

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam hal penanganan keadaan darurat seperti kebakaran. Dalam konteks ini, pemerintah melalui instansi terkait, khususnya Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efektif. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Undang-undang tersebut juga menekankan pentingnya standar pelayanan yang meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta sarana dan prasarana yang memadai. Dalam pelayanan penanganan kebakaran, standar tersebut menjadi sangat krusial mengingat kondisi darurat menuntut respons yang cepat dan terkoordinasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran tidak hanya diukur dari keberhasilan memadamkan api, tetapi juga dari kecepatan respons, kesiapan sarana prasarana, serta kemampuan berinteraksi dan berkoordinasi dengan masyarakat. Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, pelayanan pemadam kebakaran memiliki peran strategis dalam menjaga keselamatan masyarakat dari risiko kebakaran. Namun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kondisi empiris yang menunjukkan adanya variasi dalam waktu

respons penanganan darurat, dinamika dalam ketersediaan sarana dan prasarana operasional, serta perbedaan tingkat partisipasi dan pemahaman masyarakat dalam menghadapi situasi kebakaran. Kondisi ini merupakan bagian dari realitas pelayanan publik yang perlu dikaji secara objektif untuk melihat sejauh mana implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang telah berjalan.

Dengan demikian, penelitian mengenai kualitas pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran dalam penanganan darurat di Kecamatan Amuntai Selatan menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan publik di bidang penanggulangan kebakaran, serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih optimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi sementara dari Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Hulu Sungai Utara, penanganan darurat tidak hanya mencakup kebakaran, tetapi juga berbagai kegiatan penyelamatan lainnya seperti evakuasi hewan berbahaya dan penanganan kecelakaan. Dalam pelaksanaan tugasnya, Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran tidak hanya berfokus pada kegiatan pemadaman kebakaran, tetapi juga melaksanakan berbagai bentuk penanganan darurat lainnya yang berkaitan dengan keselamatan masyarakat. Seiring dengan perkembangan kebutuhan pelayanan publik, fungsi Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran telah mengalami perluasan peran menjadi instansi

yang menangani berbagai situasi darurat (emergency response), baik yang bersifat kebakaran maupun non-kebakaran.

Penanganan darurat tersebut mencakup berbagai jenis kegiatan, mulai dari pemadaman kebakaran, penyelamatan korban dalam kondisi berbahaya, penanganan hewan yang mengancam keselamatan, hingga bantuan teknis pada kondisi kedaruratan lainnya. Selain itu, Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran juga berperan dalam upaya pencegahan melalui kegiatan sosialisasi dan peningkatan kesiapsiagaan masyarakat terhadap potensi bencana.

Adapun klasifikasi jenis penanganan darurat yang dilakukan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Jenis Penanganan Darurat
1.	Penanganan Kebakaran
2.	Penyelamatan
3.	Penanganan Hewan Berbahaya
4.	Kesiapsiagaan dan pencegahan

Berdasarkan Observasi yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa Fenomena Masalah yang terjadi di kecamatan Amuntai Selatan seperti :

1. Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Hulu Sungai Utara mampu memberikan respons yang cukup cepat terhadap laporan kebakaran di wilayah Amuntai Selatan, meskipun dihadapkan pada tantangan geografis berupa jarak tempuh yang jauh dan kondisi jalan yang sulit dilalui kendaraan besar seperti mobil pemadam kebakaran, ditambah kecepatan maksimal kendaraan yang hanya sekitar 60 km/jam akibat beban

tangki air yang berat, tidak sepenuhnya menghambat kecepatan respons petugas berkat kesiapsiagaan piket 24 jam dan prosedur penugasan yang telah dilatih secara rutin. Strategi dan kesiapan petugas berkontribusi dalam menjaga kecepatan pelayanan di tengah keterbatasan sarana dan kondisi geografis, sebagaimana kecepatan respons merupakan salah satu indikator penting dalam kualitas pelayanan publik (Zeithaml et al., 2018).

2. Keterbatasan jumlah armada cuman 3 yaitu 1 mobil untuk animal rescue dan 2 mobil tangki untuk pemadaman api menjadi tantangan berat terutama jika dihadapkan pada luas wilayah kecamatan Amuntai Selatan dengan cakupan wilayah yang begitu luas dan karakteristik geografis yang bervariasi jumlah armada saat ini jelas tidak sebanding dengan luas wilayah yang ada apalagi ada suatu kejadian kebakaran dan penyelamatan secara bersamaan di suatu wilayah tersebut. Hal ini pastinya harus ada penambahan jumlah armada yang memadai untuk menunjang pelayanan. Karena tanpa hal tersebut petugas kesusahan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serius dari pihak terkait untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana prasarana pemadam kebakaran. (NFPA, 2016).
3. Masih terdapat kendala dalam aspek komunikasi dan penyampaian informasi antara masyarakat dikecamatan Amuntai Selatan dan dalam pelayanan pemadam kebakaran juga penyelamatan yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan. Kondisi ini terlihat dari belum meratanya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelaporan kejadian kebakaran serta langkah awal yang dapat dilakukan sebelum petugas tiba di lokasi. Apalagi saat terjadi sesuatu hal yang ada masyarakat yang panik akan menyebabkan

penyampaian informasi yang kurang jelas yang menyebabkan Petugas untuk sampai ketempat lokasi bisa salah. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas komunikasi pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan.(Zeithaml et al., 2018).

4. waktu tanggap (*Respon Time*) pemadam kebakaran ditargetkan maksimal 15 menit sejak laporan diterima hingga petugas tiba di lokasi kejadian. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang berpotensi memengaruhi pencapaian standar tersebut. Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki cakupan wilayah pelayanan yang cukup luas terutama dikecamatan amuntai selatan. Meskipun petugas di dalam pos sudah memiliki kesigapan yang sangat cepat dalam merespon laporan dan menyiapkan armada, namun total waktu tanggap tetap membengkak karena letak pos dinas yang ada saat ini terlampaui jauh dari titik-titik rawan kebakaran maupun pelayanan dalam bentuk penyelamatan.

Berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Bidang Penanganan dan Pengendalian Kebakaran Pada Satuan Polisi Pamong Praja dan pemadam kebakaran di kecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasannya terhadap permasalahan

pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas.

Maka peneliti memfokuskan penelitian ini menggunakan teori Servqual menurut Parasuraman et.al. dalam (Hardiansyah 2018 :109-110):

1. Reliability (Kehandalan)
2. Responsiveness (Daya Tanggap)
3. Assurance (Jaminan)
4. Emphaty (Empati)
5. Tangibles (Bukti Fisik)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam kebakaran kabupaten hulu sungai utara ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam kebakaran Kabupaten Hulu Sungai Utara

D. Tujuan Penelitian

Untuk memenuhi keseluruhan arah penelitian sesuai dengan rumusan masalah, maka perlu ditentukan tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada pemadam kebakaran di kabupaten hulu sungai utara
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan pada pemadam kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara

E. Manfaat Penelitian

1. Secara praktis

Dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan publik pada pemadam kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara

2. Secara teoritis

Adalah dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak pemadam kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara

