Pedoman untuk mencari rasio pos yang optimal untuk kota-kota di Indonesia mengacu kepada 2 ketentuan yaitu berdasarkan SNI (SNI 03-1733-1989 tentang Tata Cara Perencanaan Kawasan Perumahan Kota) dan Kepmeneg PU No. 11/KPTS/2000. Apabila berdasarkan SNI 03-1733-1989, menetapkan 1 pos untuk 30.000 penduduk, dan apabila mengacu ketentuan Kepmeneg PU No. 11/KPTS/2000 jumlah pos berdasarkan radius layanan 2,5 km dan atau tiap 3 kelurahan 1 pos.

Penetapan rasio jumlah mobil dan jumlah personil mengacu kepada IFCAA (*International Fire Chiefs Associatin Of Asia*) Standar Tokyo, dan Radiogram Depdagri No. 027/1578/PUOD Tgl. 11 Juni 1997 yang menetapkan 1 unit mobil kebakaran tiap 10.000 penduduk. Sedangkan dasar penetapan jumlah personil yaitu 25 personil / 10.000 penduduk.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini berusaha mendapatkan gambaran kondisi yang ada berupa data, fakta dan informasi sebagai landasan empiris yang kemudian akan dipadukan dengan landasan teoritis atau konsepsi untuk menghasilkan gambaran pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang dilakukan oleh Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung.

B. Populasi (Unit of Analysis)

Satuan kajian dalam penelitian ini adalah Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. Karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka teknik samplingnya adalah sampel bertujuan (*purposive sampling*). Teknik ini bertujuan memilih orang atau sesuatu yang dapat memberikan informasi sebanyak dan seakurat mungkin sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang hendak dicapai. Selanjutnya informan yang dipilih dan ditetapkan adalah orang-orang yang mengetahui dan memahami serta dapat memberikan informasi berkaitan dengan tema yang menjadi latar penelitian.

C. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

Sesuai dengan metode yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah dengan cara studi

literatur, dokumentasi dan wawancara. Dokumen yang dicari adalah yang berkaitan dengan penelitian dan yang dapat memberikan informasi untuk digunakan dalam pembahasan masalah. Dokumen yang dimaksud adalah data yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan kebakaran yang dilakukan oleh Diskar, antara lain petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Diskar, laporan-laporan periodik (triwulan, semester, dan tahunan). Selanjutnya, untuk mendapatkan informasi lebih lanjut menggunakan wawancara. Dalam wawancara, dibuat instrumen dalam bentuk panduan wawancara. Panduan perlu dibuat agar informasi yang didapat sesuai dengan kebutuhan sehingga efektif.

Data yang diperoleh baik dari dokumentasi maupun dari hasil wawancara diklasifikasikan sesuai dengan tema-tema yang akan dibahas, selanjutnya dilakukan analisis menggunakan statistik deskriptif berdasarkan tema-tema yang menjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini.

D. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Juni 2005 sampai dengan Nopember 2005. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

- 1) **Tahapan Persiapan;** dalam tahapan ini kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan adalah penyusunan proposal, pembuatan rancangan penelitian dan penyusunan instrumen serta sekaligus mempersiapkan berbagai rencana kegiatan lainnya.

2) **Tahapan pelaksanaan;** Dalam tahapan ini kegiatan penelitian lapangan akan dimulai dari:

- Konfirmasi jadwal pelaksanaan wawancara;
- Pengumpulan data, yang berupa pemilahan, klasifikasi dan kategorisasi data yang relevan dengan tema;
- Analisis data, yaitu kegiatan yang berupa analisis terhadap seluruh data hasil studi di lapangan.
- Pembuatan draft laporan hasil studi. Laporan ini sifatnya masih berupa Draft Laporan Akhir, sebab akan kembali disempurnakan setelah mendapat masukan dari ekspose/diseminasi hasil penelitian.

3) *Tahapan penyelesaian* : dalam kegiatan penyelesaian ini ada dua kegiatan penting yaitu:

- Presentasi hasil penelitian, sebagai satu upaya untuk mendapatkan masukan sebagai bahan penyempurnaan terhadap draft laporan akhir yang telah dibuat.
- Pembuatan Finalisasi Laporan Akhir, didasarkan dari masukan-masukan yang didapat dari ekspose/diseminasi hasil penelitian, maka disusun Laporan Akhir yang akan dicetak dan diperbanyak.

BAB IV

KONDISI NYATA DAN ANALISA

Kota Bandung telah menjelma menjadi kota Metropolitan dengan berbagai kegiatan baik Jasa, pendidikan, industri serta pariwisata. Dengan demikian baik ancaman dan dampak kebakaran sangat tinggi, sesuai dengan data Dinas Kebakaran bahwa dalam kurun waktu lima tahun terakhir kejadian kebakaran 4 sampai 6 kali satu hari.

Hal ini mencerminkan kondisi yang cukup memprihatinkan, dimana menurut data penyebabnya adalah;

1. 35 – 48 % disebabkan oleh arus pendek listrik,
2. 12 - 12,5% disebabkan oleh meledaknya kompor minyak tanah,
3. 1,5- 1,8% disebabkan oleh lampu minyak tempel,
4. 8,9% disebabkan oleh kecerobohan perokok.

Kerugian yang diakibatkan berkisar antara 106 sampai 200 milyar rupiah.

Kota Metropolitan secara seterisparibus berhubungan erat dengan arus migrasi masuk yang tinggi, nyaris tidak terkendali, perumahan yang berkembang dengan berbagai stratifikasi luas dan bentuk, sarana belanja tradisional sampai modern, perhotelan yang tumbuh pesat dengan ketinggian bangunan lebih dari 12 lantai tidak termasuk basement yang seringkali 2 sampai 3 tingkat kebawah, hal ini memerlukan suatu manajemen pemadam kebakaran yang memadai.

Apalagi saat ini, sebagai dampak dari kenaikan Bahan Bakar Minyak yang tinggi termasuk minyak tanah, banyak keluarga yang sudah menggunakan LPG (Liquid Nature Gas) yang sebelumnya dianjurkan pemerintah dan sudah memasyarakat kembali pada penggunaan Minyak

Tanah, dengan demikian dapat disimpulkan untuk penyebab kedua akan meningkat.

Berbagai peraturan perundangan yang dikeluarkan untuk mengoptimalkan pencegahan, penanggulangan kebakaran yaitu:

1. Undang-undang No. 28 tahun 2002 tentang bangunan Gedung,
2. Keputusan Menteri Negara Pekerjaan Umum nomor 11/KPTS/2000 tentang Ketentuan Teknis Manajemen Penanggulangan Kebakaran di Perkotaan,
3. Perda Kota Bandung Nomor 15 Tahun 2001 tentang Pencegahan dan penanggulangan Kebakaran,
4. Perda Kota Bandung Nomor 16 tahun 2001 tentang Retribusi Pemeriksaan/Pengujian Alat-alat Pencegahan dan Pemadam Kebakaran.
5. Keputusan Walikota Bandung Nomor 1484 Tahun 2003 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pencegahan dan Penanggulangan Bahaya Kebakaran.

Pada sisi lain, kesadaran masyarakat serta partisipasi yang diharapkan masih dirasakan belum maksimal, antara lain masih belum sadarnya akan pentingnya pencegahan dini dari ancaman kebakaran.

Data Dinas Kebakaran Kota Bandung menyebutkan dalam kurun satu tahun telah terjadi 136 kebakaran dengan memakan luas area kurang lebih 31.000 M persegi.

Pada umumnya terjadi pada kawasan pemukiman penduduk yang sulit dijangkau pemadaman karena tataletak dan jalan yang sempit serta persediaan air yang minim, serta bahan bangunan yang dipergunakan mudah terbakar.

Keluhan Dinas Kebakaran lainnya adalah walaupun fasilitas tersedia di dalam pemanfaatan dan penggunaan gedung tidak memenuhi aturan proteksi kebakaran yang telah ada.

Dalam hal ini ketika Ijin Mendirikan Bangunan atau Gedung keluar (IMB) tidak diikuti dengan pengawasan yang cermat dari pihak konsultan pengawas baik dari swasta maupun Dinas atau insitusi pemerintah yang mengawasi proses pembangunan sampai selesai dan sesuai aturan.

Dengan demikian masalah sistem dan pelaksanaannya terlihat belum konsisten dalam tataran aplikasi, akibat yang terjadi adalah antara lain pencegahan kebakaran yang tidak memadai serta penanggulangan kebakaran yang terkesan tidak prima, akhirnya memunculkan opini masyarakat yang kurang baik terhadap Dinas kebakaran sebagai Koordinator atau institusi yang mengkoordinasikan masalah pencegahan dan penanggulangan kebakaran di perkotaan.

Disamping itu, kesadaran masyarakat untuk menyiapkan alat sebagai upaya prepentip belum merata, hal ini disebabkan tingkat pemahaman yang masih rendah. Atau kesadaran ada pada masyarakat tetapi dana yang tersedia untuk melaksanakan dan menyiapkan sarana dan prasarana prepentip tidak ada. Kedua hal tersebut yang menjadi pertanyaan penelitian untuk mendapat jawaban mana yang paling benar atau mendekati tingkat kebenaran signifikan.

Pencegahan dan penanggulangan kebakaran di perkotaan khususnya yang memiliki tingkat kepadatan tinggi seperti Kota Bandung secara dini harus dipersiapkan secara komprehensif dan matang.

Tugas ini sebetulnya dapat dilakukan melalui privatisasi, kerjasama, pemerintah memberikan regulasi baik administratif maupun teknis,

sehingga tidak menjadi beban pemerintah saja, karena outcomes yang diharapkan adalah tingkat kesadaran, ketaatan dari berbagai pihak dalam hal ini Pemerintah, Dunia usaha serta masyarakat terlayani dalam masalah ini.

Akselerasi dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran adalah dengan masuknya Indonesia pada era globalisasi yang dimulai dengan AFTA, NAFTA, dimana standar terhadap hal tersebut harus dipenuhi, antara lain untuk memberikan kesamaan dan kenyamanan investor baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

Standar yang harus dipenuhi menurut National Fire Protection Association (NFPA) yang telah diratifikasi melalui MoU dengan Badan Standarisasi Nasional (BSN), antara lain :

1. Mobil Unit (Fire Apparatus),
2. Peralatan Operasi Lapangan,
3. Peralatan Komunikasi,
4. Peralatan perlindungan diri (breathing apparatus),
5. Sprinkler,
6. Hidran,
7. Danlainsebagainya.

Salah satu faktor yang penting di dalam mengatasi kebakaran adalah seperti apa yang diuraikan dalam Konsep Fire Management Area (FMA), antara lain :

- a. Respon Time (di Indonesia maksimal 15 menit),
- b. Mobil Unit,
- c. Sumber air,
- d. Peralatan pemadam,

- e. Pompa portable,
- f. Kelengkapan pelindung diri,
- g. Personil.

Semua hal tersebut akan efektif apabila adanya tertib pembangunan artinya setiap pembangunan baik perumahan atau gedung-gedung perkantoran maupun pabrik harus sesuai dengan Rencana Detail Tata Ruang dan Aplikasi teknis dalam peruntukannya secara taat asas.

Aspek Pendukung utama.

Pada saat ini kondisi dari berbagai aspek masih belum optimal untuk menunjang dan mendukung pencegahan dan penanggulangan kebakaran, antara lain;

1. Aspek Kelembagaan

Kelembagaan dengan nama Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran khususnya Kota Bandung belum memenuhi ISO (Insurance Service Office), dengan kata lain masih jauh dari standar yang dimiliki Fire Departemen pada Negara-negara yang telah maju, seharusnya telah mengembangkan NFPA 1201 Standard for Developing Fire Protection Services for the Public (tahun 2000) sebagai standar minimal bagaimana institusi memberikan pelayanan pada masyarakat.

Belum terpenuhinya tingkat layanan standar minimal oleh institusi karena adanya keterbatasan, antara lain;

- a. Ratio Pos,
- b. Ratio Mobil pemadam kebakaran,

- c. Ratio sumber pasokan air dan
- d. Luas wilayah untuk dijangkau masih jauh.

Beberapa hal yang harus ditingkatkan dari sisi kelembagaan adalah:

- a. Dukungan Peraturan Daerah,
- b. Struktur Yang Ramping tetapi kaya fungsi,
- c. Sumber Daya Manusia yang Kompeten secara fungsional di bidangnya.

