

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Prinsip Umum Pemadaman Kebakaran adalah bahwa setiap kejadian kebakaran atau insiden lain membutuhkan tindakan spesifik yang berbeda satu dengan lainnya walau terkadang terlihat sama. Oleh Karena itu di butuhkan informasi yang lebih akurat terhadap pelapor / korban.

Kota Makassar merupakan salah satu Kota Dunia yang padat penduduknya. Kota Makassar semakin hari semakin padat oleh rumah- rumah penduduk, gedung- gedung perkantoran, jalanan umum, dan sebagainya. Semakin meningkatnya pertumbuhan dan kepadatan Kota Makassar berdampak signifikan terhadap potensi kebakaran yang ada di Kota Makassar.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar sebagai salah satu instansi yang ada di bawah naungan Pemerintah Kota Makassar harus mempersiapkan diri untuk mengantisipasi bahaya kebakaran. Oleh karena itu menciptakan masyarakat yang aman dan tentram terutama dari sisi ancaman bahaya kebakaran merupakan tugas dan tanggung jawab yang harus diemban oleh personil Dinas Pemadam Kebakaran di Kota Makassar.

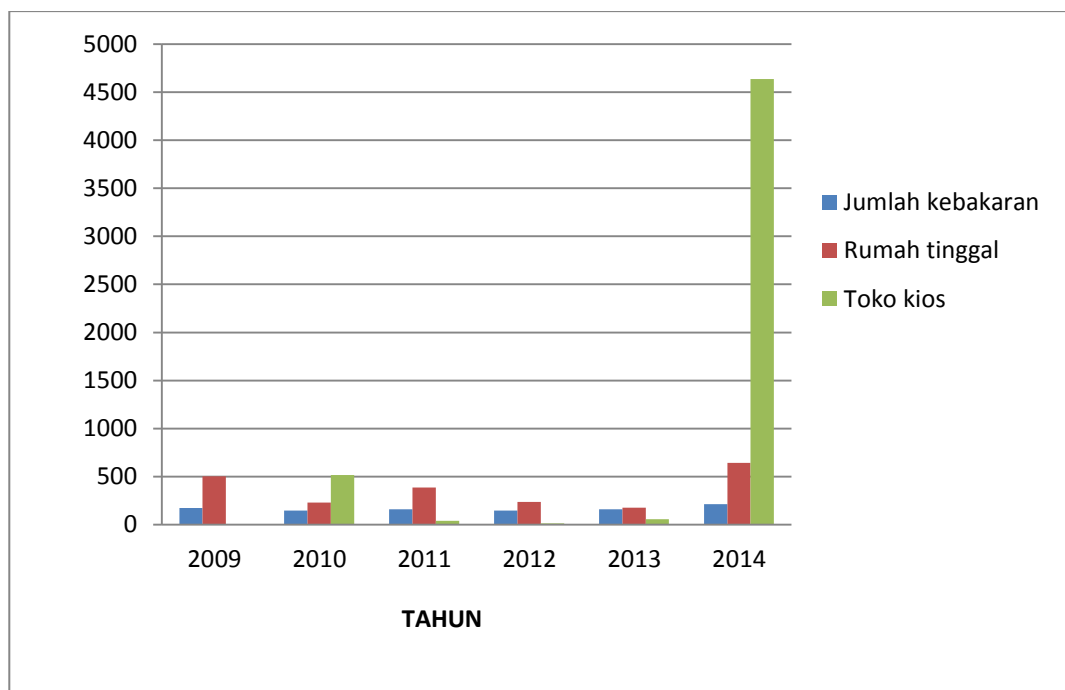
Jika bahaya kebakaran sudah mengancam pada pemukiman masyarakat, disini letak fungsi dari suatu Dinas Pemadam Kebakaran dalam melayani korban bencana kebakaran tersebut sehingga tidak menelan banyak korban dan mengurangi tingkat kerugian material yang terjadi pada bencana tersebut.

Tapi terkadang banyak kendala yang menghambat dinas pemadam kebakaran untuk mencapai titik lokasi kebakaran tersebut, karena minimnya atau keterlambatan informasi dari para korban kebakaran sehingga mengakibatkan banyak kerugian materil dan dimana akses lokasi kebakaran yang menghambat kinerja para petugas pemadam kebakaran, serta sebagian masyarakat yang kurang mengerti tentang bagaimana proses pemadaman yang kadang menghambat para petugas.

Maka dari itu sebagian masyarakat mengeluh terhadap kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar, yang katanya dinilai lamban dan tidak akurat dalam melayani korban, padahal hal itu terjadi karena kesalahan korban sendiri baik itu keterlambatan informasi atau banyaknya hambatan pada saat armada tiba di lokasi tersebut.

Masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar masih kurang memuaskan. Dilihat dari fenomena yang terjadi pada suatu kasus kebakaran, salah satu informan mengemukakan bahwa lambannya petugas Dinas Pemadam Kebakaran dalam memberikan pelayanan pada kebakaran di jalan Rappocini yang sebenarnya dapat ditanggulangi dengan cepat karena lokasi kebakaran sangat dekat dengan kantor pusat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar yang berkantor di jalan Sam Ratulangi. Kinerja aparat dan jangka waktu penyelesaian dalam pelayanan pemadaman kebakaran yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar tidak sesuai dengan prosedur karena dalam kejadian ini banyaknya kerugian yang terjadi yaitu sekitar 120 rumah habis terbakar.

Dalam kasus di atas masyarakat perlu dibekali Informasi tentang Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar yang dimana masyarakat memandang dinas tersebut tidak berkualitas dalam menjalankan tugasnya. Padahal yang sebenarnya terjadi di lapangan adanya kesenjangan antara masyarakat dengan pemadam itu di karenakan minimnya informasi yang di ketahui tentang Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. Serta masih kurang dari masyarakat yang mengetahui ke mana mereka harus mengadu atau menghubungi dan proses pelayanan jika terjadi bencana kebakaran dan apa yang harus dilakukan jika terjadi kebakaran. Berikut ini merupakan data kebakaran yang terjadi 5 tahun terakhir:



Gambar.1 Data Kebakaran Kota Makassar

sumber:Lampiran Profil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar 2014

Dari data diatas dapat kita melihat jumlah kerugian tahun 2014 yang mencakup rumah tinggal dan toko kios meningkat drastis dari tahun sebelumnya. Ini dapat menggambarkan kualitas pelayanan dinas pemadam kebakaran masih perlu

ditingkatkan. Walaupun kita tahu disini tugas pemadam kebakaran sangatlah berat karena organisasi ini harus siaga selama 24 jam untuk mengantisipasi terjadinya bencana kebakaran yang akan terjadi, tetapi untuk dapat bekerja secara maksimal perlu adanya kerja sama dengan masyarakat.

Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Karena semakin baik pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka prakarsa masyarakat untuk proaktif dalam mengisi pembangunan daerah yang akan mengantarkan masyarakat pada jenjang kesejahteraan yang lebih baik akan dapat dicapai.

Sebagaimana diketahui pelaksanaan pelayanan yang baik menghendaki prakondisi yang kondusif. Pelayanan yang baik akan sulit terwujud apabila ketersediaan sarana dan prasarana untuk atau melayani masyarakat tidak memadai. Hal ini akan memicu kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan. Namun satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang pelayanan umum, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Dalam pelayanan kebakaran banyak hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan mulai dari lingkungan internal dan eksternal. Hambatan dalam lingkungan internal biasanya kurang tertatanya bangunan instansi dinas pemadam kebakaran antara jalan masuk dan jalan keluar, dimana jalan masuk instansi tersebut juga menjadi jalan keluar. Jika ada kendaraan yang berpapasan maka salah satu dari kendaraan tersebut harus mengalah. Dapat dibayangkan jika terjadi kebakaran

dimana mobil kebakaran berpapasan dengan kendaraan lain. Maka ini dapat memakan waktu yang mengurangi *respon time* anggota pemadam kebakaran dalam menjalankan tugasnya.

Kinerja anggota Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar yang masih kurang sigap dan tanggap pada tingkat kemampuan pegawai ini mungkin diakibatkan karena kurangnya pegawai yang mengikuti pendidikan teknis/ diklat. Seperti pada Tabel 1 (Pendidikan Teknis) yang menggambarkan masih kurangnya pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar yang mengikuti pendidikan.

