

IMPLEMENTASI PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN KARO

Oleh:
Welprim¹⁾
dan Madin Silalahi²⁾
Universitas Darma Agung, Medan^{1,2)}
E-mail:
welprim@gmail.com

ABSTRACT

The implementation of fire hazard management policies in Karo Regency is one of the steps taken by the Karo District government to prevent and overcome the fire hazard which is increasing every year as well as large losses both material and casualties. The function of government, especially the Kabanjahe City Fire Service and the community is very important to overcome this problem. The Karo Regency government is demanded to be able to solve problems related to the prevention and control of fire hazards that occur in according the Karo District Regional Regulation Number 2 of 1994 concerning Fire Hazard Management by observing aspects, namely aspects of supervision, security aspects, aspects of the availability of facilities and infrastructure, and suitability procedure. This study was descriptive study with staff informants of the Karo District Fire Service and people who are vulnerable to fire hazards. The policy implementation process and its inhibiting factors. The results showed that fire hazard management policies in Karo District is facilities and infrastructure, financial and facility resources, lack of public awareness, and lack of socialization, fire hazard prevention policies in Karo District has not been going well and optimally.

Keywords: *Implementation, Fire Service, Karo District*

ABSTRAK

Implementasi pelayanan dinas pemadam kebakaran di lingkungan pemerintah Kabupaten Karo merupakan langkah yang harus dilakukan secara seerius untuk mencegah bahaya kebakaran terjadi tiap tahunnya sehingga kerugian besar secara materi dan korban jiwa yang dapat ditimbulkan. Peran Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Karo, yaitu Kabanjahe menjadi sorotan untuk diteliti apakah telah mampu menyelesaikan permasalahan bahaya kebakaran di Kabanjahe sekitarnya. Tujuan lainnya untuk melihat kebijakan apakah yang dilakukan dan faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan perannya. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan Kualitatif dengan penjelasan dari hasil wawancara dengan staf Dinas kebakaran dan masyarakat yang pernah mengalami masalah dan dibantu pihak Dinas. Hasil dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan adalah Dinas melakukan pelaksanaan kebijakan penanggulangan kebakaran di Kabanjahe sekitarnya atau Kabupaten Karo terhambat lemahnya pengawasan dan sarana serta prasarana. Selain itu masalah finansial yang terbatas di Kabupaten Karo. Dalam hal sosialisasi kepada masyarakat dalam cara penanggulangan sebelum terjadi kebakaran juga masih belum dilaksanakan.

Kata Kunci : *Implementasi, Dinas Pemadam Kebakaran, Kabupaten Karo*

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam praktik penyelenggaraan Good Governance di nilai sangat penting memperhatikan pelayanan publik supaya

mencapai kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, ini untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan selama ini. Mengapa hal ini perlu di lakukan,

karna dilihat apa yang terjadi di masyarakat pada saat ini dimana masyarakat sudah mulai hilang kepercayaan terhadap pelayanan yang di terima dari setiap aparat pemerintah yang memberikan pelayanannya.

Bahaya bencana kebakaran itu tidak terduga dan tidak dapat di perkirakan kapan dan dimana, namun bahaya kebakaran dapat dikurangi dengan cara memberikan penyuluhan – penyuluhan kepada setiap lapisan masyarakat. Kebakaran sangat tidak diharapkan karna dapat mengakibatkan kerugian atau kehilangan harta benda, tempat tinggal dan kehilangan nyawa, dapat juga mempengaruhi perekonomian, kesehatan dan kerusakan lingkungan akibat kebakaran.

Pada tahun 2018 di Kabupaten Karo terjadi 45 kali kejadian kebakaran Pemukiman, 10 (sepuluh) kali kejadian kebakaran di sektor kehutanan dan 4 (empat) kali kebakaran di sektor perkebunan masyarakat. Akibat kebakaran tersebut 80 (delapan Puluh) kepala keluarga (kk) kehilangan harta benda dan tempat tinggal mereka, sedangkan akibat kebakaran di sektor kehutanan dan perkebunan masyarakat mengakibatkan kerusakan lingkungan dan tanaman yang sudah di tanam.

Sedangkan pada tahun 2019 kejadian kebakaran di Kabupaten Karo meningkat menjadi 52 (lima puluh dua) kali kejadian kebakaran pemukiman penduduk, 5 (lima) kali kejadian kebakaran di sektor kehutanan dan 2 (dua) kali kejadian kebakaran di sektor lahan pertanian penduduk di Kabupaten Karo dengan jumlah kepala keluarga (kk) yang kehilangan tempat tinggal akibat kebakaran pemukiman sebanyak 103 (seratus tiga) kk, begitu juga kebakaran hutan membuat kerusakan lingkungan dan lahan penduduk.

