

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan penduduk di kota Batam yang terus menerus meningkat akan mengakibatkan kebutuhan lahan sebagai tempat tinggal maupun aktifitas lainnya seperti perluasan lahan yang di jadikan tempat industri, jalan, pusat perbelanjaan, dan tempat sosial lainnya. Permasalahan ini akan menyebabkan semakin banyaknya penggunaan lahan yang ada di kota Batam, hal ini juga akan berpengaruh terhadap bidang sosial budaya, sosial ekonomi, dan politik. Bencana lain seperti banjir, gempa bumi, dan angin topan, serta kemajuan teknologi, diawali dengan datangnya peringatan. Ini akan memungkinkan untuk mengurangi risiko kerugian dan cedera serius yang disebabkan oleh kecelakaan. Hal yang sama berlaku untuk bahaya kebakaran, di mana sifat bahaya kebakaran seringkali tidak dapat diprediksi dan dibayangkan sebagai bahaya lainnya.

Bahaya kebakaran juga merupakan bencana yang tidak dapat kita duga kapan datangnya. Namun bahaya kebakaran juga dapat di kurangi dengan cara waspada terhadap barang-barang di sekitar kita yang kemungkinan dapat menjadi penyebab utama kebakaran, seperti benda-benda elektronika dan benda yang mudah terbakar lainnya.

Ketika kebakaran akan terjadi, penyebabnya, jumlah cakupannya, dan luasnya sifatnya merupakan hal-hal yang tidak dipertimbangkan oleh keahlian manusia. Teknologi yang tersedia dapat membantu memberikan peringatan dini, tetapi memiliki potensi kecil untuk menyediakan waktu untuk persiapan dan

bantuan jika terjadi keadaan darurat. Di sisi lain, pengetahuan lokal dalam menghadapi bahaya kebakaran masih terbatas. Hal ini dikarenakan kecelakaan kebakaran jarang terjadi sehingga masyarakat tidak siap menghadapi bahaya kebakaran. Untuk itu pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat berupa perlindungan dari bahaya kebakaran, gempa bumi dan lain-lain.

Layanan adalah peristiwa yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang berdasarkan sumber daya melalui sistem, proses, dan metode lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain terkait dengan haknya. Sedangkan pelayanan publik diberikan oleh pemerintah, swasta atau badan publik, dengan atau tanpa membayar kebutuhan dan atau kepentingan warga, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran. Kebutuhan akan rasa aman dari bahaya kebakaran merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan rasa aman, setiap anggota masyarakat bebas menjalankan aktivitasnya sehari-hari, mulai dari bekerja, bertani, buruh, hingga pedagang.

Mewajibkan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran menunjukkan keunggulannya dalam melayani kebutuhan masyarakat. Organisasi harus siap 24 jam sehari untuk melayani kebutuhan masyarakat, karena bahaya yang ditimbulkan tidak dapat diperkirakan kapan dan di mana kebakaran terjadi. Namun dalam praktik berorganisasi, terdapat hambatan dalam melayani kebutuhan masyarakat. Tanpa pekerjaan yang ditargetkan, layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak lengkap. Dan lagi, pemadam kebakaran di kota

Batam hanya memiliki 59 pos pemadam dengan jumlah armada yang sedikit, karena menjangkau daerah terpencil api sangat dahsyat.

Tabel: 1.1 Jumlah Kejadian Jenis Kebakaran 2020

No	Bulan	Jenis Kebakaran							TOTAL
		BI	BP	BU	SB	KB	HN	LL	
1	Januari	1	1	2	10		12	1	27
2	Februari	1	1	2	10	1	6	1	22
3	Maret		1	3	26	1	44	4	79
4	April	1		3	9	1	27	4	45
5	Mei		3	2				1	6
6	Juni	1	1	4		2			8
7	Juli		3	5	1	2	1		12
8	Agustus	4	1	5	2				12
9	September		2	1		1		2	6
10	Oktober	1	1	1	1				4
11	November		2	1		1			4
12	Desember								
TOTAL		9	16	29	59	9	90	13	225

Keterangan:

BI	Bangunan Industri
BP	Bangunan Perumahan
BU	Bangunan Umum
SB	Semak Belukar
KB	Kendaraan MT.MB dan Kapal
HN	Hutan
LL	Lain-lain

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam

Banyaknya permasalahan kebakaran yang terjadi di Batam seperti terjadinya kebakaran di daerah Kawasan Ruko Taras. Keterlambatan datangnya pemadam kebakaran ke lokasi kejadian membakar 3 ruko sekaligus dalam waktu 2 jam, berdasarkan Warta Kepri 25 April 2020. Ada pun permasalahan yang lain

seperti kurangnya armada Dinas Pemadam Kebakaran saat mengatasi kebakaran di lokasi kebakaran.

Adapun kejadian kebakaran dikawasan ruko seken Taras blok D1 yang menyebabkan tiga mobil dan tiga ruko terbakar hangus pada hari Kamis, 23 April 2020. Kebakaran ini dipicu dari rook bengkel mobil, namun menyambar tiga ruko yang menjual baju-baju seken. Dalam kebakaran ini tidak dapat dipadamkan dengan cepat, karena didalam ruko banyak barang yang mudah terbakar sehingga api cepat membesar (wartakepri.co.id).

Minimnya fasilitas maupun kekurangan personil pemadam kebakaran dapat mempengaruhi lambatnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran yang akan menimbulkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas terkait. Menurut Sinambela (2010:3) pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan dan secara garis besar pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Selain personil, dalam pelayanan juga dibutuhkan fasilitas dan prasarana yang mendukung untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan permasalahan dan data di atas, maka penulis melakukan kajian lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana pemerintah daerah dalam memaksimalkan pelayanan pemadam kebakaran di Kota Batam. Dan dari analisis temuan nantinya akan menemukan faktor-faktor penghambat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam. Untuk itu peneliti

mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam”**.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah dalam kajian penelitian ini adalah **“Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dalam menangani kebakaran di wilayah kota Batam?”**

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam.

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diterapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara akademisi atau teoritis maupun praktis. Adapun manfaat sederhana dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta mampu memberikan sumbangan pemikiran pengembangan ilmu Administrasi Negara, khususnya bidang ilmu Pelayanan Publik.

1.3.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti dapat menerapkan teori-teori Pelayanan Publik dalam praktik memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengembangkan kemampuan dan wawasan peneliti dalam melakukan penelitian.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya bagi pemberi Pelayanan Publik.
4. Bagi praktisi penyedia pelayanan pemadam kebakaran, antara lain bagi personil pemadam kebakaran kota Batam, diharapkan dapat memahami tentang dasar pelayanan publik . Dan bagi Pemerintah Kota Batam, diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam mewujudkan pelayanan publik secara baik dan tepat waktu.