Tabel 1. Pendidikan Teknis / Diklat.

| No. | KUALIFIKASI APARATUR | LK. (Org.) | PR (Org.) | JUMLAH | KET. |
|-----|-------------------------------|---------------|--------------|-----------|------|
| 1 | Pemadam 1 | 5 | - | 5 | |
| 2 | Pemadam 2 | 4 | - | 4 | |
| 3 | Pemadam 3 | - | - | - | |
| 4 | Inspektur Muda Kebakaran | 2 | - | 2 | |
| 5 | Inspektur Madya Kebakaran | - | - | - | |
| 6 | Inspektur Utama Kebakaran | - | - | - | |
| 7 | Penyuluh Muda Kebakaran | - | - | - | |
| 8 | Penyuluh Madya Kebakaran | - | - | - | |
| 9 | Investigator Muda Kebakaran | - | - | - | |
| 10 | Investigator Madya Kebakaran | - | - | - | |
| 11 | Instruktur Muda kebakaran | - | - | - | |
| 12 | Instruktur Madya kebakaran | - | - | - | |
| 13 | Operator Mobil Kebakaran | - | - | - | |
| 14 | Montir Mobil Kebakaran | - | - | - | |
| 15 | Caraka Mobil Kebakaran | - | - | - | |
| 16 | Operator Komunikasi Kebakaran | - | - | - | |
| 17 | Fire rescue | 7 | | | |
| 18 | Penanggulangan bencana | 16 | | | |
| | JUMLAH | 34 | - | 34 | |

Sumber :Lampiran Profil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar2014

Jika dilihat dari jumlah data diatas masih sangat kurangnya pegawai yang mempunyai kemampuan dalam pelayanan yang maksimal. Pemadam 1 merupakan diklat dasar pengetahuan proses pemadaman kebakaran berupa teori dan praktek pemadaman dan pengenalan kebakaran. Pemadam 2 merupakan diklat penanganan kebakaran pada gedung bertingkat dan penyelamatan korban. Pemadam 3 merupakan diklat penanggulangan dan penyelamatan korban pada saat kebakaran, kecelakaan, dan tenggelam. Inspektur muda merupakan diklat pengetahuan tentang peraturan dalam pelayanan kebakaran, retribusi, sebagai bakal calon instruktur diklat dasar. Fire rescue merupakan diklat yang mengacu pada proses penyelamatan kebakaran. Penanggulangan bencana merupakan diklat penyelamatan dalam proses bencana alam yang meliputi kebakaran, banjir, angin topan, pohon tumbang dan lain sebagainya. Jika dilihat jumlah anggota yang mengikuti diklat masih kurang jika dibandingkan jumlah pegawai di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar.

Sebagai perbandingan jumlah pegawai pada Table 2 (Jumlah Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar), ini menandakan bahwa perlunya Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar memberikan pelatihan yang merata kepada anggota agar terciptanya pelayanan yang maksimal.

Table 2. Jumlah Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar

| NO | URAIAN | PENDIDIKAN / JENIS KELAMIN | | | | | | | | | | | | | | JUMLAH | |
|----|-------------------------|----------------------------|----------|-----------|----------|------------|-----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| | | SD | | SLTP | | SLTA | | D3 | | S1 | | S2 | | S3 | | | |
| | | Lk | Pr | Lk | Pr | Lk | Pr | Lk | Pr | Lk | Pr | Lk | Pr | Lk | Pr | Lk | Pr |
| 1. | <i>Menurut Golongan</i> | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | a. Golongan IV | | | | | | | | | | | 6 | | | | | 6 |
| | b. Golongan III | | | | | | | | | 21 | 2 | | | | | | 21 2 |
| | c. Golongan II | | | | | 99 | 19 | 4 | | | | | | | | | 103 19 |
| | d. Golongan I | 19 | | | | | | | | | | | | | | | 19 |
| | e. Kontrak | 8 | | 13 | | 152 | 9 | 3 | | 12 | 3 | | | | | | 188 12 |
| | JUMLAH | 27 | 0 | 13 | 0 | 251 | 28 | 7 | 0 | 33 | 5 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 337 33 |

Sumber: Lampiran Profil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar 2014

Kurang terkoordinasinya berita kebakaran antara petugas pelaton dan petugas operator ini terjadi karena biasanya berita kebakaran yang diinformasikan oleh operator kurang akurat. Maksudnya alamat yang diberikan biasanya kurang lengkap, sehingga para petugas kadang tersesat dalam mencari lokasi kebakaran. Apalagi pengeras suara yang ada dikantor tersebut kurang terdengar jelas pada anggota yang sedang ada dikamar sehingga anggota kadang memperjelas dengan mendatangi ruang operator, yang sebenarnya ini mengurangi kesigapan petugas dalam mencapai *respon time*.

Tidak tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap seperti alat penunjang seperti alarm diseiap kamar, ruangan dan tempat tertentu yang biasanya ditempati para petugas. Diinstansi ini masih menggunakan lonceng yang harus dipukul jika terjadi kebakaran, jadi kadang karwanan sebahagian tidak mengetahui jika terjadi kebakaran. Mereka mengetahui jika terdengarnya sirene mobil yang berbunyi bersamaan, barulah mereka berlarian kemobil untuk menuju ke lokasi kebakaran.

Sedangkan dari segi eksternal biasanya itu dimulai dari kemacetan kota Makassar, kurang akuratnya informasi yang diberikan oleh masyarakat tentang lokasi kebakaran, lambannya masyarakat dalam melaporkan jika terjadi kebakaran, kurangnya pengetahuan masyarakat tentang bagaimana pelayanan kebakaran yang membuat masyarakat panik hingga anarkis yang dapat menghambat petugas dalam proses pemadaman kebakaran.

Padahal pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan

semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Dimana sebaiknya disediakan kantor Dinas Pemadam Kebakaran di setiap kecamatan sebagai memaksimalkan pelayanan. Pemberian pelatihan kepada anggota Dinas Pemadam Kebakaran agar kualitas dalam pelayanan kebakaran dapat terealisasi. Sarana dan prasarana sebagai alat penunjang seharusnya lebih dilengkapi untuk membantu anggota pemadam dalam melaksanakan tugas. Ini semua agar masyarakat dapat hidup tenang dan nyaman jikalau terjadi ancaman bencana kebakaran. Berkaitan dengan hal tersebut diatas, akuntabilitas (pertanggung jawaban) penyelenggaraan pelayanan publik mengenai pelayanan umum Dinas pemadam kebakaran kota Makassar, sangat penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan ataupun kegagalan pemerintah dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA KEBAKARAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA MAKASSAR”

B. Pokok Permasalahan

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi pokok permasalahan adalah “**Bagaimana Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar?**”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui “Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar?”.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat dalam penambahan pengetahuan untuk :

1. Manfaat Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat bagi penambahan pengetahuan bagi siapa saja, dan untuk mengembangkan ilmu manajemen dan ilmu administrasi tentang pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar.

2. Manfaat Praktis:

Melalui penelitian ini diharapkan masyarakat dapat berperan aktif dan tahu lebih banyak tentang informasi Dinas Pemadam Kebakaran dan dengan penelitian ini juga agar dapat memberikan kualitas pelayanan informasi yang lebih efektif, yang di mana informasi dan pelayanan sangatlah penting dalam suatu organisasi. Selain itu hasilnya diharapkan juga dapat menjadi evaluasi maupun bahan pemecahan masalah yang terdapat dalam dinas pemadam kota Makassar terutama dari segi kualitas pelayanan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Konsep Manajemen

Berbicara mengenai kinerja tidak terlepas dari manajemen itu sendiri jadi sebelum berbicara mengenai kinerja kita bahas mengenai manajemen. Manajemen tidak dapat dipisahkan dari keberadaan organisasi dan pegawai. Pada dasarnya manajemen adalah suatu proses dan aktivitas dalam suatu organisasi dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengontrolan untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan dari semua inilah yang akan menjadikan suatu organisasi menjadi handal, mandiri, dan profesional.

Salah satu yang penting dalam memberikan pemahaman bahwa suatu manajemen di butuhkan oleh organisasi didalam mencapai tujuan organisasi.

Dikemukakan oleh Siagian (1978:35) tentang manajemen yaitu “manajemen adalah keterampilan untuk memperoleh hasil dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan menggerakkan orang-orang lain di dalam organisasi.

Selanjutnya menurut Harahap (2004:4) mengemukakan pengertian manajemen sebagai berikut: Manajemen merupakan seluruh kegiatan organisasi yang melibatkan penyusunan dan pencapaian tujuan, penilaian prestasi dan pengembangan suatu filosofi dalam melaksanakan kegiatan yang memberikan keyakinan terhadap keberadaan organisasi ditengah suatu sistem sosial dimana organisasi itu berada.

Menurut Brantas (2009:4) mendefenisikan manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksudnya yang nyata.

Selanjutnya Hasibuan (1984:3) mendefinisikan “manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sedangkan Parker (Usman, 2010:05) mengatakan bahwa, ‘manajemen ialah seni melaksanakan pekerjaan melalui orang-orang (*the art of getting things done through people*)’.

Dari pengertian di atas terdapat keterkaitan bahwa manajemen sebagai ilmu diartikan sebagai wadah pengetahuan tentang manajemen yang terorganisir serta seni manajemen menuntut suatu kreativitas yang didasarkan pada kondisi pemahaman ilmu manajemen yang dimiliki oleh seorang manajer yang dimana tugas seorang manajer mengelola sebaik mungkin sumber daya yang ada.

Menurut Herujito (2006:01) mengemukakan bahwa, “manajemen berasal dari kata kerja *to manage* berarti *control*”.

Dari pandangan diatas, dapat diartikan bahwa manajemen sebagai upaya menangani dalam pengelolaan atas apa yang telah ditetapkan sebelumnya oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan berdasarkan aturan atau ketentuan yang telah ditetapkan pula.

Menyusul pandangan menurut Stoner (Ahmad, 2009:10) mengemukakan bahwa Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selanjutnya menurut Welsch, dkk (1995:03) manajemen dapat didefinisikan sebagai Proses penetapan sasaran organisasi dan melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan tersebut secara efisien baik dalam bentuk penggunaan tenaga manusia, bahan dan sumber daya modal. Sedangkan proses manajemen adalah

sejumlah kegiatan yang saling berkaitan yang dipergunakan oleh manajemen suatu organisasi untuk melaksanakan fungsi manajemen.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses sebagaimana proses diartikan sebagai pengendalian manajemen yang terdiri dari stuktur penataan suatu organisasi, tanggungjawab, wewenang, dan konsep informasi untuk memudahkan pelaksanaan pengendalian dan suatu proses atau seperangkat tindakan yang dilakukan untuk memastikan bahwa organisasi bekerja mencapai tujuannya.