Sepanjang tahun 2018 kerugian yang diakibatkan kejadian kebakaran di sektor pemukiman lebih kurang mencapai Rp 4,6 miliar dalam 45 kejadian kebakaran

pemukiman, di dalam 45 kejadian kebakaran tersebut ada 80 rumah yang terbakar di sepanjang tahun 2018, lain lagi kerugian terkait lingkungan dan lahan penduduk yang rusak. Sedangkan sepanjang tahun 2019 kerugian yang diakibatkan kejadian kebakaran pemukiman lebih kurang mencapai Rp 7, 210 miliar, di dalam 52 kali kejadian kebakaran tersebut mengakibatkan 103 rumah hangusterbakar, lain lagi kerugian yang diakibatkan oleh peristiwa itu terhadap penduduk.

Jika dilihat dari jumlah kejadian kebakaran di Kabupaten Karo dari tahun 2018 hingga tahun 2019 maka jumlah kejadian kebakaran di pemukiman yang terjadi di Kabupaten Karo meningkat hingga 8% sedangkan di sektor kehutanan dan lahan pertanian menurun hingga mencapai 45% meningkatnya kejadian kebakaran pemukiman di Kabupaen Karo akibat meningkatnya penambahan penduduk, meningkatnya pembangunan di perkotaan dan di pedesaan di wilayah Kabupaten Karo dan kurangnya sosialisasi dan penyuluhan terhadap masyarakat mengenai bahaya bencana kebakaran.

Untuk itu perlu di tingkatkan sosialisasi/ penyuluhan di 17 kecamatan Kabupaten Karo, termasuk di 269 pedesaan dan 10 kelurahan yang ada di Kabupaten Karo agar bencana yang di akibatkan kebakaran dapat di minimalisir (perkecil) di tahun–tahun berikutnya. Namun, jika dilihat dari jumlah kerugian yang diakibatkan oleh bencana kebakaran, jumlah kerugian di tahun 2019 jauh lebih meningkat kerugian harta benda dibandingkan di tahun 2018,” jelas dia (Kabid Penanggulangan dan Penyelamatan Kabupaten Karo).

Sementara, total seluruh kerugian akibat kebakaran dari tahun 2018 dan 2019 mencapai sebesar Rp. 11.810.000.000.” kata Kabid Penanggulangan dan Penyelamatan Kabupaten Karo. Memperhatikan wilayah Kabupaten Karo seluas 2.127,25 Km2 maka pelayanan penanggulangan kebakaran cukup luas.

Jarak ibukota kabupaten ke ibukota kecamatan cukup jauh sehingga menjadi kendala mobilisasi pelayanan pemadam kebakaran. Pengamanan aset publik, pemerintah dan kawasan pariwisata yang tersebar di beberapa kecamatan kabupaten karo sangat penting diamankan dari bahaya kebakara. Situasi Gunung Sinabung yang masih dalam status Waspada (level III), yang sering menyemburkan debu vulkanik di kawasan pemukiman yang harus di bersihkan menggunakan mobil pemadam kebakaran. Belum adanya rancangan induk sistem penanggulangan kebakaran khususnya di kabupaten karo sebagai penunjang terciptanya unsur keamanan terhadap bahaya kebakaran sesuai amanat yang tertuang dalam Permen PU No.11/2000 terkait Ketentuan Teknis Manajemen Kebakaran di Perkotaan.

Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi pertanyaan yang akan dipecahkan adalah:

1. Bagaimana implementasi pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Karo?
2. Faktor – faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran di Kabupaten Karo ?

2. TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Implementasi

Menurut Widodo (Syahida,2014) menjelaskan bahwa implementasi suatu pelaksanaan dari suatu kebijakan. Sedangkan Naditya dan teman-temannya menjelaskan bahwa dasar suatu implementasi adalah mengacu pada tindakan yaitu kegiatan dalam mewujudkan tujuan yang telah dirancang dalam suatu keputusan. (2013;108) Kaporu (2014:105) menyatakan bahwa terdapat empat faktor yang berperan dalam implementasi yaitu kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumber daya yang ada dan terakhir karakter institusi implementor.

Pengertian Pelayanan Publik

Monir dalam Pasolong (2007:128) menjelaskan bahwa suatu pelayanan adalah proses dari memenuhi kebutuhan dari suatu aktivitas yang dilakukan oleh orang lain. Sedangkan Sinambela menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan untuk keperluan orang lain yang disebut masyarakat dimana memiliki kepentingan pada organisasi tersebut sesuai aturan dan prosedur yang berlaku. Pelayanan publik disini adalah pemberian jasa baik yang diprakarsai pemerintah, swasta atas nama pemerintah ataupun swasta langsung kepada masyarakat untuk kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat dan dapat memberikan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Sementara itu, Saiful Arif, 2010: 3-4 mengemukakan bahwa melayani publik adalah kegiatan pemberian layanan terhadap masyarakat berupa penggunaan jasa atau non jasa atau fasilitas umum yang lebih banyak diprakarsai oleh pemerintah.

Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu Negara Pelayanan yang diberikan pada masyarakat dapat digolongkan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan,(memberikan layanan pengurusan KTP, Pajak, SIM atau proses keimigrasian
- b. Pelayanan Pembangunan,terkait menyediakan sarana dan prasarana pada masyarakat untuk dapat melakukan aktivitasnya sebagai warga negara yang baik seperti penyediaan jalan raya yang baik, jembatan penghubung suatu daerah dapat lebih mudah dijangkau, pelabuhan dan sistem transportasinya
- c. Pelayanan Utilitas, seperti penyediaan listrik,telepon dan air bahkan transportasi massal.

- d. Pelayanan Sandang dan juga papan dengan memberikan kebutuhan sembako bag masyarakat yang lemah sampai pada kebutuhan perumahan murah bersubsidi.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, yang disesuaikan dengan sifat dan kepentingannya dan sering dalam hal kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, yakni layanan kesehatan, ketenagakerjaan, pendidikan, rumah yatim piatu, bahkan rumah kemasyarakatan (penjara) (Badu Ahmad & A. Batinggi, 2013)

3. METODE PENELITIAN

Berdasarkan metode penelitian ini, maka penelitian dilakukan dengan cara ilmiah berdasarkan data dan tujuan yang digunakan. Secara umum, penelitian adalah untuk memperoleh data yang dapat memahami dan mampu memecahkan suatu masalah dan berdasarkan data yang ada bagaimana mengantisipasi masalah yang sama tidak terjadi. (Sugiyono, 2011:2-3). Lokasi Penelitian dan Informan Penelitian ini dilakukan di Kabanjahe Kabupaten Karo, sedangkan untuk pelayanan administrasi pemadam kebakaran bertempat di Jalan Cik Ditiro Kabanjahe Kabupaten Karo.

Penulis melakukan penelitian di Posko Kebakaran Kabanjahe sebagai penyelenggara pelayanan jasa dalam mengatasi bencana kebakaran yang terjadi di Kabupaten Karo. Informan yang dimaksud dalam kegiatan penelitian ini ialah seluruh bagian pelayanan jasa pemadam kebakaran di Kabupaten Karo yang terkait langsung dalam penelitian ini dan masyarakat yang terkena musibah kebakaran.

Dalam mengumpulkan data, yaitu sebagai suatu cara memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan antara lain sebagai berikut: Observasi dengan mencatat informasi sebagaimana yang disaksikan selama penelitian, Wawancara (interview) dengan melakukan percakapan dengan orang-orang yang dianggap

memahami apa yang akan diteliti sehingga mereka memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Terakhir dokumentasi yang merupakan sumber data yang dapat digunakan untuk membantu peneliti dalam membuat kajian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Peran Instansi Pemadam Kebakaran Kabupaten Karo

Profil Peran Instansi Pelaksana Pemadam Kebakaran di Kabupaten Karo

Dinas pemadam Kebakaran Karo, pertama sekali berdiri pada tahun 1968 dan Pemadam Kebakaran tidak berdiri sendiri namun bergabung bersama Dinas Sosial. Pada tahun 1968 hanya memiliki 1 unit armada pemadam kebakaran sehingga sangat minim dalam memadamkan api apabila ada kejadian kebakaran.

Namun peningkatan Pemadam Kebakaran terus berkembang hingga saat ini dan sudah hampir memenuhi standar dalam pelayanan. Sedangkan pada saat ini di Kabupaten karo hanya memiliki (10) sepuluh unit mobil oprasional pemadam kebakaran dan 1 (satu) mobil tengki yang bermuatan 12.000 liter air dengan jumlah personil (anggota) 104 (seratus empat) orang dan memiliki 4 (empat) pos pembantu di 4 (empat) kecamatan, jadi di tujuh belas kecamatan di kabupaten karo hanya memiliki 4 (empat) pos pembantu mobil oprasional pemadam kebakaran.

Jika di lihat dari luas daerah kabupaten Karo yang terdiri dari 17(tujuh belas) kecamatan yang terisi hanya 4 (empat) kecamatan maka masih sangat jauh dari prosedur perundangan yang berlaku. Paling tidak di 17 (tujuh belas) kecamatan yang ada di kabupaten karo jumlah pos pembantunya minimal 17 (tujuh belas) unit. Dengan terbentuknya 17 (tujuh belas) pos pembantu pemadam kebakaran di kabupaten karo tentunya membantu kerja Dinas yang dianggap selama ini kurang efektif dan efesien dapat mempengaruhi kesejahteraan masyarakat

yang ada di dalam suatu daerah atau perdesaan.

Oleh karena itu pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan suatu organisasi, semakin tinggi kemampuan yang di miliki aparat (petugas) dalam melaksanakan tugas maka akan lebih efektif pula pencapaian suatu organisasi akan tujuannya.

Implementasi Kebijakan di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Karo

Implementasi kebijakan penanggulangan dan pencegahan kebakaran di Kabupaten Karo sudah berjalan dengan baik sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Kabanjaha tentang Penanggulangan Bahaya Kebakaran. Namun masih banyak beberapa aspek yang belum diketahui oleh masyarakat Karo bagaimana agar terhindar dari kebakaran.

