
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENCEGAHAN DAN PENANGGULANGAN KEBAKARAN KOTA BANDUNG

Mira Veranita¹ & Dedeng Yusuf Maolani²

¹Politeknik Piksi Ganesha Bandung

²Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Email: mirave2198@gmail.com & dedeng@uinsgd.ac.id

Abstract

This study aims to find out how the quality of service at the Bandung Fire Prevention and Control Agency. This study uses qualitative research methods with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation studies. While the data processing and analysis techniques use triangulation. The results showed that the quality of service at the Bandung City Fire Prevention and Control Agency was measured through 4 (four) aspects, namely aspects of convenience, aspects of speed, aspects of accuracy, and security aspects tend not to run optimally. This can be seen from the large number of objects that cannot be saved during a fire event. Such as residential buildings, public buildings, kiosks, shopping centers and so on.

Keywords: *Public Service, Public Policy, Government.*

A. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk pelayanan jasa yang diberikan aparatur pemerintahan kepada masyarakat di bidang penyelamatan yaitu Dinas Pemadam Kebakaran. Kehadiran dan fungsi pemadam kebakaran di suatu wilayah dianggap sangat vital keberadaannya, karena selain menyelamatkan masyarakat dari bencana kebakaran, juga Dinas Pemadam Kebakaran jugaturut membantu di berbagai musibah, seperti kecelakaan, musibah banjir dan sebagainya.

Seiring dengan tingginya jumlah penduduk di Kota Bandung, Taufiqurrahman dan Wijaya (2013) dalam jurnalnya menyebutkan bahwa kepadatan penduduk dan penggunaan lahan dapat menjadi potensi timbulnya kebakaran. Berbagai permasalahan yang disebabkan kepadatan penduduk seperti padatnya pemukiman, bangunan, serta sarana publik dapat menimbulkan risiko kebakaran.

Kota Bandung yang merupakan salah satu kota terbesar ke-4 di Indonesia yang jumlah penduduknya mencapai kurang lebih 2.341.097 jiwa tidak lepas dari berbagai pelayanan publik yang menjadi kebutuhan masyarakatnya. Kualitas pelayanan yang baik menjadi hal yang utama yang diharapkan oleh masyarakat Kota Bandung. Apalagi pada dinas pemadam kebakaran di kotanya. Mengingat Kota Bandung juga merupakan pusat-pusat bisnis, pusat pendidikan, perumahan padat penduduk dan lain sebagainya. Maka Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung harus meningkatkan mutu pelayanannya.

Menurut data yang diperoleh dari Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung dalam 3 tahun terakhir kasus kebakaran terbanyak itu terjadi di tahun 2017 yaitu sebanyak 198 kali dan yang paling sedikit pada tahun 2016 yaitu sebanyak 107 kali. Hal ini dapat dilihat pada tabel tingkat kejadian kebakaran selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2015 sampai tahun 2017 di wilayah Kota Bandung sebagai berikut:

Tabel 1
Tingkat Kejadian Kebakaran di Wilayah Kota Bandung
Tahun 2015-2017

No	Tahun	Jumlah
1	2015	177 kali
2	2016	107 kali
3	2017	198 kali

Sumber: Diskar Kota Bandung (2018)

Dari tabel di atas, terlihat bahwa di tahun-tahun terakhir, jumlah musibah kebakaran mengalami peningkatan, dan harus diatasi oleh personel dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung yang dianggap masih kurang. Kondisi seperti ini akan berdampak kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut data yang diperoleh jumlah pegawai ASN diseluruh bidang ada 177 orang, lebih dari setengahnya berada pada usia diatas 40 tahun atau akan memasuki masa pensiun termasuk diantaranya yang langsung turun ke lapangan. Padahal idealnya ada 500

personel berdasarkan cakupan pekerjaannya, karena Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung bekerja 24 jam.