Selanjutnya menurut Sadikin (Hasibuan, 1984:05) mendefenisikan bahwa Manajemen sebagai proses untuk menciptakan, memelihara dan mengkordinasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalui upaya manusia yang sistematis, terkordinasi dan korpiratif, maka proses penentuan asas-asas pokok perusahaan yang menjadi batasan, pedoman, dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan, sudah termasuk dalam pengertian manajemen

Berdasarkan uraian diatas ,diketahui bahwa kajian manajemen dapat dilihat dalam berbagai fokus mulai dari pengarahan, pembinaan, sampai pada pengelolaan manusianya secara potensial dalam mengimplentasikan berbagai masukan aktivitas organisasi untuk menghasilkan hasil kerja secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efesien.

Menurut Terry (Widjaya, 1995:15) mengemukakan bahwa;‘Fungsi-fungsi manajemen dapat dibagi menjadi empat bagian yang biasa disingkat dengan POAC yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (Penggerakan atau Pengarahan), & *Controlling* (Pengawasan)

Selanjutnya menurut Robbins (Brantas, 2009:37) mengemukakan bahwa ‘fungsi-fungsi manajemen terbagi atas tiga yaitu, *Planning, Organizing & Leading*’. Selanjutnya menurut Jucius & William (Brantas, 2009:36) mengemukakan ‘fungsi-fungsi manajemen yaitu *Planning, Organizing, Motivation & Controlling*’.

Walaupun pembagian fungsi-fungsi manajemen diatas berbeda-beda. Namun, sebenarnya dalam pelaksanaannya terkandung maksud yang sama, hanya saja para ahli punya cara tersendiri untuk menguraikan sesuai dengan tujuan-tujuannya. Dan menjadi suatu perbandingan dalam memiliki fungsi-fungsi yang mana dianggap sesuai dengan tujuan yang pada akhirnya membentuk pengelompokan pola-pola berfikir dengan tujuan ketertiban dan keteraturan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab hingga bisa dicapai efektifitas dan efisiensi kerja.

Menurut Terry (Winardi, 2000:06) mengemukakan bahwa ‘Unsur-unsur manajemen yang sering disebut 5M yaitu; *Man, Money, Machina, Materials, Method*’.

Semua unsur manajemen diatas sangatlah penting tapi tidak terlepas pada faktor utama yang paling berpengaruh yaitu manusia sebagai sumber daya yang paling menentukan diantara semua unsur tersebut. Dalam hal ini kemampuan sumber daya manusia dapat diartikan sebagai kesanggupan seorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang memuaskan sehingga pihak lain merasa puas dengan hasil yang telah dicapai seorang tersebut dengan mencapai suatu tujuan yang efektif dan efisien.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan

lainnya. Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

Menurut Kotler dalam Sampara (2000:08) Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sementara pengertian publik itu sendiri menurut Inu Kencana dalam Sinambela, et.al (2006 :5) adalah 'sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki'.

Davidow (Waluyo 2007 : 127) menyebutkan bahwa 'pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk akan meningkat daya atau nilai terhadap pelanggan'.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan demokratis mensyaratkan kinerja dan akuntabilitas aparatur yang makin meningkat. Hal ini mengindikasikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kebutuhan dan harus sejalan dengan perubahan tatanan kehidupan politik, kemasyarakatan, dan dunia usaha. Dalam peta tantangan nasional, regional, dan internasional, aparatur negara dituntut untuk dapat mewujudkan profesionalisme, kompetensi dan akuntabilitas. Pada era globalisasi, aparatur negara harus siap dan mampu menghadapi perubahan yang sangat dinamis dan tantangan persaingan dalam berbagai bidang. Saat ini masyarakat sedang memasuki era yang penuh tuntutan akan perubahan. Ini

merupakan sesuatu yang tidak dapat dibendung lagi. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik di tubuh birokrasi harus terus dijalankan demi terciptanya pelayanan prima bagi masyarakat.

Lovelock dalam Waluyo (2007: 127) menyebutkan bahwa pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Dalam pelayanan publik dimana suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Pelayanan publik yang professional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dimana keefektifan lebih mengutamakan pada pencapaian tujuan dan sasaran dan efisien mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan, mencegah adanya penanggulangan pemenuhan persyaratan. Kesederhanaan dalam pelayanan mengandung arti prosedur tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

Kejelasan dan kepastian (trasnparan), berarti memberikan adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang serta

bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan tata cara pemberian pelayanan serta penyelesaian pelayanan.

Keterbukaan dalam pelayanan mengharuskan semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik diminta maupun tidak. Tepat waktu mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat yang diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi yang dijalani. Adaptif mengandung arti cepat menyesuaikan tuntutan apa yang tumbuh dan berkembang di lingkungan sekitarnya.

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 dalam Asmawi (2011) menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”(Keputusan Menteri pendayaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Savas dalam Waluyo (2007 : 127) mengemukakan bahwa pada sektor publik terminology pelayanan pemerintah/publik (*government service*) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*the delivery of service by a government agency using its own employees*).

Sinambela (2006:5) Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, pelayanan publik dimana adanya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang telah disediakan disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik.

Penyelenggara yang dimaksud adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerima pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Negara didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setiap Negara dimanapun dan apapun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi Negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Meskipun seperti itu namun harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi

paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan dalam pemerintahan itu sendiri. Kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya dan kemajuan yang pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal itu dimungkinkan, karena semakin hari warga masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

3. *Konsep Kualitas Pelayanan Publik*

Davis (Yamit, 2005 : 8) menuliskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Lebih lanjut Davis (Yamit, 2005:9) ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, namun juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan.

Waluyo dalam buku Manajemen Publik (2007:134) mengatakan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah ataupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Goetsch dan Davids dalam Rewansyah (2011) memaparkan bahwa kualitas itu sebagai suatu kondisi dinamis yang saling berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Crosby, Lethimen dan Wyckoff (Waluyo,2007: 128) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

Dalam mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada konsumen (pengguna jasa), maka semua kegiatan harus berbasis pada konsederasi tentang kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab dalam kesalahan dalam pengidentifikasian kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan tidak berarti dan sia-sia.

Oleh sebabnya, agar suatu pelayanan tidak memberikan hasil yang sia-sia maka diperlukanlah peningkatan kualitas terhadap pelayanan itu sendiri. Dalam buku Manajemen Publik (Waluyo,2007 : 135) menuliskan bahwa hal yang perlu dipertimbangkan dalam peningkatan kualits pelayanan (*service quality*) ialah pembagian kerja atau deferensiasi.

Gordon (Waluyo,2007 : 135) menyebutkan bahwa :

- a. Dalam hal pembagian kerja agar berdasarkan diferensiasi horizontal yang menekankan diferensiasi personal.
- b. Dalam hal *option far coordination* dikembangkan *central adjustment* dengan *standardization of work process, standardization of output* dan *standardization of skill*.
- c. Dalam hal *information processing*, agar didasarkan pada *organic structure* yang memiliki *a high information processing* yaitu kapasitas yang cepat dan akurat.

Memahami keinginan pengguna jasa adalah satu dari banyak hal yang dapat membuat sebuah pelayanan menjadi berkualitas. Dari buku Pelayanan Publik (Waluyo,2007 : 135) mengatakan bahwa berbagai tuntutan pengguna jasa publik akan lebih cepat mendapat respon ketika suatu solusi mendekatkan pembuat keputusan publik dengan pengguna jasa publik. Maksudnya para pelayan publik benar-benar memahami dan mendalami apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan pengguna jasa publik, sehingga pelayanan yang mereka berikan tidak percuma.

Hal-hal yang dapat dipergunakan untuk semakin memahami keinginan pengguna jasa adalah perlunya melakukan identifikasi terhadap berbagai factor yang mempengaruhi pengguna jasa dalam suatu organisasi. Lovelock (Waluyo,2007:136) menyebutkan bahwa factor-faktor yang mempengaruhi pengguna jasa adalah sebagai berikut :

- a. Sarana dan fasilitas yang mendukung efisiensi dalam kontak dengan konsumen (*Presence of absence of intermediaries*).
- b. Kualitas dan kuantitas kontak dengan konsumen (*high contact as low contact*).
- c. Konsumen yang dapat berupa individual buyers organisasi. (*Institutional vs individual purchase*)
- d. Lamanya proses layanan berikut karakteristik yang menyertai layanan tersebut (*duration of service delivery process*).
- e. Keterbatasan yang mungkin terdapat dalam pelayanan (*capacity constained service*).
- f. Menyangkut sulit atau mudahnya pemberian dan penggunaan oleh konsumen (*level of complexity*).
- g. Menyangkut tingkat resiko kegagalan yang mungkin terjadi dalam pelayanan yang diberikan (*degrees of risk*).

Datangnya era pelayanan terbaik terhadap pelanggan (publik), sangatlah relevan dengan prinsip pengembangan organisasi yakni terwujudnya *a smaller, better, faeter, and cheaper government*, yang menurut bahasa Osborne dan Gaebler

(Waluyo,2007:136) agenda ini bertumpu pada prinsip *customer drive government*. Maksudnya adalah masyarakat (pelanggan) lah yang menjalankan pemerintahan. Instrumennya adalah pembuktian model mental pasar birokrat untuk lebih suka melayani.

Model yang pertama,menempatkan pemimpin puncak birokrasi berada pada piramida tertinggi dengan warga Negara (*customer*) berada pada posisi bawah. Sebaiknya,model yang kedua menempatkan warga negara (*customer*) berada pada puncak piramida dengan pemimpin birokrasi berada pada posisi paling bawah dimana sasaran akhir dari pengembangan model ini, tidak lain adalah tercapainya pelayanan terbaik kepada masyarakat (Sudarsono,1994 : 42).

