

**ANALISIS PELAYANAN PENANGGULANGAN  
BENCANA KEBAKARAN OLEH  
PEMADAM KEBAKARAN PEMERINTAH  
(STUDI KASUS KOTA PONTIANAK)**

Hendayana

[Henday.putragalunggung@yahoo.com](mailto:Henday.putragalunggung@yahoo.com)

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

*Disasters are events that can occur anytime and anywhere, as well as fire disasters. Along with the frequent occurrence of fire disasters, it is necessary to provide effective, fast response services for fire disasters. Fires occur due to many factors. To reduce losses, it is necessary to improve services to fire services from the government which is one of the minimum services of the government. Analysis is a thinking activity to describe a whole as a component so that it can recognize the signs of components, their relationships with each other and their respective functions in an integrated whole. Service analysis is here to measure fire service levels in Pontianak City. This research is a descriptive qualitative research Measurement of service quality by using 5 (five) dimensions with several indicators of each dimension of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Based on the results of research conducted stating that the fire disaster management service carried out by the Pontianak City Fire Department was not optimal This is because there are still problems faced by the Pontianak City Fire Department where firefighting organizations are not yet independent, lack of facilities and infrastructure, lack of resources humans, lack of fire stations, less attention to the apparatus regarding the safety guarantee of fire services especially.*

*Keywords : Analysis, Fire Disaster Management Services, Fire Extinguisher*

## **PENDAHULUAN**

Salah satu esensi dari penyelenggaraan pemerintahan di daerah adalah menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat, baik itu pelayanan yang bersifat wajib atau pelayanan yang bersifat pilihan. Di dalam mengimbangi pesatnya perkembangan zaman dewasa ini salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah daerah adalah bagaimana pemerintah bisa

mengakomodir seluruh keperluan dasar masyarakat. Pemerintah berkewajiban menyediakan organisasi yang bisa melayani segala urusan dasar, menyediakan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, unggul dan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya untuk memenuhi pelayanan yang akan diberikan terhadap masyarakat.

Peran fungsi pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat merupakan tujuan dari berdirinya organisasi pemerintah. Bentuk pelayanan yang merata dan adil hanya bisa terlaksana apabila aparatur yang ada dalam suatu organisasi pemerintahan difasilitasi oleh pemerintah baik itu kebutuhan dasar dan kebutuhan tambahan dan memiliki serta mempunyai kekuatan psikologi dan bisa menyesuaikan dengan perubahan dalam lingkungan sosial (*social change*).

Seperti disampaikan diatas, bahwa tujuan diadakannya pemerintahan dalam suatu daerah atau wilayah adalah untuk menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak melayani diri sendiri akan tetapi untuk melayani masyarakat seluruhnya serta menciptakan suatu kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan dan mengasah kreatifitasnya demi mencapai tujuan secara bersama (Rasyid, 1998 : 139).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah sudah mengeluarkan berbagai macam

kebijakan dalam rangka mendorong pelayanan secara maksimal terhadap masyarakat. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM), seyogyanya pemerintah harus mampu menciptakan organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan secara maksimal dan memiliki kualitas tinggi. Dalam standar pelayanan minimal tersebut terdiri dari beberapa SPM yang menjadi urusan wajib dan dasar yang harus dilaksanakan oleh pemerintah seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan penataan ruang, perumahan rakyat dan penataan permukiman, ketentraman ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, sosial. Adapun standar pelayanan yang akan dibahas yaitu standar pelayanan dasar pada SPM ketertiban umum dan perlindungan masyarakat sesuai dengan pasal 9 ayat (3) huruf (e) yaitu pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang standar teknis pelayanan dasar pada standar minimal sub urusan kebakaran daerah kabupaten/ kota.

