

PENINGKATAN PELAYANAN DI DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA PADANGSIDIMPUAN PROVINSI SUMATERA UTARA

Fazri Ayasy Pohan

NPP. 30.0092

Asdaf Kota Padangsidimpuan, Provinsi Sumatera Utara

Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Fakultas Manajemen Pemerintahan

Email: pacesumut22@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Hj. Neni Alyani, S.E, M.Pd

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Not all regions have regulations regarding technical prevention and control of fire hazards. Aspects of fire protection have not been considered as one of the basic needs. As a result, fire incidents are often fatal and recurring. The minimum number of personnel and firefighters and the condition of the post which is far from the location of the fire causes the response time when handling exceeds the response time of 15 minutes which results in losses that cannot be minimized. at the Padangsidimpuan City Fire Department to find out the problem of strategies for improving the performance and quality of human resources at the Padangsidimpuan City Fire Service. And this research was conducted using descriptive qualitative methods. Based on the findings in the field during the research, that there was a lack of firefighters posts in the City of Padangsidimpuan, inadequate road access and inadequate infrastructure. This hampered the process of improving the quality of human resources at the Fire Department. Padangsidimpuan City. Although some are still not optimal and not in accordance with the Minimum Service Standards (SPM). **Method:** Researchers measure service improvement strategies by paying attention to the dimensions of Goal Achievement, Integration and Adaptation. **Conclusion:** For the dimension of achieving the objectives, the results show that the services provided are in accordance with the objectives set by the Fire Department. However, the Integration and Adaptation dimensions are still lacking. For the integration dimension, there is still a lack of cooperation and coordination with other agencies and the community. And for the Adaptation dimension, the Fire Service has not been able to improve the quality of facilities and infrastructure towards modernizing extinguishing equipment.*

Keywords: *Human Resources, Strategy, Quality*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Belum semua daerah memiliki peraturan (Perda) tentang teknis pencegahan dan penanggulangan terhadap bahaya kebakaran. Aspek proteksi kebakaran belum dianggap sebagai salah satu *basic need*. Akibatnya, kejadian kebakaran sering berakibat fatal dan berulang. Minimnya jumlah personil dan pos pemadam serta kondisi pos yang jauh dari lokasi kebakaran menyebabkan waktu tanggap pada saat penanganan melebihi waktu tanggap 15 menit yang mengakibatkan kerugian tidak bisa diminimalisasi. Tujuan dilakukannya penelitian mengenai permasalahan strategi peningkatan kualitas SDM di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidempuan untuk mengetahui peningkatan kinerja dan kualitas SDM di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidempuan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil temuan di lapangan selama penelitian, bahwa terdapat kurangnya pos pemadam kebakaran di Kota Padangsidempuan, Akses jalan yang kurang memadai dan Sarana prasarana yang masih kurang. Hal ini menghambat proses peningkatan kualitas sdm di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidempuan. Meskipun masih ada yang belum maksimal dan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). **Metode:** Peneliti mengukur strategi peningkatan pelayanan dengan memperhatikan dimensi Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. **Kesimpulan:** Untuk dimensi pencapaian tujuan hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran. Namun untuk dimensi Integrasi dan Adaptasi masih kurang. Untuk dimensi Integrasi masih minimnya kerjasama dan koordinasi dengan instansi lain dan masyarakat. Untuk dimensi Adaptasi Dinas Pemadam Kebakaran masih belum dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana menuju modernisasi alat-alat pemadaman.

Kata kunci : Sumber Daya Manusia, Strategi, Kualitas

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan suatu wilayah perkotaan telah memberikan suatu persoalan penting seperti lajunya arus mobilisasi penduduk dari desa ke kota maupun majunya berbagai kawasan pemukiman, industri, dan perdagangan. Salah satu dampak dari kondisi tersebut adalah ancaman terhadap bahaya kebakaran. Peristiwa kebakaran sering terjadi pada masyarakat. Kebakaran yang terjadi di pemukiman padat penduduk terutama di daerah kawasan industri dapat menimbulkan banyak kerugian, diantaranya kerugian akibat sosial, ekonomi dan psikologi.