Selain jumlah personel yang menjadi tolak ukur kualitas pelayanan, tingkat waktu tanggap (*response time rate*) juga menjadi indikator. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 tahun 2012 tentang standar pelayanan minimal tentang pemerintahan dalam negeri di Kabupaten/Kota. Tingkat waktu tanggap (*response time rate*) daerah layanan wilayah manajemen kebakaran (WMK) adalah rasio antara kejadian kebakaran yang tertangani dalam waktu tidak lebih dari 15 menit tingkat waktu tanggap kebakaran pada permukiman, bangunan gedung, pabrik/industry dan tidak lebih dari 60 menit tingkat waktu tanggap kebakaran pada kawasan hutan dan lahan dengan jumlah kejadian kebakaran di WMK. Jadi waktu maksimal 15 menit itu harus sampai di lokasi kebakaran setelah pelapor menghubungi pada kasus kebakaran di permukiman dan bangunan gedung. Akan tetapi kendala yang sering dihadapi tim petugas kebakaran yaitu arus kemacetan dan pelapor yang mencoba untuk memadamkan kebakaran sendiri sehingga lupa untuk menghubungi pemadam kebakaran. Kemudian Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung masih kekurangan armada. Armada sekarang yaitu 39 sedangkan idealnya Kota Bandung itu membutuhkan kurang lebih 47 armada baru guna memperlancar tugas. Selain armada alat-alat penyelamatan seperti tangga yang kurang tinggi untuk mencapai gedung-gedung yang ada di Kota Bandung dan lain sebagainya.

Dari jumlah objek yang terbakar di Kota Bandung sendiri pun bermacam-macam. Hal ini bisa dilihat dari tabel jumlah objek yang terbakar di Kota Bandung selama 3 tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 2
Jumlah Objek yang Terbakar di Wilayah Kota Bandung
Tahun 2015-2017

No	Objek	2015	2016	2017
1	Bangunan Perumahan	9	77	99
2	Bangunan Umum	0	36	47
3	Kios	100	4	74
4	Shoping Centre	2	0	1
5	Lain-lain(kendaraan, gardu/tiang listrik dan tempat sampah)	84	15	82

Sumber: Diskar Kota Bandung (2018)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa sepanjang 3 tahun terakhir objek yang paling banyak terbakar yaitu bangunan perumahan. Hal ini terjadi karena padatnya perumahan penduduk di kota Bandung, dan sulitnya akses ke perumahan penduduk karna banyaknya gang-gang sempit yang sulit dilewati kendaraan. Salah satu lagi faktor penyebab tingginya angka kebakaran di Kota Bandung yaitu kurangnya sosialisasi dari Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung kepada masyarakat tentang pentingnya penyediaan APAR di rumah dan standarisasi alat pemadam kebakaran di gedung-gedung yang ada di kota Bandung.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. Kualitas Pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung akan dilihat dari beberapa aspek menurut Ndraha (2007), yang terdiri dari aspek kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik pengolahan dan analisis data menggunakan triangulasi. Menurut Moleong (2017), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan

data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah melalui sumber lainnya.

Teknik pengambilan sampel atau subjek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pemilihan subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Informan kunci dalam informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. Informan pendukung pada penelitian ini adalah pegawai di bidang pranata pemadam kebakaran, kepala sub bagian umum dan kasie pengadaan sarana prasarana.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Aspek Kemudahan dalam Pelayanan Pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung

Aspek kemudahan dalam pelayanan publik pada Dinas Pencegahan Penanggulangan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung didasarkan pada salah satu prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik. Karena pada aspek kemudahan yang menjadi indikatornya yaitu tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.

Pertama, dari segi tempat dan lokasi yang mudah untuk diakses tentunya sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Lokasi kantor Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung sendiri memang mudah diakses dan letaknya juga strategis. Apabila masyarakat ada keperluan ke kantor Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung dan tidak mengetahui letaknya dimana masyarakat bisa langsung mencari di *google map* karna lokasinya sudah ada di situs tersebut.

Kedua, selain tempat dan lokasi yang mudah untuk diakses sarana dan prasarana yang memadai dan sesuai dengan standart yang berlaku juga menjadi cerminan dari kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Apalagi ini dalam pelayanan Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran yang tentunya bersifat darurat karena berhubungan dengan nyawa dan harta benda seseorang. Maka sangat diperlukan sarana dan prasarana yang baik untuk menunjang tugas dari pemadam kebakaran supaya dapat mencegah jatuhnya korban dan meminimalisir kerugian yang terjadi. Selanjutnya Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung untuk dari segi peralatan pemadaman sendiri masih belum memadai.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung, hal ini dapat dilihat pada tabel Daftar Kendaraan Teknisi Operasional Kebakaran OPD Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kota Bandung sebagai berikut:

Tabel 3
Daftar Kendaraan Teknisi Operasional OPD Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung