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Yamit,2005 : 10) mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan:

- a. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik , perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- c. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. *Empaty* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan , komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Dimensi kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, serta Ndraha tersebut berpengaruh pada harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Pada saat kenyataannya pelanggan menerima pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan pelayanannya berkualitas dan jika

kenyataannya pelanggan menerima pelayanan yang kurang atau sama dengan harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan.

Menurut Dwiyanto (2008: 343-344) mengemukakan bahwa:

- a. Sikap Petugas, yaitu sikap, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.
- b. Prosedur, yaitu kemudahan tahapan mekanisme SOP pada saat dilapangan, yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan.
- c. Waktu, yaitu ketepatan satuan unit pelayanan dalam proses pelayanan tepat waktu.
- d. Fasilitas, yaitu tersedianya fasilitas pendukung seperti mobil (armada), sumber daya manusia dan peralatan.perengkapan.
- e. Pelayanan, yaitu kesesuaian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pada umumnya .

(Yamit,2005 : 22) mengatakan bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayan berkualitas kepada pelanggan.

Sementara untuk dimensi pelayanan publik sendiri, menurut Ndraha dalam Rewansyah (2011) dimensi kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari *intangible*, adil, Murah, dipercaya, memuaskan, legal, bersama, kelompok sasaran.

Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat di simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bagaimana cara memuaskan kebutuhan pelanggan atau masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dilihat dari bagaimana sikap pemberi layanan, fasilitas yang diberikan dan harga yang murah kepada masyarakat dapat terjangkau serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Kebutuhan manusia merupakan suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang yang diperlukan dalam kehidupannya. Menerima pelayanan prima termasuk dalam kebutuhan setiap

manusia, yang semua ingin merasakan kepuasan. Menurut Barata (2004:27) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Kerberhasilan program pelayanan tergantung pada penyelarasan, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.

Banyak hal yang mengenai pelayanan prima seperti pendapat Barata (2004:27) yang sering kali diungkapkan oleh para pelaku bisnis seperti:

- a) Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting.
- b) Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- c) Layanan prima adalah layanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan
- d) Layanan prima adalah menetapkan pelanggan sebagai mitra
- e) Layanan prima adalah pelayanan yang optimal menghasilkan kepuasan pelanggan
- f) Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- g) Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan

Dalam konsep pelayanan prima diatas kepuasan pelanggan adalah yang utama, dalam (Rahmayanti,2010:16) manajemen pelayanan prima adalah kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standard yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai. Adapun hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima yaitu :

- a) Pelanggan yaitu penerima layanan atau konsumen
- b) *Costumer service* yaitu orang bersentuhan langsung dengan pelanggan
- c) Penyedia jasa yaitu pemberi layanan baik produk/barang dan jasa

- d) Kepuasan produk dan jasa yang mampu memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan sampai pada tingkat cukup bahkan lebih.

Dalam pelayanan prima ini hal yang perlu diperhatikan yaitu bagaimana masyarakat dapat terpuaskan. Pentingnya kepuasan pelanggan itu dapat menghantarkan sebuah organisasi dapat tetap bertahan dalam dunia bisnis maupun pemerintahan.

4. Jenis- Jenis Pelayanan

Setiap pelanggan memiliki karakter yang berbeda-beda, petugas layanan harus membaca karakter pelanggan yang bermacam- macam dan mempelajarinya untuk mencari bagaimana cara mengantisipasinya dan mencari solusinya yang tepat, petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap, berkomunikasi yang baik dan hangat serta mampu mendengarkan keluhan pelanggan. Ada beberapa jenis jenis pelayanan.

Menurut Rahmayanty (2010:98) membedakan sector pemerintah dan swasta, menurut tujuan dan motifnya::

1. Pemerintah: *non-profit motive*, memiliki tujuan sosial, pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara, penggunaan atau klien mau tidak mau harus memanfaatkan, kewajiban bayar contoh pajak.
2. Swasta: memaksimumkan laba/ *profit motive*, tujuan privat, pribadi/ internal perusahaan.

Dalam membagi hasil jenis pelayanan ada yang dinamakan kelompok pelayanan publik Rahmayanty(2010:87) yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau perusahaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Kelompok pelayanan barang yaitu: pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan, tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, pemadam kebakaran dan sebagainya.

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari tiga macam (Moenir, 2008:190), yaitu : 1) layanan dengan lisan, 2) layanan melalui lisan, 3) layanan berbentuk perbuatan. Ketiga bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni, melainkan sering berkombinasi.

Produk dalam hubungan dengan sasaran jenis pelayanan dalam manajemen pelayanan yaitu kepuasan yang dapat berbentuk. Menurut Moenir (2008:200) ada beberapa produk dalam pelayanan seperti:

1. Barang
Suatu barang yang dapat diperoleh melalui layanan pihak lain, misalnya dalam transaksi jual beli antara seseorang dengan pihak penjual atau perantara.
2. Jasa
Produk jasa yang dimaksud adalah suatu hasil yang tidak harus berbentuk fisik tak berdimensi, tetapi juga dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan (gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa) disamping ada yang berbentuk fisik yang dituju (kesempurnaan fisik, penampilan, warna, dimensi). Kedua sifat diatas kadang memisah kadang bersatu, karena produk ini berupa kenikmatan.
3. Surat surat berharga
Produk berupa surat-surat berharga banyak ragamnya, yang pada umumnya sebagai hasil kegiatan atau pekerjaan administrasi perkantoran.

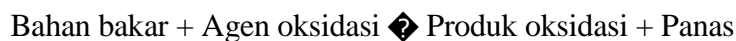
Dalam jenis pelayanan yang dilakukan oleh petugas layanan hak pelanggan merupakan yang utama, setiap pelayanan harus memenuhi beberapa syarat atau ketentuan agar supaya dapat memberikan kepuasan kepada si penerima layanan

5. Konsep Kebakaran dan Pemadaman

a. Api

Dalam Dinas Pemadam Kebakaran (2010:4) api didefinisikan “Suatu massa zat gas yang timbul karena adanya reaksi eksotermis dan dapat menghasilkan panas, nyala, cahaya, asap, dan bara.” Suatu reaksi kimia yang diikuti radiasi cahaya dan panas. Reaksi kimia disini mengandung pengertian adanya proses yang sedang berlangsung secara kimiawi.

Api merupakan suatu proses yang diikuti oksidasi yang sangat cepat, reaksi eksotermis yang ditopang pada bagian pelepasan energinya. Secara singkat, api dapat terjadi menurut persamaan berikut ini :



Apabila bahan bakar adalah hidrokarbon, C_xH_y , dan agen oksidasi adalah oksigen, O_2 , maka proses pembakaran bahan bakar dapat digambarkan dengan reaksi kimia sebagai berikut :



Persamaan di atas mengasumsikan pembakaran sempurna, yang mana seluruh bahan bakar dikonsumsi dan produk pembakaran hanya meliputi karbon dioksida, uap air dan panas. Panas yang dilepaskan dalam reaksi oksidatif merupakan panas pembakaran

(Dinas Pemadam Kebakaran 2010:5) Untuk menimbulkan api awalan diperlukan 3 (tiga) unsur

- a. Benda / Bahan Bakar (*Fuel*) : harus menjadi uap terlebih dahulu
- b. Panas (*Heat/Energi*) : harus cukup untuk menentukan titik nyala.

c. Oksigen : sebagai oksidator

Teori dasar api menurut (Dinas pemdaman Kebakaran 2010:5) terdiri dari segitiga api atau dikenal dengan nama *The Fire Triangle of Combustion* yaitu:

a. Panas (*Heat/Energi*)

1. Api terbuka (*Open flame*)
2. Sinar matahari (*Sun light*)
3. Energi mekanik

a. Gesekan (*friction*) antara dua benda

b. Benturan dua buah benda

b. Kompresi (*Compression*)

1. Pemampatan udara dan gas
2. Pemipitan benda – benda padat seperti timbunan sampah

c. Listrik (Elektrik)

1. Beban lebih pada kabel listrik
2. Peralatan listrik (kompor setrika dan las listrik)

d. Proses Kimia

1. Kapur sirih dengan air
2. Asam sulfat dengan air

e. Panas Berpindah (*Heat transfer*)

1. Radiasi (*Radiation*)

Panas berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan cara

memancarkan melalui udara kesemua arah

2. Konduksi (*Conduction*)

Panas berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan cara menjalar melalui benda (logam) kesemua arah

3. Konveksi (*Convection*)

Panas berpindah dari satu tempat ketempat lain dengan cara mengalir melalui udara atau cairan kesemua arah

4. Direct Burning (Direct Flame Contact)

Panas berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan secara langsung terkena lidah api atau dikarenakan lompatan api bara atau nyala

f. Oksigen – Zat asam

Terdapat bebas di udara berdasarkan penyelidikan terdapat (terkandung):

1. 20 % kadar oksigen
2. 79 % kadar nitrogen (N₂)
3. 1% campuran dari Neon, Xenon, Argon, Krypton, Hydrogen, dan zat air

4. Benda / Bahan (*Fuel*)

- 1) Titik nyala (*Flash point*)
- 2) Suhu penyalaan (*Auto ignition temperature*)
- 3) Daerah yang bisa terbakar (*Flammable range*)

Berdasarkan bentuknya benda yang dapat terdapat terbakar di bagi menjadi tiga (3) golongan yaitu:

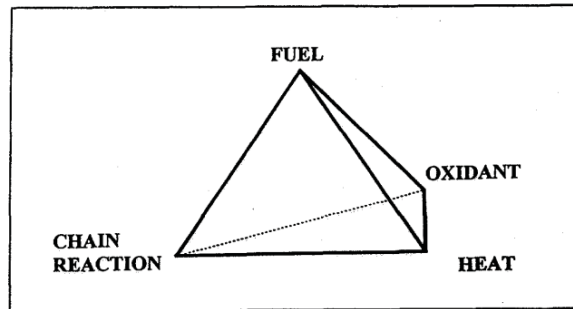
- a. Benda padat
- b. Benda cair
- c. Benda gas

Jika dilihat dari strukturnya, api terdiri dari empat komponen yaitu gas, nyala, asap, dan energi panas. Pada bagian terbawah dekat sumbernya, api merupakan gas yang bereaksi dengan oksigen. Bahan yang terbakar dari suatu benda pada dasarnya dalam bentuk gas. Gas ini secara terus menerus terbentuk karena panas dan reaksi berantai selama kebakaran berlangsung.