Kota Pontianak merupakan ibukota provinsi Kalimantan Barat yang merupakan sentral pemerintahan, wisata dan hiburan. Pembangunan di pusat kota Pontianak berkembang sangat pesat, bangunan gedung menjulang tinggi dan semakin banyak tetapi tidak diimbangi dengan perkembangan pelayanan bidang pencegahan dan penyelamatan kebakaran. Pemadam Kebakaran di Kota Pontianak berada di bawah Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) hal ini yang menjadi salah satu penyebab tidak maksimal pelayanan terhadap masyarakat dibidang pencegahan dan penyelamatan kebakaran. Hal ini berbanding terbalik dengan pernyataan dari Menteri Dalam Negeri Bapak Cahyo Kumolo yang juga di kuatkan oleh sekjen kementerian dalam negeri Bapak Hadi Prabowo melalui amanat menteri dalam negeri dalam acara rapat kordinasi nasional Damkar, Pol Pp dan Linmas di SKA Co Ex Pekanbaru, Provinsi Riau pada hari selasa tanggal 5 Maret 2019 yang menyatakan perlunya pembentukan Dinas Pemadam Kebakaran mandiri

untuk memaksimalkan tugas pokok dan fungsinya ditambah pemerintah daerah dianggap belum mampu memberikan kesejahteraan personil serta belum mampu meningkatkan standar mutu personil.

Salah satu yang sering dan kerap sekali terjadi di Kota Pontianak adalah masalah bencana kebakaran. Kebakaran merupakan sebagai dari bencana alam yang dapat terjadi kapan dan dimana saja yang bisa merugikan harta benda dan juga korban jiwa.

Dalam permasalahan ini perlu adanya campur tangan dari pemerintah yang begitu besar dalam mengatasi segala kekurangan, baik personil dan materil. Bencana kebakaran yang terjadi di kota Pontianak sangatlah komplek dikarenakan wilayah Pontianak merupakan wilayah yang panas karena ada dalam garis khatulistiwa dan sangat padat penduduk serta bangunan gedung yang sudah mulai banyak dibangun.

**Tabel 1.1**

**Data Kejadian Kebakaran di Kota Pontianak Tahun 2015 - 2019**

No	Kejadian		
	Tahun	Jumlah	Ket
1.	2015	117 Kasus	Rumah = 72 Ruko = 20 Gudang = 2 Mobil & motor = 2 Lahan = 21
2.	2016	116 Kasus	Rumah = 62 Ruko = 3 Gudang = 1 Mobil & motor = 1 Lahan = 49
3.	2017	86 Kasus	Rumah = 44 Ruko = 26 Gudang = 2 Mobil & motor = 2 Lahan = 12
4.	2018	46 Kasus	Rumah = 23 Ruko = 3 Gudang = 0 Mobil & motor = 0 Lahan = 20
5.	2019	7 Kasus	Rumah = 5 Ruko = 1 Gedung = 1 Mobil & motor = Lahan =
<b>TOTAL</b>		372	

*Sumber : Dinas/ Kantor Pol PP Kota Pontianak*

Kota Pontianak memiliki luas 107,8 km<sup>2</sup> terbagi dalam 5 kecamatan yaitu Kecamatan Pontianak Kota (15,51 km<sup>2</sup>), Kecamatan Pontianak Utara (37,22 km<sup>2</sup>), Kecamatan Pontianak Timur (8,78 km), Kecamatan Pontianak Tenggara (14,83 km<sup>2</sup>), Kecamatan Pontianak Selatan (14,54 km<sup>2</sup>), Kecamatan Pontianak Barat (16,94 km<sup>2</sup>).

Seperti telah disampaikan di atas bahwa di kota pontianak yang berwenang dan diberikan tanggung jawab terhadap masalah kebakaran di masyarakat adalah BPBD karena pemadam kebakaran berada di bawah organisasi BPBD.

Melalui observasi yang sangat singkat penulis menemukan beberapa permasalahan antara lain :

**Pertama** yaitu Organisasi Pemadam Kebakaran tidak berdiri sendiri, pemadam kebakaran kota pontianak tidak berdiri sendiri karena berada di bawah organisasi lain yaitu BPBD. Hal ini sangat bertentangan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 tahun 2018 serta pidato yang disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri mengenai perlunya pembentukan Instansi Pemadam Kebakaran Mandiri.

**Kedua** yaitu kurangnya perlengkapan operasional pemadam kebakaran. Dengan luas wilayah 107,8 km Kota pontianak hanya memiliki 2 mobil branwir/ fire truck, 4 mobil pick pengangkut mesin tanpa air. Hal ini yang mengakibatkan minimnya layanan pemadam kebakaran di kota pontianak.