Tren kebakaran permukiman meningkat terkait dengan makin padatnya penduduk, cuaca makin kering, kemiskinan, terbatasnya hidran, penggunaan lahan dan sebagainya (BNPB, 2015). Kurangnya jumlah pos-pos pemadam kebakaran dan kecekatan para petugas pemadam kebakaran yang mempengaruhi waktu tanggap dan bobot serangan. Sementara itu, tuntutan akan tindakan penyelamatan (rescue) terhadap kebakaran dan bencana perkotaan lainnya semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kejadian bencana. Belum semua daerah memiliki peraturan

(Perda) tentang teknis pencegahan dan penanggulangan terhadap bahaya kebakaran. Aspek proteksi kebakaran belum dianggap sebagai salah satu basic need. Akibatnya, kejadian kebakaran sering berakibat fatal dan berulang.

Minimnya jumlah personil dan pos pemadam serta kondisi pos yang jauh dari lokasi kebakaran menyebabkan waktu tanggap pada saat penanganan melebihi waktu tanggap 15 menit yang mengakibatkan kerugian tidak bisa diminimalisasi. Dinas Kebakaran Kota Padangsidempuan sebagai instansi publik melayani segala jenis pengaduan/laporan masyarakat baik terkait kinerja dan keluhan lain terkait dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran. Dinas Kebakaran Kota Padangsidempuan sebagai lembaga yang menangani kebakaran telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP)/Prosedur Tetap (Protap) terkait manajemen penanggulangan kebakaran yang meliputi tindakan pencegahan, penanggulangan, penyelamatan, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan tindak lanjut, serta rehabilitasi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Minimnya jumlah personil dan pos pemadam serta kondisi pos yang jauh dari lokasi kebakaran menyebabkan waktu tanggap pada saat penanganan melebihi waktu tanggap 15 menit yang mengakibatkan kerugian tidak bisa diminimalisasi. Dinas Kebakaran Kota Padangsidempuan sebagai instansi publik melayani segala jenis pengaduan/laporan masyarakat baik terkait kinerja dan keluhan lain terkait dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, yaitu pertama penelitian yang berjudul Responsivitas Srikandi Baruna Dalam Menangani Pemadam Kebakaran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Di Kantor Wilayah Surabaya Pusat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya) oleh Sandra Agnu Ariska. Kedua, penelitian yang berjudul Strategi Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Menanggulangi Bencana Di Kota Banjarmasin oleh Bayu Aji Satrio. Ketiga, penelitian yang berjudul Strategi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan dalam Program Peningkatan Pencegahan Kebakaran Kecamatan Matraman Jakarta Timur oleh Eryn Rachmawati.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, yang bisa dijadikan sebagai pembeda antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data penulis yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi, sementara Sandra Agnu Ariska menggunakan triangulasi (gabungan) yaitu metode, teori, dan sumber data.. Teori yang digunakan penulis adalah teori Peningkatan sedangkan Bayu Aji Satrio menggunakan teori Strategi. Perbedaan dengan penelitian terdahulu yaitu lokasi penelitian.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah peningkatan kinerja dan kualitas SDM di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidimpuan serta mengetahui faktor penghambat peningkatan kinerja dan kualitas SDM dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

II. METODE

Metode penelitian penulis adalah deskriptif kualitatif dengan Teori yang digunakan penulis adalah teori Peningkatan Pelayanan oleh Sinambela (2014:5). Informan pada penelitian ini terdapat 6 orang yang terdiri dari pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Asahan, dan masyarakat. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpuldata. Selanjutnya, bila dilihat dari segi cara teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dan dokumentasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Peningkatan Pelayanan Di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidimpuan Provinsi Sumatera Utara

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

a. Standar Operasional Prosedur

1. Efisiensi

Efisiensi adalah pelaksanaan kegiatan Penanggulangan Kebakaran harus diusahakan dengan pemanfaatan dana daya terbatas untuk mencapai sasaran yang ditentukan oleh waktu sesingkatnya dan dapat di pertanggung jawabkan.