Selanjutnya gas yang terbentuk ini akan menimbulkan nyala (*flame*) yang kita lihat sebagai api. Nyala ini berwarna biru atau kemerahan tergantung sempurna atau tidaknya proses reaksi antara gas dengan oksigen. Dari nyala ini akan dihasilkan asap (*smoke*) yaitu berupa hasil sisa pembakaran. Semakin sempurna pembakaran, semakin sedikit asap yang terbentuk. reaksi pembakaran Energy ini besarnya bervariasi mulai dari 100°C sampai ribuan derajat tergantung intensitas kebakaran, jumlah bahan yang terbakar, dan sifat kimianya.

Tetrahedron api dalam gambar memperlihatkan komponen-komponen yang diperlukan agar api dapat terus menyala, dan oleh karenanya dapat membantu kita untuk mengetahui bagaimana mencegah dan menghent ikan kebakaran. Bahan bakar diperlukan untuk menyediakan sumber bahan re aksi eksotermik. Oksidan, khususnya oksigen di udara harus tersedia. Agar api d apat menyala (atau terus berlangsung), sumber panas harus ada. Panas ini dapat ber upa bunga api, nyala

api, ataupun lingkungan yang panas. Terakhir, konsentrasi relatif dari uap bahan bakar dan oksigen yang tersedia harus tepat untuk memicu mempertahankan reaksi rantai kompleks yang melambangkan sifat kimia (Mehaffey dan Bert, 1997).



Gambar.2 Tetrahedron Api Sumber : Mehaffey dan Bert, 1997

b. Bahan Bakar

Bahan bakar adalah segala sesuatu material dalam bentuk padat, cair atau gas yang dapat menyala atau menghasilkan penyalaan (Ramli, 2010:38).

Klasifikasi Bahan Bakar Bahan bakar menurut jenisnya dapat dikategorikan sebagai berikut.

1. Bahan bakar padat (solid)

Yaitu bahan yang bersifat padat (solid) seperti kayu, kertas, kain, rumput, plastik, dan kapas.

2. Bahan bakar cair (liquid)

Yaitu bahan yang bersifat cairan seperti minyak, bahan kimia seperti ace ton, spirtus, bahan cat.

3. Bahan bakar gas (gas)

Jenis bahan bakar yang berbentuk gas seperti gas LPG, gas alam, acetylene, gas karbit, dan lainnya

Secara umum bahan-bahan ini dapat diklasifikasikan sebagai bahan dapat terbakar (combustible material) dan bahan mudah terbakar (flammable material). Pembagian ini didasarkan atas temperatur penyalanya masing-masing. Bahan flammable atau mudah menyala adalah bahan dengan suhu penyalan (flash point) di bawah 37,8 °C dan bahan dapat terbakar (combustible) adalah bahan dengan suhu penyalan (flash point) di atas 37,8 °C

Menurut (Ramli, 2010:16). cara Penjalaran Api dibagi atas 3 yaitu:

a. Konduksi

Yaitu penjalaran api melalui benda padat, misalnya merambat melalui besi, beton, kayu, atau dinding. Jika terjadi kebakaran di suatu ruangan, misalnya kamar hotel atau kantor, panas dapat merambat melalui dinding sehingga ruangan di sebelah akan mengalami pemanasan sehingga api dapat merambat dengan mudah

b. Konveksi

Api juga dapat menjalar melalui fluida, misalnya air, udara atau bahan cair lainnya. Suatu ruangan yang terbakar dapat menyebarkan panas melalui embusan angin yang membawa udara panas ke daerah sekitarnya

c. Radiasi

Penjalaran panas lainnya adalah melalui proses radiasi yaitu pancaran cahaya atau gelombang elektromagnetik yang dikeluarkan oleh nyala api. Dalam proses radiasi ini terjadi proses perpindahan panas (heat transfer) dari sumber panas ke objek penerimanya atau target

c. kebakaran

Menurut Ramli (2010:16) kebakaran adalah api yang tidak terkendali artinya diluar kemampuan dan keinginan manusia.

Menurut Standar Nasional Indonesia, kebakaran adalah suatu fenomena yang terjadi ketika suatu bahan mencapai temperatur kritis dan bereaksi secara kimia dengan oksigen (sebagai contoh) yang menghasilkan panas, nyala, api, cahaya, asap, uap air, karbon monoksida, karbon dioksida, atau produk dan efek

lainnya (Badan Standar Nasional Indonesia, 2000).

Menurut Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26/PRT/M/2008 tentang persyaratan teknis sistem proteksi kebakaran pada bangunan gedung dan lingkungan, bahaya kebakaran adalah bahaya yang diakibatkan oleh adanya ancaman potensial dan derajat terkena pancaran api sejak dari awal terjadi kebakaran hingga penjalaran api, asap dan gas yang ditimbulkan

Jadi secara singkat kebakaran dapat diartikan suatu nyala api, baik kecil atau besar pada tempat yang tidak kita kehendaki, merugikan pada umumnya sukar dikendalikan. Karena setiap kebakaran yang terjadi yang hanya ada kerugian yang terjadi. Teori segitiga api (*fire triangle*) menjelaskan bahwa kebakaran terjadi karena adanya 3 faktor yang menjadi unsur api, yaitu:

- a. Bahan bakar (*fuel*)
- b. Sumber panas (*heat*)
- c. Oksigen

Kebakaran dapat terjadi jika ketiga unsur api tersebut saling bereaksi satu dengan lainnya. Tanpa adanya salah satu unsur tersebut, api tidak dapat terjadi.

Klasifikasi kebakaran menurut Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor PER.04/MEN/1980 tentang syarat-syarat pemasangan dan pemeliharaan alat pemadam api ringan, kebakaran dapat digolongkan:

- a. Kebakaran bahan padat kecuali logam (Golongan A);
- b. Kebakaran bahan cair atau gas yang mudah terbakar (Golongan B);
- c. Kebakaran instalasi listrik bertegangan (Golongan C);
- d. Kebakaran logam (Golongan D)

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. KEP.186/MEN/1999 tentang Unit Penanggulangan Kebakaran di Tempat Kerja, klasifikasi kebakaran berdasarkan potensi bahayanya adalah sebagai berikut:

Tabel.3 Klasifikasi Kebakaran

| | |
|--|--|
| <p>Bahaya Kebakaran Ringan</p> <p>Tempat kerja yang mempunyai jumlah dan kemudahan terbakar rendah, dan apabila terjadi kebakaran melepaskan panas rendah sehingga menjalarnya api lambat</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Tempat ibadah • Gedung/ruang perkantoran • Gedung/ruang pendidikan • Gedung/ruang perumahan • Gedung/ruang perawatan • Gedung/ruang restoran • Gedung/ruang perpustakaan • Gedung/ruang perhotelan • Gedung/ruang lembaga • Gedung/ruang rumah sakit • Gedung/ruang museum • Gedung/ruang penjara |
|--|--|

Sumber: Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 1999

Bahaya kebakaran ringan merupakan bahaya terbakar pada tempat dimana terdapat bahan-bahan yang mempunyai nilai kemudahan terbakar rendah dan apabila terjadi kebakaran melepaskan panas rendah dan menjalarnya api lambat. Kepadatan pancaran yang direncanakan 2.25 mm/menit, dengan daerah kerja maksimum yang perkiraan : 84 m².

Tabel.4 Klasifikasi Kebakaran

| | |
|---|--|
| <p>Bahaya Kebakaran Sedang I</p> <p>Tempat kerja yang mempunyai jumlah dan kemudahan terbakar sedang, menimbun bahan dengan tinggi tidak lebih dari 2,5 meter dan apabila terjadi kebakaran melepaskan panas sedang.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Tempat parker • Pabrik elektronika • Pabrik roti • Pabrik barang gelas • Pabrik minuman • Pabrik permata • Pabrik pengalengan • Binatu • Pabrik susu |
|---|--|

Sumber: Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 1999

Bahaya kebakaran pada tempat di mana terdapat bahan-bahan yang mempunyai nilai kemudahan terbakar sedang, penimbunan bahan yang mudah terbakar dengan tinggi tidak lebih dari 2.5 meter dan apabila terjadi kebakaran, melepaskan panas sedang sehingga menjalarnya api sedang. Kepadatan pancaran yang direncanakan 5 mm/menit, dengan daerah kerja maksimum yang diperkirakan : 72 – 360 m².