**Ketiga** yaitu, sumber daya manusia, kurangnya personil pemadam kebakaran yang dimiliki oleh pemadam kebakaran pontianak. Jumlah ideal personil pemadam kebakaran dalam satu mobil pemadam kebakaran adalah 6 (enam) orang, namun dalam kenyataannya tidak mencapai 6 (enam) orang.

**Keempat** yaitu, kurangnya pos pemadam kebakaran yang ada di kota pontianak. Pemadam kebakaran kota pontianak hanya memiliki 1 (satu) markas utama, padahal dengan luas wilayah 107,8 km yang terdiri dari 5 (lima) kecamatan seharusnya memiliki tidak kurang dari 5 (lima) pos pemadam kebakaran. Untuk memenuhi standar respon time 15 menit sampai ke lokasi kebakaran.

**Kelima** yaitu, kurangnya perhatian perihal jaminan ketenaga kerjaan yang diberikan kepada personil pemadam kebakaran. Personil pemadam kebakaran pontianak saat ini hanya memiliki jaminan kesehatan saja. Sedangkan resiko keselamatan dan bahaya dalam melaksanakan tugas sangatlah besar. Hal itu sangatlah penting bagi seluruh personil pemadam kebakaran untuk memiliki asuransi kecelakaan dan asuransi kematian.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam

satu keseluruhan yang terpadu (Komarudin 2001:53). Istilah analisis sangat sering didengar dan digunakan untuk menilai atau mengukur keberhasilan suatu kegiatan, baik itu kegiatan perorangan ataupun kelompok/ organisasi.

Organisasi merupakan sekumpulan orang yang memiliki tujuan untuk mencapai hasil (Sugandi, 2011:25). Keefektipan organisasi merupakan kunci dimana harus menggunakan teknik pengorganisasian. Apabila organisasi tidak efektif atau keadaan organisasi dalam keadaan gawat, maka satu satunya jawabannya adalah teknik pengorganisasian harus digunakan untuk menemukan cara menanggulangnya. Organisasi adalah kesatuan sosial yang di koordinasikan secara kesatuan sosial yang di koordinasikan secara sadar, yang memungkinkan anggota mencapai tujuan yang tidak dapat dicapai melalui tindakan individu secara terpisah (1995:5).

Pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (dalam Hardiansyah, 2011:46). Beliau

memaparkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangible (berwujud);
2. Reliability (kehandalan);
3. Responsiveness (ketanggapan);
4. Assurance (jaminan);
5. Empathy (Empaty)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) penanggulangan adalah proses, cara, perbuatan atau upaya yang dilakukan dalam menangani suatu kejadian. Sedangkan bahaya kebakaran adalah indikasi umum dari semua faktor yang mempengaruhi kemudahan terbakar dan tingkat kesulitan pengendalian kebakaran.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dimana dalam penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena yang terjadi dan dengan cara deskriptif atau menggambarkan dan menceritakan dengan bentuk kata-kata serta bahasa dalam konteks tertentu dengan menggunakan analisis

kualitatif. Dalam penelitian ini sumber data yang dipakai adalah data primer dan data sekunder. Peneliti dalam menentukan informan yaitu dengan menggunakan purposive sampling, yang mana peneliti menentukan informan yang di anggap perlu dan penting dalam memberikan data dan informasi terkait penelitian ini. Adapun informan tersebut antara lain : kepala seksi pemadam kebakaran BPBD Kota Pontianak, Kepala Seksi Perlindungan Masyarakat, Petugas Pemadam Kebakaran/ BPBD Kota Pontianak, Ketua Pemadam Kebakaran Swasta serta masyarakat.

## **HASIL PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil temuan dilapangan, mengenai pelayanan penanggulangan bencana kebakaran di kota Pontianak yang mengacu kepada 5 (lima) indikator kualitas pelayanan organisasi serta kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari organisasi diantaranya :

1. Berwujud (tangible). Berdasarkan pengertian berwujud disini adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Berdasarkan

hasil penelitian, indikator berwujud dalam penelitian ini belum bisa dikatakan baik dan ada, karena peneliti masih menemukan sulitnya masyarakat menemukan kemudahan dalam pelayanan penanggulangan bencana kebakaran, belum adanya alat bantu dalam mendapatkan pelayanan penanggulangan bencana kebakaran, salah satu masyarakat sulit menerima pelayanan yaitu karena sarana yang ada dianggap masih belum memenuhi standar Wilayah Manajemen Kebakaran. Contohnya kendaraan yang masih memiliki 2 (dua) fire Truck dan 4 Mobil pick up/ Jip untuk mengangkut mesin.