2. Efektif

Efektif adalah pelaksanaan kegiatan Penanggulangan Kebakaran dilakukan dengan input yang ditetapkan dan dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya sesuai yang di tetapkan.

3. Ekonomis

Ekonomis adalah pelaksanaan kegiatan Penanggulangan Kebakaran dilakukan dengan input yang terbatas dan output yang optimal

4. Transparan

Transparan adalah keterbukaan informasi dalam proses perencanaan dan pelaksanaan kegiatan Penanggulangan Kebakaran

5. Akuntabel

berarti harus mencapai sasaran baik fisik, keuangan maupun manfaat bagi kelancaran pelaksana kegiatan Penanggulangan Kebakaran sesuai dengan prinsip-prinsip serta ketentuan peraturan-peraturan undang-undang yang berlaku dalam kegiatan kerja yang ditetapkan.

b. Reviu dan Perbaikan Standar Pelayanan

Reviu dan Perbaikan Standar Pelayanan terhadap DISDAMKAR Kota Padangsidimpuan adalah harus lebih memerhatikan kondisi keadaan Dinas Pemadam Kebakaran karena ini merupakan hal penting dalam penyelamatan keselamatan masyarakat karena untuk memadamkan satu rumah dibutuhkan waktu 20 menit sedangkan jarak dari posko pelayanan ke tempat bencana sudah memakan waktu yang lama sehingga perlu posko pelayanan dinas Pemadam Kebakaran di setiap pelayanan dan mobil baru yang berfasilitas modern untuk memperlancar proses pemadaman api. Karena sering terjadi kemogokan mobil pemadam kebakaran ketika menuju tempat bencana dan harusnya ada mobil kecil didepan sebagai pembuka jalan bagi mobil pemadam kebakaran agar tidak terlambat ketika menuju rumah bencana.

c. Budaya Pelayanan Prima

1. Respek

Berperilaku terpuji dan menghargai dengan tetap menjaga tatanan pemerintahan yang toleran, rasional dan bijak.

2. Adil

Mampu melaksanakan tugas secara konsisten dalam perbuatan berdasarkan norma dan etika kepada siapa saja.

3. Maju

Sikap dan kondisi pegawai yang produktif, berdaya saing dan mandiri serta adaptif terhadap dinamika perubahan.

4. Akuntabel

Bertanggung jawab terhadap setiap Tindakan perilaku dan tugas, baik dari segi proses maupun hasil

5. Handal

Mampu melaksanakan tugas dengan jujur, disiplin penuh dedikasi sesuai dengan kompetensi (keahlian) dan inovatif mencapai hasil prima

d. Sistem Reward dan Punishment

Reward dan punishment adalah dua bentuk metode dalam memotivasi petugas layanan publik pemadam kebakaran untuk memberikan pelayanan prima dan meningkatkan prestasinya. Pemberian Reward dan punishment sesuai dengan mekanisme reformasi birokrasi di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidimpuan.

3.2 Faktor penghambat peningkatan kinerja dan kualitas SDM guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat

Penghambat peningkatan kinerja dan kualitas SDM Dinas Pemadam Kebakaran ialah sebagai berikut:

1. Kurangnya pos pemadam kebakaran di Kota Padangsidimpuan.
2. Akses jalan yang kurang memadai.
3. Sarana dan prasarana yang masih kurang memadai.