Tabel.5 Klasifikasi Kebakaran

| | |
|---|--|
| <p>Bahaya Kebakaran Sedang II</p> <p>Tempat kerja yang mempunyai jumlah dan kemudahan terbakar sedang, menimbun bahan dengan tinggi lebih dari 4 meter dan apabila terjadi kebakaran melepaskan panas sedang</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Penggilingan padi • Pabrik bahan makanan • Percetakan dan penerbitan • Bengkel mesin • Gudang pendinginan • Perakitan kayu • Gudang perpustakaan • Pabrik barang keramik • Pabrik tembakau • Pengolahan logam • Penyulingan • Pabrik barang kelontong • Pabrik barang kulit • Pabrik tekstil • Perakitan kendaraan bermotor • Pabrik kimia (kimia dengan kemudahan terbakar sedang) • Pertokoan dengan pramuniaga kurang dari 50 orang |
|---|--|

Sumber: Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 1999

Bahaya kebakaran pada tempat di mana terdapat bahan-bahan yang mempunyai nilai kemudahan terbakar sedang, penimbunan bahan yang mudah terbakar dengan tinggi tidak lebih dari 4 meter dan apabila terjadi kebakaran melepaskan panas sedang sehingga menjalarnya api sedang. Kepadatan pancaran yang direncanakan 5 mm/menit, dengan daerah kerja maksimum yang diperkirakan : 72 – 360 m².

Tabel.6 Klasifikasi Kebakaran

| | |
|------------------------------------|--|
| Bahaya kebakaran sedang III | <ul style="list-style-type: none"> • Ruang pameran • Pabrik permadani • Pabrik makanan • Pabrik sikat • Pabrik ban • Pabrik karung • Bengkel mobil • Pabrik sabun • Pabrik tembakau • Pabrik lilin • Studio dan pemancar • Pabrik barang plastic • Pergudangan • Pabrik pesawat terbang • Pertokoan dengan pramuniaga lebih dari 30 orang • Penggergajian dan pengolahan kayu • Pabrik makanan kering dari bahan tepung • Pabrik minyak nabati • Pabrik tepung terigu • Pabrik pakaian |
|------------------------------------|--|

Sumber: Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 1999

Merupakan bahaya terbakar pada tempat dimana terdapat bahan-bahan yang mempunyai nilai kemudahan terbakar tinggi dan apabila terjadi kebakaran melepaskan panas tinggi dan menjalarnya api cepat. Kepadatan pancaran yang direncanakan 5 mm/menit, dengan daerah kerja maksimum yang diperkirakan : 72– 360 m².

Tabel.7 Klasifikasi Kebakaran

| | |
|--|---|
| <p>Bahaya Kebakaran Berat Tempat kerja yang mempunyai jumlah dan kemudahan terbakar tinggi, menyimpan bahan cair.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Pabrik kimia dengan kemudahan terbakar tinggi • Pabrik kembang api • Pabrik korek api • Pabrik cat • Pabrik bahan peledak • Penggergajian kayu dan penyelesaiannya menggunakan bahan mudah terbakar • Studio film dan televisi • Pabrik karet buatan |
|--|---|

Sumber: Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi, 1999

Bahaya terbakar pada tempat dimana terdapat bahan-bahan yang mempunyai nilai kemudahan terbakar tinggi dan apabila terjadi kebakaran melepaskan panas sangat tinggi dan menjalarnya api sangat cepat. Untuk proses industri kepadatan pancaran yang direncanakan 7.5 – 12.5 mm/menit, dengan daerah kerja maksimum yang diperkirakan adalah 260 m², sedangkan bahaya pada gudang penimbunan tinggi kepadatan yang direncanakan 7.5 – 30 mm/menit. Daerah kerja maksimum yang diperkirakan 260 – 300 m² dengan kepadatan pancaran yang direncanakan untuk bahaya pada gedung penimbunan tinggi tergantung pada sifat bahaya barang yang disimpan.

Kebakaran disebabkan oleh berbagai faktor, namun secara umum dapat dikelompokkan sebagai berikut (Ramli, 2010:21). :

1. Faktor Manusia

Sebagian kebakaran disebabkan oleh faktor manusia yang kurang peduli terhadap keselamatan dan bahaya kebakaran.

2. Faktor Teknis

Kebakaran juga dapat disebabkan oleh faktor teknis khususnya kondisi tidak aman dan membahayakan

Kebakaran tidak terjadi begitu saja, tetapi melalui tahapan atau tingkat

pengembangan api. Setiap kebakaran selalu dimulai dengan adanya percikan api atau penyalaan. Api dapat membesar dengan cepat atau secara perlahan-lahan tergantung situasi dan kondisi yang mendukung, seperti jenis bahan yang terbakar, suplai oksigen yang cukup dan panas yang tinggi. Fase ini disebut pertumbuhan api (*growth stage*)

Api dapat dengan singkat berkobar besar, tetapi dapat juga berkembang perlahan 1 sampai 10 menit. Pada saat ini api menuju tahap sempurna dengan temperatur mencapai 1000 °F (537 °C). Selanjutnya jika kondisi mendukung, maka api akan berkembang menuju puncaknya. Semua bahan bakar yang akan dilahap dan kobaran api akan membumbung tinggi.

Penjalaran api ada karena konveksi ibarat efek domino yang membakar semua bahan yang ada dengan cepat. Terjadi sambaran-sambaran atau penyalaan (*flash over*) dan temperatur mencapai puncaknya sekitar 700 – 1000 °C. Setelah mencapai puncaknya, dan bahan bakar mulai menipis api akan menurun intensitasnya yang disebut fase pelapukan api (*decay*). Api mulai membentuk bara-bara jika api terjadi dalam ruangan. Produksi asap semakin meningkat karena kebakaran tidak lagi sempurna. Temperatur kebakaran mulai menurun. Jika kebakaran terjadi dalam ruangan, maka ruangan akan mulai dipenuhi oleh gas-gas hasil kebakaran yang siap meledak atau tersambar ulang yang disebut *back draft*. Terjadi letupan-letupan kecil di beberapa tempat. Udara panas di dalam, juga mendorong aliran oksigen masuk ke daerah kebakaran karena tekanan udara lebih rendah dibanding tekanan luar. Namun secara perlahan dan pasti, api akan berhenti total setelah semua bahan yang terbakar musnah.

Bentuk kebakaran atau api bermacam-macam sesuai dengan kondisi bentuk sumber bahan bakar dan faktor lingkungannya. (Ramli, 2010:26).

1. *Flash Fire*

Api jenis ini terjadi jika suatu uap bahan bakar di udara atau disebut vapour cloud tiba-tiba menyala sekilas seperti kilat menuju pusat apinya dan biasanya berlangsung dalam waktu singkat. Jenis api ini akan mengeluarkan energi panas yang tinggi yang mencapai 0,1 – 0,3 psi sehingga dapat menghanguskan benda atau orang di dekatnya. Api terjadi jika uap bahan bakar yang bocor atau menguap dari sumbernya tersebut bercampur dengan oksigen dari udara dan kemudian mencapai titik nyalanya (Ramli, 2010).

2. Bola Api (*Ball Fire*)

Bola api (*fire ball*) biasanya terjadi akibat gas bertekanan dalam suatu wadah yang tiba-tiba bocor akibat pecah. Misalnya tangki LPG yang tiba-tiba bocor, mengakibatkan gas mengembang dengan cepat ke udara dan tiba-tiba terbakar salah satu penyebab terjadinya fenomena bola api adalah peristiwa BLEVE (*Boiling Liquid Expansion Vapor Explosion*). Seperti *flash fire*, kebakaran jenis bola api juga berlangsung singkat biasanya 5 – 20 detik. Namun demikian dampaknya dapat menghancurkan dalam area yang cukup luas

3. Kolam Api

Jenis kebakaran yang disebut kolam api (*pool fire*) biasanya menyangkut bahan bakar cair seperti minyak atau bahan kimia. Kebakaran terjadi jika suatu cairan tumpah dan mengenai suatu tempat atau dalam wadah terbuka seperti tangki timbun. Besarnya api ditentukan oleh jumlah bahan yang terbakar, sifat kimiawi dan fisis bahan, serta kondisi lingkungan misalnya arah angin dan cuaca

4. Api Jet

Kebakaran jenis *jet fire* terjadi jika bahan bakar keluar dalam lubang yang kecil dengan tekanan yang tinggi. Biasanya bahan bakar dalam bentuk gas misalnya dari suatu pipa yang bocor atau peralatan produksi lainnya. Api jenis ini biasanya mengeluarkan suara desis yang tinggi dan menimbulkan energi panas yang sangat besar

Berdasarkan teori kebakaran yang diuraikan di atas, penyalan adalah proses reaksi kimia antara bahan bakar dengan oksigen dan adanya sumber panas. Penyalan dapat terjadi jika ada tiga unsur yang disebut segi tiga api (*fire triangle*) yaitu bahan bakar (*fuel*), sumber panas (*heat*) dan oksigen dari udara

(O2). Tanpa ketiga unsur tersebut suatu bahan tidak akan dapat menyala.

Proses penyalaaan suatu bahan bakar ditentukan oleh berbagai faktor, yang penting diketahui antara lain sebagai berikut. (Ramli, 2010:40).

1. Titik nyala (*flash point*)

Titik nyala adalah temperatur terendah dimana suatu bahan mengeluarkan uap yang cukup untuk menyala sesaat jika terdapat sumber panas. Semakin rendah titik nyala, maka bahan tersebut semakin mudah terbakar atau menyala. Sebagai contoh titik nyala minyak tanah antara 30 – 70°C, premium -43°C dan propane -104°C. Titik nyala ini perlu diperhatikan dalam kegiatan pengolahan, penyimpanan atau pengangkutan bahan kimia khususnya yang mudah terbakar atau meledak

2. Batas nyala (*flammable range*)

Batas nyala (*flammable range*) atau sering juga disebut batas ledak (*explosive range*) adalah konsentrasi atau campuran uap bahan bakar dengan oksigen dari udara yang dapat nyala atau meledak jika terdapat sumber panas. Semakin tinggi kadar bahan bakar di udara semakin sulit nyala dan sebaliknya jika kadar bahan bakar terlalu kecil juga sulit untuk menyala. Batas konsentrasi terendah dan tertinggi tersebut disebut batas nyala atau batas ledak yang terdiri atas batas nyala atau ledak bawah (*Lower Explosive Limit – LEL*) dan batas nyala atau ledak atas (*Upper Explosive Limit – UEL*). Batas nyala atau ledak (*explosive limit*) yaitu batas antara LEL dan UEL dimana bahan bakar dan oksigen berada pada batasan konsentrasi yang cukup untuk menyala.