Hal tersebut dapat dilihat melalui aspek-aspek, sebagai berikut : Pengawasan Cara-cara yang benar tentang pengawasan terhadap kondisi peralatan masak, peralatan elektronik, cara penyimpanan bahan kimia, dll sehingga masyarakat terhindar dari kebakaran. Satpol PP Bidang Pemadam Kebakaran Kota Kabanjaha bersama masyarakat telah melakukan dalam menyiapkan dan menyediakan sarana dan prasarana yaitu tempat pembuangan dan pembakaran sampah agar tidak berakibat pada kebakaran. Satpol PP juga bersikap agar dapat diterima masyarakat. Sikap di sini dimaksud dengan keramahan dan kesopanan dari petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) dalam melayani pelayanan jasa pemadam kebakaran. Dengan sikap yang baik sebagai langkah awal untuk menunjukkan bahwa petugas pemadam kebakaran telah siap untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal ini berikut hasil petikan wawancara dengan petugas Damkar Karo. Mereka, setelah ada laporan dari masyarakat melakukan prosedur,

pertama langsung mengecek personil yang ada, mengecek kondisi kendaraan dalam keadaan stabil, dan perlengkapan peralatan penunjang pelayanan damkar. Lalu berkomunikasi dengan selalu berusaha untuk bersikap ramah kepada masyarakat yang menyampaikan informasi kebakaran dengan cara menanyakan lokasi kejadian di lokasi mana meskipun dalam keadaan panik. (Hasil wawancara pada 10 Juni 2020)

Hal itu juga diungkapkan oleh petugas lainnya, berikut kutipannya: "kita harus mendengar dengan jeli dan tetap bersikap baik kepada penelpon karena dari setiap penelpon kebanyakan penelpon gelap jadi kita harus mendengar kondisi kepanikan dari penelpon di lokasi kebakaran.

Selain dari itu kita sudah melakukan persiapan meskipun kadang-kadang ketika sampai dilokasi tidak terjadi kebakaran" Sesuai dengan hasil wawancara, hal ini menunjukkan bahwa dalam penanganan pelayanan pemadam kebakaran petugas pelayanan pemadam kebakaran (damkar) senantiasa memberikan pelayanan dengan baik.

Informasi kebakaran dari masyarakat petugas dengan sikap yang baik merespon permintaan pelayanan kepada masyarakat, yaitu dengan cara menanyakan lokasi kebakaran dan identitas penelpon meskipun banyak terjadi penelpon gelap yang meminta petugas untuk memberikan pelayanan padahal dalam lokasi tersebut tidak terjadi kebakaran.

Masyarakat juga berpendapat akan hal tersebut, bahwa petugas pemadam kebakaran saat menerima laporan kejadian kebakaran senantiasa menanggapi pelaporan dengan bersikap ramah dan sopan. Berikut petikan wawancara dengan yang melaporkan kejadian kebakaran di daerahnya, yang mengatakan bahwa:

?petugas pemadam kebakaran sudah memberikan respon yang baik kepada masyarakat hal ini ditandai pada saat saya melaporkan kejadian kebakaran petugas pemadam kebakaran langsung siap menuju ke lokasi kebakaran” (Hendra Milala) (Hasil wawancara 13 Juni 2020)

Komunikasi dengan masyarakat menjadi indikator penting sehingga komunikasi yang baik dari petugas pelayanan pemadam kebakaran ketika ada keluhan masyarakat yang membutuhkan bantuan menjadi perhatian penting. Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah memahami langkah-langkah yang tepat yang diinformasikan petugas pemadam kebakaran. Sikap yang baik terhadap masyarakat dan komunikasi yang baik juga diperlukan saat merespon masyarakat. Mengenai komunikasi yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran, salah satu masyarakat yang bernama “Jenda Sitepu” berpendapat, berikut kutipannya: “saya sempat mendengar petugas berkomunikasi dengan masyarakat korban bencana kebakaran dan petugas sempat menanyakan kepada korban apa-apa saja yang menjadi kerugian setelah kebakaran yang terjadi waktu itu, ada juga bantuan yang diberikan dari pihak pemadam kebakaran” Sesuai dengan hasil wawancara di atas, petugas mencoba berkomunikasi dengan korban dan memberikan sikap empathy yaitu dengan cara menanyakan kepada korban kebakaran mengenai apa-apa saja kerugian yang dialami masyarakat saat kebakaran tersebut meskipun tak dapat dipungkiri dalam situasi panik sangat jarang terjalin komunikasi terhadap masyarakat karena situasi keadaan kebakaran yang tidak memungkinkan untuk berkomunikasi. Hal ini menunjukkan petugas berusaha berkomunikasi dengan baik kepada korban melalui sikap empathy dalam bentuk pemberian bantuan kepada korban bencana kebakaran.