2. Keandalan (Reliability). Pengertian keandalan disini adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Salah satu indikator nya adalah kecermatan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan. Sumber Daya Manusia/ Aparatur pemadam kota pontianak masih ada ditemukan yang belum mendapat pendidikan dasar dan lanjutan tentang satuan

tugas pemadam kebakaran. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang akan menjadi penghambat terlaksananya pelayanan terhadap penanggulangan bencana kebakaran oleh aparaturnya pemadam kebakaran.

3. Ketanggapan (Responsibility). Definisi responsibility disini adalah kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan masyarakat. Indikator dalam dimensi kualitas pelayanan ini salah satunya adalah kecepatan, kecermatan, dan ketepatan petugas aparaturnya pemadam kebakaran kota Pontianak dalam merespon segala aduan dan permohonan dari masyarakat. Hal ini yang menjadi masalah besar yang terjadi di Kota Pontianak karena Kota Pontianak terlalu tergantung kepada Pemadam Kebakaran swasta. Kota Pontianak yang memiliki luas 107, 8 Km dan 5 (lima Kecamatan hanya memiliki 2 (dua) unit mobil Fire truck untuk melayani masyarakat. Salah satu contoh masih kurang tanggapnya

penanganan yaitu dari 372 kejadian kebakaran, yang ditangani oleh pemadam kebakaran pemerintah kota Pontianak hanya diperkirakan 100 kejadian saja sisanya dilakukan oleh pemadam kebakaran swasta. Padahal didalam PP Nomor 2 Tahun 2018 dan Permendagri Nomor 114 Tahun 2018 menyatakan bahwa sub urusan kebakaran menjadi urusan pelayanan dasar yang wajib pemerintah berikan kepada masyarakat. Ketanggapan aparaturnya pemadam kebakaran dalam melayani penanggulangan bencana kebakaran hanya 15 (lima belas) menit, dari mulai adanya aduan masyarakat sampai ke aksi penanggulangan bencana kebakaran.

4. Assurance (jaminan). Definisi assurance disini penulis mendefinisikan bahwa dalam setiap kegiatan harus ada perhitungan dan kepastian dalam pembiayaan. Seperti yang di alami petugas pemadam kebakaran Kota Pontianak selain ada kepastian dalam melayani masyarakat, harus juga ada kepastian jaminan bagi



keselamatan bagi petugas pemadam kebakaran Kota Pontianak dikala sedang melayani masyarakat. Bukan hanya kepastian mendapatkan BPJS, tetapi juga harus mendapatkan jaminan tunjangan aparatur yang mempunyai beban resiko tinggi.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan penanggulangan bencana kebakaran yang dilakukan oleh Pemadam Kebakaran Kota Pontianak belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut terbukti karena masih adanya masalah, kekurangan dan kasus-kasus yang masih banyak belum tertangani Pemadam Kebakaran Kota Pontianak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fahmi, Irham. 2014. Perilaku Organisasi, Teori, Aplikasi dan Kasus . Jakarta : Rajawali Press
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media
- Kasmir, 2005, Etika customer service, Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo persada

Ramli, Soetaman. 2011. Pedomanan Praktis Manajemen Bencana. Jakarta: Dian Rakyat

Rasyid, Ryaas, 1998. Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan, Yarif Watampone, Jakarta

Tangkilisan, Hesar Nogi S. 2005. Manajemen Publik, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana

## **Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung Peraturan Pemerintah Nomor 36 Tahun 2005 tentang peraturan pelaksanaan

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang standar teknis pelayanan dasar pada standar minimal sub urusan kebakaran daerah kabupaten/ kota.

## **Jurnal/ Karya Ilmiah/ Dokumen**

Hargiyanto, Putut. 2016. Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran Universitas Negeri Yogyakarta

## **Dokumen Elektronik**

<https://news.okezone.com/read/2019/03/05/337/2026073/kemendagri-dorong-pembentukan-dinas-pemadam-kebakaran-mandiri>