- Batas ledak bawah (*Lower Explosive Limit – LEL*) yaitu batas konsentrasi terendah uap bahan bakar dengan oksigen yang dapat menyala.
- Batas ledak atas (*Upper Explosive Limit – UEL*) yaitu batas konsentrasi tertinggi uap bahan bakar dengan oksigen yang dapat menyala

c. Titik nyala sendiri (*auto ignition*)

Pada temperatur tertentu bahan bakar atau bahan kimia bisa terbakar dengan sendirinya tanpa adanya sumber api (*source of ignition*). Sebagai contoh, jika bahan kimia tumpah mengenai permukaan panas seperti bagian mesin knalpot maka dapat nyala dengan sendirinya

d. Pencegahan dan pemadaman kebakaran

Penanggulangan dan Pencegahan Bahaya Kebakaran Dalam upaya prosedur tanggap darurat secara garis besar meliputi rencana / rencana dalam menghadapi

keadaan darurat, pendidikan dan latihan penanggulangan keadaan darurat serta proses evakuasi atau pemindahan dan penutupan

Pencegahan kebakaran dan penanggulangan korban kebakaran tergantung lima (5) prinsip pokok (Suma'mur, 1996) sebagai berikut:

1. Pencegahan ke celakaan sebagai akibat kecelakaan atas keadaan panic
2. Pembuatan bangunan tahan api
3. Pengawasan yang teratur dan berkala
4. Penemuan kebakaran pada tingkat awal dan pemadamannya
5. Pengendalian kerusakan untuk membatasi kerusakan sebagai akibat kebakaran

Sedangkan menurut Suprpto, (2008) ketentuan dan persyaratan teknis dalam proteksi kebakaran pada bangunan meliputi:

1. Melakukan pemeriksaan dan pengecekan kondisi dan keandalan sarana dan peralatan sistem proteksi kebakaran
2. Melengkapi sarana dan peralatan proteksi didasari atas analisis risiko bahaya dan standar serta ketentuan yang berlaku
3. Standar dan ketentuan teknis proteksi kebakaran harus diterapkan dan disebarluaskan
4. Setiap gedung harus dilengkapi dengan sarana pengamanan terhadap kebakaran secara lengkap dan memenuhi standard dan ketentuan teknis yang berlaku
5. Perlu dilakukan pemeriksaan dan pemeliharaan secara berkala untuk menjamin agar sarana dan peralatan proteksi kebakaran dalam kondisi siap pakai.

Prinsip dari pemadaman kebakaran adalah memutus mata rantai segi atau tiga api, misalnya dengan menghilangkan bahan bakar, membuang panas atau oksigen. Memadamkan kebakaran dimana upaya untuk mengendalikan atau mematikan api dengan cara merusak keseimbangan panas (Ramli, 2010).

Memadamkan kebakaran atau mematikan api dapat dilakukan dengan beberapa teknik atau pendekatan. Berikut ini adalah teknik atau pendekatan memadamkan api. (Dinas Pemadam Kebakaran 2010:15)

1. Pemadaman dengan Pendinginan

Teknik pendinginan (*cooling*) adalah teknik memadamkan kebakaran dengan cara mendinginkan atau menurunkan temperatur uap atau gas yang terbakar sampai ke bawah temperatur nyalanya. Jika panas tidak memadai, maka suatu bahan tidak akan mudah terbakar.

Semprotan air yang disiramkan ke tengah api akan mengakibatkan udara di sekitar api mendingin. Sebagian panas akan diserap oleh air yang kemudian berubah bentuk menjadi uap air yang akan mendinginkan api.

2. Pembatasan Oksigen

Sesuai dengan teori segitiga api, kebakaran dapat dihentikan dengan menghilangkan atau mengurangi suplai oksigen. Dengan membatasi mengurangi oksigen dalam proses pembakaran api dapat padam. Teknik disebut *smothering*

3. Penghilangan bahan bakar

Api secara alamiah akan mati dengan sendirinya jika bahan yang dapat terbakar (*fuel*) sudah habis. Atas dasar ini, api dapat dikurangi dengan menghilangkan atau mengurangi jumlah bahan yang terbakar. Teknik ini disebut *starvation*

4. Memutus Reaksi Berantai

Cara yang terakhir untuk memadamkan api adalah dengan mencegah terjadinya reaksi rantai di dalam proses pembakaran. Para ahli menemukan bahwa reaksi rantai bisa menghasilkan nyala api. Pada beberapa zat kimia mampu nyai sifat memecah sehingga terjadi reaksi rantai oleh atom-atom

yang dibutuhkan oleh nyala untuk tetap terbakar. Dengan tidak terjadinya reaksi atom, maka nyala api akan padam.

B. Definisi Operasional Variabel

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pemadaman bencana kebakaran pada Dinas Pemadam kebakaran Kota Makassar, maka peneliti merasa dimensi kualitas pelayanan yang cocok dengan topik kami adalah dimensi kualitas pelayanan yang dipaparkan oleh Dwiyanto (2008, 343-344) yaitu :

a. Sikap Petugas

sikap petugas, merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dengan mengutamakan sikap sigap, tanggap, dan kemampuan petugas dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga citra daripada petugasnya menimbulkan rasa percaya dari pelayanan yang diberikan.

b. Prosedur

Prosedur yaitu merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana para petugas untuk menerapkan aturan dalam pelayanan jasa kepada masyarakat dan membantu para pengguna jasa dengan memberikan pelayanan yang sigap, cepat, serta tanggap. Dimensi ini juga digunakan untuk melihat sejauh mana aspek pelayanan yang diberikan petugas mampu memenuhi kebutuhan pengguna jasa secara tepat dengan mutu pelayanan yang optimal, dengan melihat kesederhanaan prosedur dan keterbukaan jadwal pelayanan dipersepsikan melalui kualitas pelayanan

pada Dinas Pemadam Kebakaran. Dengan adanya birokrasi yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ada.

c. Waktu

Waktu yaitu merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan Dinas Pemadam Kebakaran dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu atas kedatangan TKP sehingga pengguna jasa percaya bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang terbaik dalam kepastian jadwal pelayanan yang tepat pada waktunya.

d. Fasilitas

Dimensi berikutnya dalam penelitian kualitas pelayanan ini adalah fasilitas yang merupakan komponen utama dalam melaksanakan sebuah kegiatan pelayanan publik ini, terutama dalam dinas pemadam kebakaran. Fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas sarana dan prasaana bahwa setiap kegiatan penanganan kebakaran harus dilakukan secara maksimal seperti adanya kendaraan damkar, sumber daya manusia, peralatan/perlengkapan kebakaran sebagai penunjang pemberian pelayanan pada masyarakat umum.

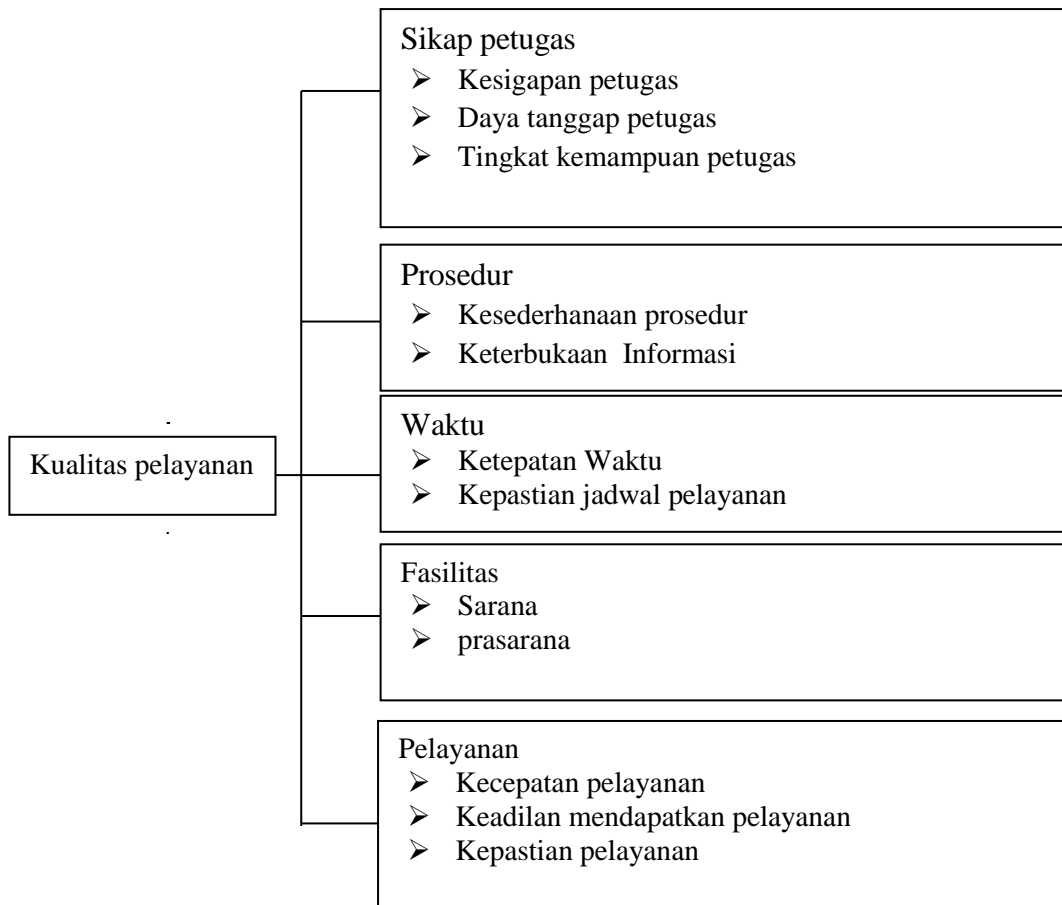
e. Pelayanan

Untuk dimensi terakhir yaitu pelayanan, merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk kesesuaian pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat. Dan hal ini merupakan kewajiban daripada lembaga pemerintah yaitu dinas pemadam kebakaran sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan

publik untuk menjalankan visi dan misi serta mempunyai kewenangan Daerah dalam bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran yang meliputi: kecepatan pelayanan, kepastian pelayanan, dan keadilan mendapatkan pelayanan