2. Dukungan Anggaran.

Untuk dapat mengoptimalkan Tugas Pokok serta Fungsi Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran dibutuhkan dana yang sesuai dengan kebutuhan, sumber pendanaan dapat dari ;

- Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara,
- Anggaran dan Pendapatan serta Belanja Daerah baik Propinsi maupun Kabupaten/ Kota yang bersangkutan,
- Dana yang dihimpun dari masyarakat, terutama dari pengelola gedung-gedung.

3. Aspek Pemetaan.

Untuk menunjang efektifitas dan efisiensi diperlukan pemetaan melalui identifikasi wilayah yang rawan terjadi kebakaran, tingkat kesulitan, menentukan sumber air, hydran serta penempatan peralatan penanggulangan kebakaran.

Dengan adanya system pemetaan untuk pencegahan dan penanggulangan kebakaran, diharapkan proses pergerakan akan lebih mudah, efektif dan efisien, dengan demikian pelayanan pada masyarakat akan lebih memberikan rasa kepuasan.

4. Aspek Koordinasi.

Dinas tidak akan menghasilkan kinerja maksimal jika tidak melakukan koordinasi dengan instansi terkait maupun dengan masyarakat, oleh karena itu aspek ini menjadi memiliki peranan yang sangat penting baik dalam pencegahan terutama dalam penanggulangan kebakaran.

Untuk pencegahan, koordinasi yang diperlukan antara lain dengan PT. PLN, Dinas Tata Ruang, Badan Perencanaan dan pembangunan daerah (BAPPEDA), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Kepolisian RI, Satuan Polisi Pamong Praja, untuk penanggulangan antara lainn dengan Rumah Sakit, Dinas Sosial, Perusahaan Asuransi dan sebagainya.

Upaya pemberdayaan masyarakat sebagai mitra..

Di dalam tulisan ini, pemberdayaan masyarakat dibahas secara tersendiri, hal ini disebabkan posisinya yang sama strategisnya dengan aspek lain, hanya disini menyangkut Behavioral atau perilaku yang tidak dapat dirubah dengan sertamerta, perlu proses yang cukup agar mau berpartisipasi aktif dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

Hal ini didasarkan dari pendapat Dinas Pencegahan dan Penagulangan Kebakaran dimana masyarakat masih memandang upaya pencegahan dan penanggulangan kebakaran bukan merupakan suatu kebutuhan yang mendesak, sehingga masalah keamanan dan keselamatan

belum menjadi “budaya kebutuhan” dikalangan masyarakat (basic needs). Pergeseran nilai dikalangan masyarakat khususnya diperkotaan yang cenderung “Induividualistis” telah mengikis budaya “Gotong Royong” yang selama ini telah ada dan hidup dikalangan masyarakat.

Penaggulangan dan pencegahan adalah tanggung jawab bersama antara Pemerintah (Daerah) dan Masyarakat. Untuk itu Perencanaan Program pelatihan dan penyuluhan harus dilakukan secara berkala.

Di dalam masyarakat idealnya dibentuk barisan-barisan sukarelawan kebakaran (BALAKAR) terutama di kawasan yang rentan atau sering terjadi kebakaran. Dalam hal ini Institusi bersama masyarakat dapat bekerja secara harmonis saling membantu, menunjang dan mengamankan.

Keselamatan bangunan dari bahaya kebakaran telah memiliki ketentuan yang jelas, antara lain yang diatur dalam Undang-undang No. 28 tahun 2002 tentang Bangunan Gedung yang menyatakan:

“Bangunan gedung diselenggarakan berlandaskan azas kemanfaatan, keselamatan, keseimbangan serta keserasian serta keserasian gedung dengan lingkungannya (Pasal – 2). Persyaratan keselamatan bangunan gedung sebagaimana dimaksud dalam pasal 16 ayat –1 meliputi persyaratan kemampuan bangunan untuk mendukung beban muatan, serta kemampuan bangunan gedung dalam mencegah dan menanggulangi bahaya kebakaran melalui sistem proteksi pasif dan atau proteksi aktif/Paal 17 ayat-1 “

Dalam ketentuan lain Undang-undang ini adalah “ Persyaratan kemampuan bangunan gedung dalam mencegah dan menanggulangi bahaya kebakaran sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 merupakan kemampuan bangunan gedung untuk melaksanakan pengamanan terhadap

bahaya kebakaran melalui sistem proteksi pasif dan atau aktif/pasal /17 ayat 3”.