Petugas pemadam kebakaran dengan cepat melakukan tugasnya . Sesuai dengan permintaan masyarakat. Kesigapan ini menunjukkan dengan bagaimana petugas dengan cekatan memberikan pelayanan kebakaran terhadap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Sesuai dengan indikator kecepatan dalam melayani, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu petugas pemadam kebakaran yang bernama Sinar Ginting mengatakan bahwa: “kami berusaha semaksimal mungkin cepat datang ke lokasi dan cepat pula mengatasi kebakaran yang terjadi meskipun sering terkendala dari jauhnya lokasi kebakaran seperti akses jalan yang sempit, demonstrasi di jalan dan pengalihan jalan. Intinya semua penanganan cepat kebakaran itu tergantung dengan situasi akses jalan menuju lokasi” Hal ini senada juga dengan yang dikatakan salah satu petugas Satpol PP bagian pemadam, bernama Jamian Sihotang yang mengatakan: “setelah mendapatkan laporan masuk pertama-tama yang kita lakukan ialah membunyikan bell untuk mengumpulkan personil agar segera bersiap-siap menuju ke lokasi kebakaran dengan mengacu pada respon time 15 menit seperti persiapan perlengkapan dan peralatan serta waktu jarak tempuh ke lokasi kebakaran” Salah satu petugas bernama Pesta Bukit juga mengatakan bahwa: “kesigapan kita memberikan pertolongan yang secepatnya jangan sampai terjadi kasus misalnya kebakaran rumah sebisa mungkin kita menempuh system one by one dengan maksud kita harus harus bergerak cepat sebagai upaya memberikan pelayanan yang prima jangan sampai merembet ke rumah-rumah lain”.

Hal ini sesuai dengan motto damkar, “pantang pulang sebelum padam” Selanjutnya, salah satu masyarakat yang bernama Haris Sembiring juga mengemukakan bahwa: “petugas damkar tidak begitu lama datang ke lokasi, begitu ditelepon petugas langsung meluncur

hanya kita lihat bahwa jarak kondisi kebakaran dan posko damkar itu sekitar 7 km dari lokasi kebakaran dan pada saat itu kondisi kebakaran tidak sempat rata dengan tanah baru petugas datang”

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas diperoleh informasi bahwa petugas/aparatur dapat melakukan pelayanan dengan cepat. Dari pihak petugas mengaku menjalankan tugasnya dengan semaksimal mungkin.

Walaupun dalam melaksanakan tugas mendapat kendala seperti jarak tempuh yang jauh dan kondisi medan yang sempit. Hal ini didukung oleh pernyataan informan dari masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas/aparatur pemadam kebakaran cukup cepat. Tidak lama setelah menerima laporan kebakaran petugas sudah ada di lokasi kebakaran. Namun masih ada masyarakat yang bernama Yulius mengeluhkan pelayanan pemadam kebakaran Dinas di Satpol PP Karo dengan mengatakan “sudah termasuk lambat datang mobil pemadam karena kebakaran terjadi jam 9 pagi tapi mobil damkar baru datang jam 9.20. jadi, tinggal bara-bara api baru sampai, itu saja sudah ludes baru datang padahal jarak antara perumahan dan posko pemadam ±1 KM. Dalam hal ini kondisi akses ke TKP juga itu hari agak sulit karena dekat dengan sawah-sawah”

Selain itu, pendapat lain juga ada dari salah seorang tokoh masyarakat Kandar Ginting yang merupakan saksi kejadian kebakaran terjadi, berikut kutipannya : “respon dari damkar itu telat karena ada setengah jam kebakaran kemarin baru mereka datang padahal jarak antar kejadian kebakaran dengan lokasi posko hanya 2 km”.

Kemudian salah satu tokoh masyarakat yang bernama Masda Singarimbun juga berpendapat bahwa, berikut kutipannya: “sebenarnya pemadam

agak lambat juga tapi kemudian dilihat dari sisi akses jalan memang sangat susah untuk masuk di titik api jadi pemadam kebakaran sempat repot untuk mencari akses jalan yang mudah menuju titik api seandainya tidak terjadi itu pada saat sebelum besar api mungkin sudah bisa terkendali”.

Berdasarkan penjelasan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa salah satu faktor penghambat kurang cepatnya pelayanan petugas pemadam kebakaran pada Satuan Polisi Pemadam Kebakaran Bidang Pemadam Kebakaran, karena kondisi lokasi kebakaran yang sempit. Selain itu ada juga beberapa pendapat dari masyarakat yang melihat kejadian kebakaran dan melihat respon dari Pemadam Kebakaran dalam menangani bencana kebakaran : “itu petugas pemadam kebakaran sudah baik dalam sampai di lokasi kejadian. Mereka dengan cepat langsung memadamkan api” (Darman) Salah satu korban bernama Kiran Tarigan juga berpendapat bahwa : “begitu saya hubungi pemadam kebakaran, mereka langsung datang kerumah saya dan melakukan pemadaman. Kira – kira mereka sampai kurang lebih 10 menit setelah saya hubungi”