C. Kerangka Pikir

Berdasarkan penuturan sebelumnya, maka gambar kerangka pikir kelompok kami adalah sebagai berikut :



Sumber: Dwiyanto (2008, 343-344)

Gambar 3. Kerangka pikir

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir di atas maka pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan penanggulangan bencana kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dilihat dari aspek sikap petugas?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan penanggulangan bencana kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dilihat dari aspek prosedur?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan penanggulangan bencana kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dilihat dari aspek waktu?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan penanggulangan bencana kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dilihat dari aspek fasilitas?
5. Bagaimanakah kualitas pelayanan penanggulangan bencana kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dilihat dari aspek pelayanan?

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan analisis data hasil penelitian untuk menggambarkan kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena dan fakta sehubungan dengan masalah penelitian yang di dapatkan secara objektif dilapangan melalui survey, wawancara, dan menggunakan daftar pertanyaan.

Metode yang digunakan dalam penelitan ini adalah metode survey dimana penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi. Metode survey pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam, tetapi generaliasi yang dilakukan dapat lebih akurat bila digunakan sampel yang *representatif* (tepat).

Adapun tingkat analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, bahwa analisis deskriptif yang digunakan pada penelitian ini hanya bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung pada saat penelitian pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar dimana data yang diperoleh kemudian diolah, ditafsirkan dan disimpulkan.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mengetahui tentang bencana kebakaran kota Makassar yang terjadi pada saat penelitian. Populasi merupakan jumlah keseluruhan dari karakteristik yang akan menjadi objek penelitian, yaitu keseluruhan kejadian kebakaran yang terjadi di Kota Makassar pada bulan oktober, November dan Desember tahun 2014 yang berjumlah 67 kejadian.

2. Sampel

Adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap mengetahui tentang bencana kebakaran kota Makassar yang terjadi pada saat penelitian dimana pihak terkait dalam memberikan informasi atau data mengenai penelitian yaitu kejadian kebakaran yang terjadi di Kota Makassar pada bulan oktober, november dan Desember tahun 2014 yang berjumlah 40 sampel berdasarkan dengan perhitungan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Berikut penjelasannya :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{67}{1 + 67 \times 10\%^2}$$

$$n = \frac{67}{1 + 0.67}$$

$$n = \frac{67}{1.67}$$

$$n = 40.11$$

3. Teknik Sampling

Penarikan sampel tersebut menggunakan sampling purposive yang mana teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu orang-orang yang dianggap mengetahui tentang kebakaran dimana peneliti melakukan penelitian, seperti: tetangga korban, ketua RT&RW setempat, dan pegawai Kelurahan yang berada dilokasi kebakaran.

C. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang sistematis berkenan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengobservasi kedisiplinan, kesiapan dalam bertugas, pelaksanaan tugas serta melengkapi data yang diperoleh melalui angket dan wawancara dengan melihat dan mengamati secara langsung responden penelitian.

2. Kuesioner/penyebaran angket

Untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih akurat dan objektif dengan cara membagikan angket kepada responden yang telah ditentukan sebagai sampel dalam penelitian ini.

3. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula, jadi wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara

langsung dari narasumber atau informan dengan menggunakan panduan pertanyaan yang disediakan. Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak yang terkait yang anggap memahami dan mengetahui permasalahan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun yang menjadi informan yang akan diwawancarai yaitu:

| | | |
|--------------------------------|---|---------|
| Kepala Dinas Pemadam Kebakaran | = | 1 Orang |
| Kabag Oprasional | = | 1 Orang |
| Komandan Platon | = | 1 orang |
| <hr/> | | |
| Jumlah | = | 3 orang |

4. Telaah dokumen

Telaah dokumen dilakukan oleh penulis dengan mempelajari berbagai koleksi bahan pustaka atau referensi yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti dengan cara membaca buku yang terkait dengan kinerja.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Berdasarkan pada teknik pengumpulan data di atas, maka instrumen penelitian yang ditetapkan sebagai berikut :

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi digunakan untuk menuntun fokus observasi yang dilakukan yang berisi tentang, kedisiplinan, kesiapan dalam bertugas, pelaksanaan tugas yang akan diobservasi.

2. Pedoman Kuesioner/Angket

Pedoman kuesioner adalah pedoman yang digunakan untuk memahami responden menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai

permasalahan yang di angkat oleh peneliti, pembagian kuesioner terhadap sampel yang ditentukan sebelumnya menambahkan informasi kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan informasi lebih valid dan akurat dalam penelitiannya.

3. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini berisi daftar pertanyaan mengenai permasalahan yang dibahas peneliti yang akan diberikan kepada responden secara lisan dan dijawab secara lisan oleh responden, wawancara merupakan proses mendapatkan informasi lebih jelas dikarenakan peneliti memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden secara langsung mengenai masalah yang terkait dan memudahkan informan mendapatkan informasi sesuai yang diharapkan.

4. Pedoman Telaah Dokumen

Pedoman telaah dokumen berisi daftar dokumen yang akan dikumpulkan, yang di anggap relevan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian-penelitian mengenai kualitas pelayanan pemadaman bencana kebakaran Dinas pemadam kebakaran kota Makassar

E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Data yang terkumpul pada dasarnya masih merupakan data mentah. Data ini merupakan hasil jawaban kuesioner yang perlu diolah terlebih dahulu. Data mentah yang terkumpul dari hasil kuesioner, observasi, wawancara maupun

dokumentasi akan di olah dengan menggunakan sistem tabulasi data dengan memakai analisis frekuensi. adapun pengolahan dapat dilakukan melalui beberapa sistem sebagai berikut :

- a. Untuk menentukan persentase jawaban:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

f = Jawaban responden

n = jumlah responden

- b. Sugyono (2004:204), untuk menentukan nilai skor (Ns) :

$$\text{Nilai Skor (Ns)} = \text{Bobot} \times \text{nilai}$$

Keterangan:

- Bobot adalah skor kategori (Skala Likert 1,2,3,4,5),
 - sedangkan nilai adalah frekuensi hasil jawaban responden.
- c. Untuk menentukan persentase nilai skor sebagai berikut:

$$\text{Persentase (\%)} \text{ Nilai skor} = \frac{\text{Skor yang di capai}}{\text{Skor maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

- Skor yang dicapai adalah total atau \sum Nilai skor (N).
 - Skor maksimal yaitu: skor tertinggi pada Skala Likert yaitu 5 dikali jumlah responden atau (5x30=150).
- d. Untuk menentukan nilai rata-rata skor:

$$\text{Nilai rata-rata skor (\%)} = \frac{\sum \text{Persentase nilai skor (\%)}}{\text{Jumlah butir pertanyaan}}$$

Keterangan:

- \sum Persentase skor (%) = total persentase skor dari seluruh butir pertanyaan.
- Jumlah butir pertanyaan yaitu banyaknya butir pertanyaan .

Hasil pengolahan data yang telah terkumpul dari kuesioner, wawancara, observasi dan telaah dokumen kemudian di analisis untuk memperoleh kesimpulan.

2. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data berupa jawaban masing-masing responden dan dikategorikan dengan menggunakan kategori Variabel yaitu dengan skala likert. Masing-masing jawaban responden akan diberi bobot nilai. Nilai tertinggi adalah 5 (lima) dan nilai terendah adalah 1(satu). Hasil penjumlahan skor setiap pertanyaan akan dibagi dengan jumlah responden sehingga memperoleh rata-rata skor (nilai). Sebagaimana kriteria skala likert sebagai berikut:

Tabel 8 Skala Likert

| Pilihan Jawaban | Singkatan | Skor |
|-----------------|-----------|------|
| Sangat Baik | SB | 5 |
| Baik | B | 4 |
| Cukup Baik | CB | 3 |
| Kurang Baik | KB | 2 |
| Tidak Baik | TB | 1 |

Sumber : Sugiyono, 2004

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dengan memberikan persentase terhadap setiap jumlah tanggapan responden dan didukung dengan interpretasi data untuk menjelaskan fenomena tersebut. Dalam menentukan kategori memakai skala interpretasi skor dapat digambarkan sebagai berikut:

| | | | | | |
|------------|-------------|------------|------|-------------|------|
| Tidak baik | Kurang Baik | Cukup Baik | Baik | Sangat Baik | |
| 0 % | 20 % | 40 % | 60 % | 80 % | 100% |

Sumber : Sugiyono (2004:110)

Gambar 4. Skala Interpretasi Skor