3.3 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Tren kebakaran permukiman meningkat terkait dengan makin padatnya penduduk, cuaca makin kering, kemiskinan, terbatasnya hidran, penggunaan lahan dan sebagainya. Kurangnya jumlah pos-pos pemadam kebakaran dan kecekatan para petugas pemadam kebakaran yang mempengaruhi waktu tanggap dan bobot serangan. Sementara itu, tuntutan akan tindakan penyelamatan (*rescue*) terhadap kebakaran dan bencana perkotaan lainnya semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kejadian bencana. Belum semua daerah memiliki peraturan (Perda) tentang teknis pencegahan dan penanggulangan terhadap bahaya kebakaran. Aspek proteksi kebakaran belum dianggap sebagai salah satu *basic need*. Akibatnya, kejadian kebakaran sering berakibat fatal dan berulang.

Pada penelitian ini, menunjukkan bahwa penggunaan APBD yang kurang maksimal dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidimpuan, hal ini senada dengan penelitian Bayu Aji Satrio, Sandra Agnu Ariska dan Eryn Rachmawati yang menunjukkan bahwa produktivitas, kualitas, penggunaan, dan biaya serta SDM yang berkualitas yang diperlukan yaitu sarana dan prasarana di Dinas Kebakaran Kota Banjarmasin yang tidak memadai berpengaruh pada kualitas SDM nya.

IV. KESIMPULAN

1. Peningkatan Pelayanan Di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidimpuan Provinsi Sumatera Utara

Strategi peningkatan pelayanan SDM di Dinas Pemadam Kebakaran sudah sesuai dengan teori Sinambela (2014 : 5), meskipun masih ada yang belum maksimal dan belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum (SPM). Peneliti mengukur efektivitas pelayanan penanganan kebakaran dengan memperhatikan dimensi Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Untuk dimensi pencapaian tujuan hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran. Namun untuk dimensi Integrasi dan Adaptasi masih kurang. Untuk dimensi Integrasi masih minimnya kerjasama dan koordinasi dengan instansi lain dan masyarakat. Dan untuk dimensi Adaptasi Dinas Pemadam Kebakaran masih belum dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana menuju modernisasi alat-alat pemadaman.

2. **Faktor penghambat peningkatan kinerja dan kualitas SDM guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat**

Faktor Penghambat dalam Strategi Peningkatan Pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidimpuan Provinsi Sumatera Utara adalah kurangnya pos pemadam kebakaran di Kota Padangsidimpuan, Akses jalan yang kurang memadai dan Sarana prasarana yang masih kurang.

Upaya yang Dilakukan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidimpuan Provinsi Sumatera Utara dalam Mengatasi Hambatan Pelayanan Penanganan Kebakaran adalah dengan cara :

- a. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan instansi terkait lainnya saat proses pemadaman api
- b. Memberikan sosialisasi terkait penanganan kebakaran dini kepada masyarakat
- c. Menambah dan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana Dinas Pemadam Kebakaran.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini keterbatasan utama yakni waktu. Keterbatasan waktu penulis memaksimalkan dalam proses pengumpulan data melalui tahapan wawancara sesuai pedoman yang penulis buat. Observasi yang penulis laksanakan di kantor dan lapangan dan dokumentasi dalam pelaksanaan penelitian

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penelitian yang penulis laksanakan, oleh karena itu untuk melengkapi kekurangan dalam penelitian ini penulis berharap ada yang meneruskan penelitian ini agar dapat memaksimalkan hasil dari penelitian ini.

V. **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padangsidimpuan beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian dan membagi pengetahuan kepada penulis yang tentunya penulis dapat terapkan pada di dunia kerja nanti.

VI. **DAFTAR PUSTAKA**

Sandra Agnu Ariska, Responsivitas Srikandi Baruna Dalam Menangani Pemadam Kebakaran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Di Kantor Wilayah Surabaya Pusat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya).

<https://repository.unair.ac.id>

Bayu Aji Satrio, Strategi Dinas Pemadam Kebakaran Dalam Menanggulangi Bencana Di Kota Banjarmasin. <https://eprints.ipdn.ac.id>

Eryn Rachmawati, Strategi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan dalam Program Peningkatan Pencegahan Kebakaran Kecamatan Matraman Jakarta Timur. <https://digilib.uns.ac.id>