Hal ini juga senada dikemukakan oleh salah satu korban bernama Jusup Kacaribu kebakaran bernama : “petugas pemadam yang datang cepat, mereka sangat kompak dalam kerjasama, walaupun akses jalan ke rumah saya sangat sempit. Tapi mereka datang tepat waktu dan segera melakukan pemadaman, walaupun sebagian sudah dipadamkan oleh masyarakat disini” Pengakuan beberapa warga yang menghubungi pemadam kebakaran juga dapat kita lihat dari pendapat salah satu warga bernama Ukur Purba : “waktu kompor gas saya meledak, saya hubungi pemadam kebakaran. Walaupun sudah padam apinya. Mereka tetap tiba dan membantu saya

membersihkan sisa yg terbakar walaupun sedikit”

Hal lain juga dikemukakan oleh salah satu warga bernama Ginan Panjaitan : “pemadam tiba di rumah saya tidak lama setelah saya hubungi, walau api sudah padam. Sisa bara api mereka bersihkan dan membantu saya membereskan reruntuhan rumah saya yang terbakar” Tidak hanya dalam memadamkan api, anggota Pemadam Kebakaran juga mampu memberikan pelayanan dalam bentuk lain, seperti yang terlihat dalam wawancara terhadap beberapa warga bernama Wilson Ginting : “tidak hanya kebakaran, pada saat rumah saya ada ular, anggota pemadam juga menolong saya dan mengusir ular dari rumah saya.

Mereka cukup baik menolong saya” Seorang warga bernama Lambarta Sitepu juga mengutarakan bahwa : “saya melihat ada warga (anak kecil) yang tenggelam di

rawa-rawa sawah dan anggota pemadam berusaha menyelamatkan. Mereka mencari anak kecil itu dan mereka yang menemukannya”

Selain itu, menurut informan mengungkapkan bahwa regulasi yang rumit menjadi salah satu faktor lambatnya pelayanan petugas pemadam kebakaran. Dapat dilihat bahwa sarana dan prasarana Bagian Pemadam Kebakaran masih terbatas seperti posko pemadam kebakaran hanya satu gedung dapat dilihat bahwa kondisi Pos yang memiliki 17 kecamatan tidak dapat menampung respon time 15 menit untuk sampai pada wilayah-wilayah yang sangat jauh dari lokasi pos Kabanjahe. Kondisi jalan yang sempit dan rumit menjadi faktor kurang cepatnya petugas pemadam kebakaran dalam melakukan pelayanan.

Selain itu diluar dari memadamkan api, anggota juga dapat melakukan pekerjaan pelayanan yang diminta oleh

warga. Berikut beberapa prosedur dalam penanggulangan bencana berdasarkan hasil wawancara yaitu :

- a) Prosedur menerima berita mutu baku 1 menit - Prosedur size up sebelum berangkat ke lokasi mutu baku 2 menit
- b) Prosedur menuju lokasi mutu baku 15 menit
- c) Prosedur peninjauan kondisi mutu baku 1 menit
- d) Prosedur operasi pemadam mutu baku 120 menit
- e) Prosedur pendinginan/penyisiran mutu baku 30 menit
- f) Prosedur laporan hasil operasi mutu baku 30 menit

Berkaitan dengan ketepatan melayani pelayanan pemadam kebakaran sesuai prosedur.

Berikut kutipan wawancara yang dilakukan dengan salah satu Kepala Seksi Pemadam Kebakaran bernama Jesikap Sembiring, berikut kutipannya : “tentunya kami sebagai petugas selalu memenuhi standar respon time yang ada bahkan biasanya kami tidak sampai dari standar respon time 15 menit dikarenakan jarak maupun akses jalan. Namun apabila tidak ada hambatan kami dapat mencapai respon time 15 menit. Pada saat terima laporan kejadian dan kami selalu berusaha semaksimal mungkin bekerja sesuai dengan prosedur yang ada agar pelayanan kebakaran yang terjadi bisa segera minimalisir kerugiannya dan tidak ada korban jiwa”.

Kepala Satpol PP, Harta Tarigan juga mengemukakan pendapatnya, berikut kutipannya: “setiap adanya laporan kebakaran yang diterima harus ada pemberitahuan dan laporan agar tidak menghilangkan respon kecepatannya dalam hal menangani bencana kebakaran” Adapun salah seorang masyarakat yang menjadi saksi kebakaran rumah bernama Pintann Br Tarigan mengatakan, berikut

kutipannya: “yang namanya damkar itu prosedurnya tidak ribet dan langsung ditanggapi ketika ada kejadian kebakaran” Pelayanan yang tepat juga berkaitan bahwa tidak terjadinya kesalahan dalam hal memberikan pelayanan pemadam kebakaran baik dalam pembicaraan maupun pelayanan.

Adapun hasil wawancara oleh salah seorang korban kebakaran Gudang bernama Arman Sembiring, berikut kutipannya: “seandainya petugas pemadam ramai datang, pasti apinya cepat dipadamkan dan tidak merembes ke tempat yang lain. Berbeda pendapat di pasar, Hari Kaban juga mengatakan: “mereka langsung menarik selang dan terkadang mereka tidak pakai pakaian baju pemadam tapi langsung bekerja memadamkan api” Salah satu korban bernama Sinarta Karo-Karo mengatakan, berikut kutipannya: “mereka tidak ada yang santai setelah tiba. Kerjasama tim mereka baik ketika memadamkan api dan mereka semua bekerja. Adapun kendala-kendala seperti masih kurangnya air, fasilitas yang dipakai sering mengalami hambatan misalnya penyemprotan selang yang kurang kencang, bahan bakar yang kurang untuk menyalakan mesin pompa, masih kurang paham metode efektif dalam pemadaman bencana kebakaran.”