Tindak lanjut dari Undang-undang tersebut secara teknis dijabarkan dalam Keputusan Menteri Negara Pekerjaan Umum (Kepmeneg PU) No. 11/KPTS/2000 tentang Ketentuan Teknis Manajemen Penanggulangan Kebakaran di Perkotaan yang pada intinya menyebutkan Perencanaan sistem proteksi kebakaran kota yang di dasarkan pada penentuan Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK) harus dimulai dengan evaluasi tingkat risiko kebakaran dalam suatu WMK tersebut oleh institusi kebakaran setempat.

Masyarakat yang berkedudukan sebagai mitra dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran harus diberikan pendidikan melalui bimbingan dan penyuluhan.

Operasional pencegahan dan penanggulangan

Seperti diuraikan di atas bahwa untuk pencegahan dan penanggulangan kebakaran diperlukan manajemen yang efektif, untuk itu institusi melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Upaya Pencegahan.

Hal-hal yang dilakukan dalam pencegahan kebakaran, institusi melakukan;

- a. Inspeksi/pemeriksaan bangunan,
- b. Penegakan pelaksanaan peraturan kebakaran,
- c. Pemeriksaan gambar rencana bangunan baru,

- d. Konsultasi dengan kontraktor, pengembang perumahan dan pihak lain yang terkait dengan pemilik bangunan dalam rangka penyusunan Fire Safety Management dan Fire Emergency Plan.

Selanjutnya Dinas melakukan langkah-langkah sebagai berikut;

- a. Melakukan study potensi bahaya kebakaran terkait dengan pembentukan wilayah manajemen kebakaran,
- b. Penyusunan Masterplan Sumber Air Kebakaran,
- c. Pelatihan bersama penanggulangan kebakaran /tindakan darurat kebakaran dengan sejumlah bangunan umum,
- d. Pelatihan Inspektur Kebakaran.

Kepada masyarakat, pendekatan yang dilakukan adalah antara lain;

- a. Pelatihan kebakaran kepada para Manajer dan petugas keamanan bangunan,
- b. Penerimaan kunjungan murid Sekolah,
- c. Pembentukan SATWANKAR (Satuan sukarelawan Kebakaran),
- d. Pembinaan Teknis Penanggulangan kebakaran secara dini.

2. Upaya Penanggulangan.

Disamping upaya preventif dalam tataran manajemen pencegahan, maka selanjutnya bagaimana melakukan manajemen penanggulangan, untuk itu beberapa hal yang harus dilakukan antara lain adalah;

- a. Menyelamatkan jiwa,
- b. Membatasi penyebaran kebakaran,
- c. Memadamkan kebakaran,

- d. Meminimalkan kerusakan harta milik bahaya kebakaran.
- e. Pelayanan penyelamatan (rescue) lainnya,
- f. Penanganan bahan berbahaya.

Sebagai pemerintahan yang baik, tinggal bagaimana mensinergikan seluruh komponen terkait agar tercipta performance kinerja yang maksimal sehingga masyarakat merasa terlayani pada sektor ini.

Antisipasi kedepan.

Laju pertumbuhan pembangunan infrastruktur pada berbagai stratifikasi dalam arti bangunan perumahan yang dikembangkan developer, bangunan gedung kantor, pusat perbelanjaan serta rumah penduduk yang tumbuh di pemukiman yang telah ada sangat pesat di daerah perkotaan. Hal ini berarti tuntutan kinerja pencegahan dan penanggulangan semakin tinggi. Untuk itu diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Perencanaan Strategis.

Institusi Pemadam Kebakaran untuk menjawab tantangan yang semakin berat dan kompleks memerlukan Rencana Induk Sistem Pemadam Kebakaran Kota (RISPK) dengan jalan melakukan evaluasi periodik serta mendefinisikan kembali kebutuhan proteksi kebakaran .

Tujuannya agar mampu berakselerasi dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat .

2. Penelitian/Research kebutuhan.

Penelitian adalah suatu upaya untuk mengetahui akan kebutuhan Sumber Daya Manusia yang dibutuhkan, sarana dan prasarana, pengujian seluruh aspek aktifitas institusi pemadam kebakaran baik yang bersifat macro maupun micro yang tujuannya untuk peningkatan dan pemeliharaan efisiensi dan efektifitas menuju pemeliharaan pendekatan responsive atas dinamika kebutuhan masyarakat.

3. Peningkatan kerjasama dengan institusi terkait, antara lain dengan institusi yang menangani tata ruang, perencanaan pembangunan, penyediaan air, keamanan, ketertiban.
4. Mengevaluasi peralatan pemadaman kebakaran dan memperbaharui peralatan sesuai kebutuhan.
5. Menjalin dan memelihara kerjasama dengan masyarakat, hal ini mempertimbangkan keterbatasan sdm dan peralatan yang dimiliki.
6. Rencana Induk Pemadam Kebakaran Kota, yang meliputi;
 - a. Ketentuan hidran Kota,
 - b. Pos Pemadam Kebakaran,
 - c. Bangunan Sektor dan Wilayah Pemadam Kebakaran,
 - d. Sarana dan Prasarana Pelatihan bagi Personil,
 - e. Laboratorium Pemadam Kebakaran,
 - f. Sarana dan prasarana pemeliharaan peralatan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang dilakukan oleh Diskar Kota Bandung, kurang optimal. Hal ini disebabkan karena sangat terbatasnya sumber daya yang tersedia dibandingkan dengan cakupan layanan, sehingga tidak mampu melayani secara optimal.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dan menghambat pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran Kota Bandung adalah faktor internal dan eksternal organisasi. Faktor internal berkaitan dengan sumberdaya organisasi dan faktor eksternal disebabkan oleh belum adanya kebijakan tentang standar pelayanan kebakaran yang dijadikan pedoman untuk mengukur kualitas pelayanan, koordinasi yang masih lemah antara Diskar Kota Bandung dengan instansi terkait, seperti Dinas Bangunan, Dinas Tata Kota, Kecamatan, PDAM dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam pencegahan kebakaran.
3. Upaya optimalisasi peningkatan pelayanan pencegahan dan penanggulangan kebakaran oleh Diskar dilakukan, baik secara internal maupun eksternal. Internal dilakukan melalui peningkatan kualitas SDM, penyusunan/penyempurnaan prosedur dan

mekanisme kerja, peningkatan pengawasan dan pengendalian. sedangkan secara eksternal dilakukan melalui membangun kerjasama dengan instansi terkait dan pembinaan terhadap masyarakat.

4. Kurangnya sarana dan prasarana pemadaman kebakaran kota yang ada di Kota Bandung.

B. SARAN

1. Meningkatkan kapasitas Diskar Kota Bandung melalui peningkatan kuantitas dan kualitas karyawan, peningkatan sarana dan peralatan operasional pemadaman kebakaran yang semua itu didukung dengan proporsi pendanaan yang sesuai dengan kebutuhan minimal terhadap cakupan layanan.
2. Menyusun dan menetapkan kebijakan tentang Standar Pelayanan Kebakaran Kota Bandung oleh Pemerintah Kota Bandung. Hal ini sangat penting bagi jaminan pelayanan, baik untuk Diskar Kota Bandung maupun masyarakat sebagai *costumers*.
3. Meningkatkan kesejahteraan pegawai khususnya pasukan pemadam kebakaran melalui peningkatan status kepegawaian dari tenaga kontrak menjadi PNS dan peningkatan premi asuransi jiwa. Dengan demikian, diharapkan motivasi pasukan pemadam

kebakaran akan meningkat sehingga meningkatkan kualitas pelayanannya.

4. Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait, baik secara formal maupun informal. Hal ini dapat dilakukan melalui kerjasama antar unit organisasi (MoU) atau melalui penetapan kebijakan oleh Walikota c.q. Sekretaris Daerah agar terjalin kerjasama secara optimal.
5. Peningkatan program pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat untuk mendorong tingkat partisipasi masyarakat dalam tindakan pencegahan bahaya kebakaran.