Jadi, dapat disimpulkan pada indikator ketepatan pelayanan dan waktu yang tepat yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran Bagian Pemadam Kebakaran ialah sudah maksimal. Kecermatan petugas pemadam kebakaran ini dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang ingin mendapatkan pertolongan pemadam kebakaran.

Dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai oleh penanganan kebakaran sesuai dengan motto pemadam kebakaran yaitu „?Pantang Pulang Sebelum Padam?? dan membuat agar

masyarakat dapat merasakan pelayanan yang serius dan tulus dari petugas damkar. Sesuai dengan indikator ini berikut kutipan wawancara yang dilakukan oleh staf Damkar bernama Rendy Rayvana, yang mengatakan bahwa: “kecepatan personil dalam melihat kebakaran adalah dimulai dari koordinator membaca arah angin melihat kondisi api di lokasi kebakaran jadi, setelah ada arahan dari koordinator baru personil anggota dapat melakukan pemadaman” Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh petugas lainnya, bernama Jhonson, yang mengatakan: “bahwa kita melihat keadaan kebakaran apabila sedang atau kecil kita melihat arah angin itu supaya tidak terjadi air banyak terbuang percuma jadi misalnya kalau arah anginnya dari barat kita menyiramnya dari timur supaya apinya dapat tertangani jadi kalau apinya kecil bisa langsung saja menyiram” Hal ini tidak bertentangan dengan pendapat masyarakat pada saat terjadi kebakaran di ruko yang bernama Ranka Perangin-angin, berikut kutipannya: “petugas damkar langsung bergerak dan dipimpin oleh satu orang untuk diberikan

arahan dalam memadamkan api”

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas pemadam kebakaran di Karo sudah fokus dalam menangani bencana kebakaran. Hal ini ditandai dengan pengamatan dari masyarakat yang menilai bahwa kinerja petugas damkar sudah maksimal dalam menangani bencana kebakaran. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada indikator kecermatan dalam menangani bencana kebakaran sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan indikator pelayanan dengan waktu yang tepat, berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh salah satu petugas, bernama Antonius Barus mengatakan: “kami tidak bisa memastikan berapa lama api bisa kami padamkan karena melihat kendala-kendala yang terjadi pada saat di lapangan, jika melihat pada SOP seharusnya api telah

tertangani dalam waktu 120 menit. Namun, hal itu tergantung dari kondisi kebakaran.

Selain itu dalam melakukan tugas kami juga sering mendapatkan kendala seperti mesin dan nozel yang tiba-tiba rusak” Salah satu masyarakat yang bernama DR juga berpendapat bahwa: “Pelayanan pemadam kebakaran Karo sudah termasuk cepat hanya saja yang namanya kebakaran pasti cepat merembet kemana-mana jadi waktu kebakaran kemarin sudah hampir 100% kondisi kebakaran baru bisa tertangani”

Dari hasil wawancara ditemukan bahwa, petugas damkar tidak dapat memaparkan waktu pemadaman api secara detail, dikarenakan sumber api dan kejadian di tempat perkara. Dalam melaksanakan tugasnya pemadam kebakaran tetap berusaha maksimal dalam memadamkan api dengan cepat dan tepat.

Semua ini dibutuhkan sarana prasarana dan masyarakat yang tidak menghalangi kinerja pemadam kebakaran untuk penanganan bencana kebakaran. Hal ini dikarenakan peralatan yang masih kurang dalam menunjang tugas mereka. Selain itu, intensitas dan kondisi kebakaran sangat mempengaruhi ketepatan waktu dalam menanggulangi bencana kebakaran.

Pelayanan publik tidak akan terlepas dari keluhan pengguna jasa seperti masyarakat yang meminta penanganan bencana kebakaran. Keluhan yang benar-benar dirasakan mengganggu masyarakat atau harapan dari masyarakat yang belum terwujud. Mengenai respon keluhan pelanggan ini, berikut hasil petikan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pencegahan, Penanggulangan, Penyelamatan Pemadam Kebakaran Kab. Karo Drs. Eddi Immanuel Ginting yang mengatakan:”kami memiliki pelayanan pengaduan bentuk hotline via telpon

keluhan pelayanan. Biasanya keluhan tersebut berupa keterlambatan mobil pemadam datang ke lokasi kebakaran” Hal lain menurut petugas bernama Jasmada Sembiring berpendapat bahwa: “keluhan masyarakat selalu keterlambatan yang di keluhkan dan masyarakat bisa menyampaikan keluhan secara langsung atau via telpon dan juga untuk evaluasi dari penanganan keluhan mestinya ada koordinasi dengan polantas hanya saja biasa kami dibiarkan jalan sendiri.

Jadi, kami hanya menampung keluhan dari masyarakat dan membicarakannya kalau ada rapat. Kemudian tergantung dari Dinas dan anggaran APBD bisa ditindak lanjuti atau tidak. Karena kalau saya sebagai petugas hanya menjalankan tugas saja di lapangan” Salah satu tokoh masyarakat yang bernama Masda Sinulingga berpendapat bahwa: “Saya biasanya menyampaikan langsung keluhan. Karena tidak tau juga menelpon kemana. Petugas juga bilang iya jika kalau ada keluhan.

Tidak tau ditindak lanjuti atau tidak” menurut korban yang bernama Ridwan Sebayang yang juga berpendapat bahwa: “pemadam sampai menurut saya kurang cepat sampai, saya tidak tau kendalanya apa di jalan apakah macet atau bagaimana, tapi saya merasa kurang cepat tibanya” Tanggapan yang sama juga dari warga bernama Katarina Bangun bahwa : “saya menghubungi mereka begitu saya tau ada kebakaran. Selain itu Masyarakat masih ada yang tidak mengiraukan suara sirine mobil pemadam kebakaran sehingga membuat terhambatnya kecepatan dalam tiba di lokasi kejadian.

5. SIMPULAN

Dengan melihat hasil penelitian penulis, maka disimpulkan :

1. Implementasi pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran pemerintah KabupatenKaro memiliki prosedur dalam kegiatan penanggulangan bencana kebakaran. Hal ini sesuai

dengan tupoksi dan indikator yang tertata walaupun belum maksimal karena hambatan sarana dan prasarana serta lokasi yang rumit dan jalan yang masih sulit dilewati dengan mudah.

2. Usaha dan upaya pemerintah KabupatenKaro dalam upaya mengurangi resiko bahaya kebakaran dengan menyediakan sarana dan prasarana dan memberikan pelatihan bagi warga Kab. Karo agar waspada kebakaran. Selain itu pemerintah Kab. Karo dan petugas Dinas berupaya agar petugas pemadam kebakaran mampu melatih diri dalam melayani permintaan masyarakat karena sering terkendala pada akses jalan ke lokasikebakaran, kondisi sarana dan prasarana dan masyarakat yang menghalangi pekerjaan pemadam kebakaran, juga masih ada.



Wawancara dengan Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Karo Hendrik Philemon Tarigan, Ap, M.Si di Kantor Satpol-PP tanggal 03 Juli 2020 dan Wawancara Bersama Anggota Pemadam Kebakaran Kab. Karo (Tujuan Tarigan, Jesmada Sembiring dan Ekal Ginting) di Pos Pemadam Kebakaran Kabanjahe tanggal 05 Juli 2020



Wawancara dengan Warga Pada Saat Adanya Kejadian Kebakaran (Sadarta Bangun, Arman Sinukaban, Darius Sembiring, Jenda Ginting) di Kabanjahe tanggal 14 Juli 2020

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar: Andi Offset
- Arif, Saiful. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta . Mitra Wacana
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan* ' Edwards III, George C_ 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Inc.
- Hardyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta. P.T Grasindo
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Bandar Maju

- Kapioun, Evan. 2014. Implementasi Peraturan Daerah. Jakarta
- Lexy, J. Meleong. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : P.T Remaja Rusdakarya
- Mulyadi, D. 2015. Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan. Bandung. Alfabeta
- Naditya. Dkk. 2013. Implementasi Peraturan Daerah. Bandung
- Nugroho. D, Riant. 2009, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi Dan Evaluasi* , PT. Al ex Medi a Komputi do Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Publik''. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ramli, Soehatman. 2010. '*Petunjuk Praktis Manajemen Kebakaran*'. Jakarta: Dian Rakyat
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. '*Manajemen Pelayanan*'. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. '*Reformasi Pelayanan Publik*'. Malang: Averroes Press
- Sedarmayanti. 2004. '*Good Governance (Kepemerintahan yang baik) bagian kedua*'. Bandung: Mandar Maju
- Sinambela. Lijan, Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik : Bumi Aksara. Jakarta
- Sianipar. JPS. 1988. *Pelayanan Publik*. Jakarta. Arda Prima
- Sugiyono. 2010. '*Metode Penelitian Kualitatif*. R & D. Bandung
- Tahir, Arifin. 2014. *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung. Alfabeta
- Usman. Husain. 1995. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta. P.T Bumi Aksara
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Peraturan Perundang-undangan
UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
PP No. 16 Tahun 2018 tentang Satuan Polisi Pamong Praja
Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana
Mulyadi, 2015:45): "*Those Activities directed toward putting a program into effect*"
Horn dan Meter: "*Those actions by public and private individual (or group) that are achievement or objectives set forth in prior policy*"
Internet:
www.id.m.wikipedia.org tanggal 04 April 2020
<https://www.kompasiana.com> tanggal 07 April 2020