No	Jenis Kendaraan	Jumlah Kendaraan	Fungsi / Diperuntukan
1	Mobil Rescue	3	Operasional Kebakaran dan Bencana
2	Mobil Pancar	20	Operasional Kebakaran dan Bencana
3	Mobil Tangga	2	Operasional Kebakaran dan Bencana
4	Mobil Snorkle	1	Operasional Kebakaran dan Bencana
5	Mobil Tangki	2	Operasional Kebakaran dan Bencana
6	Mobil Quick Response	2	Operasional Kebakaran dan Bencana
7	Mobil Ranton	1	Operasional Kebakaran dan Bencana
8	Mobil Komando	8	Operasional Kebakaran dan Bencana
Jumlah		39	-

Sumber: Diskar Kota Bandung (2018)

Kendaraan teknisi operasional yang ada di Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran berasal dari berbagai macam sumber ada yang dari

bantuan Gubernur, pembelian Pemkot, bantuan Sekneg, Bantuan Depdagri dan bantuan Presiden. Dan kondisinya pun bermacam-macam ada kondisi baik, baik, dan rusak berat. Selain unit mobil armada yang masih kurang alat-alat yang lain seperti selang pemadam yang kurang panjang dan alat-alat penyelamatan seperti tangga yang kurang tinggi sehingga apabila terjadi kebakaran sulit untuk mencapai gedung-gedung yang tinggi.

Terakhir, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. Di era zaman sekarang semua aspek sendi kehidupan manusia pastinya telah berhubungan dengan teknologi. Apalagi khususnya untuk pelayanan kepada masyarakat. Karena apabila pelayanan publik sudah menggunakan teknologi yang canggih, pelayanan pun akan menjadi efektif dan efisien.

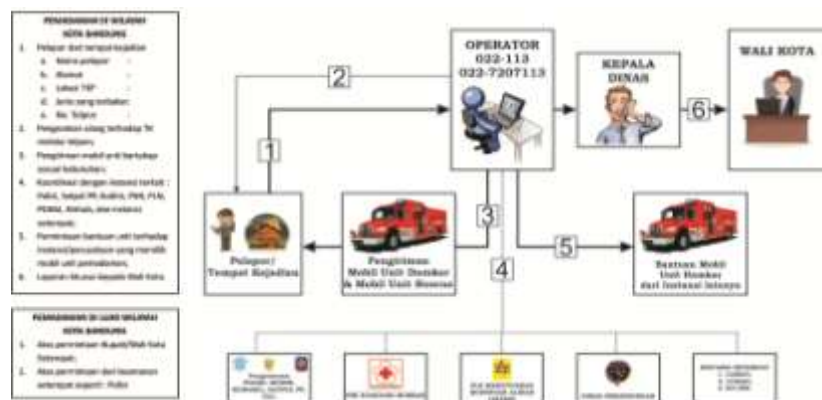
Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung sendiri sudah memanfaatkan penggunaan teknologi tersebut. Ketika terjadi kebakaran, masyarakat cukup menelpon 113 maka akan langsung tersambung ke kantor Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. Setelah telepon diangkat oleh operator maka laporan akan langsung ditindaklanjuti. Karena sangat mudahnya layanan telepon pemadam kebakaran untuk digunakan karena gratis dan bebas pulsa timbullah perbuatan orang-orang yang tak bertanggung jawab untuk menyalahgunakannya.

2. Aspek Kecepatan dalam Pelayanan Pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung

Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung telah menetapkan alur pelayanannya apabila terjadi kebakaran di suatu wilayah. Begitupun dengan Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung. Alur pelayanannya sebagai berikut: hal yang pertama yang dilakukan masyarakat ketika terjadi kebakaran yaitu menelpon petugas pemadam kebakaran ke nomor 113, disini masyarakat yang menelpon pemadam kebakaran disebut dengan pelapor. Setelah pelapor menelpon petugas pemadam kebakaran, maka operator akan menjawab telepon dari

pelapor. Setelah pelapor mengatakan ada kebakaran di suatu wilayah, maka operator akan menanyakan identitas pelapor seperti nama pelapor, alamat, lokasi TKP, jenis yang terbakar dan nomor telpon. Kemudian kemudian operator akan melakukan pengecekan ulang terhadap TK (tempat kejadian) melalui telpon. Kemudian *peleton* (ketua tim pemadam) akan mengintruksikan untuk mengirimkan unit mobil ke TKP secara bertahap. Tahap pertama yang dikirimkan biasanya yaitu mobil *rescue* dan mobil *pancar* yaitu mobil pemadam dan penyelamatan. Namun ketika sampai di TKP mobil yang dikirimkan kurang, maka *peleton* akan mengomunikasikan kepada petugas pemadam kebakaran yang ada di kantor untuk mengirimkan tambahan armada ke TKP sesuai dengan kebutuhan. Setelah itu pemadam kebakaran akan koordinasi dengan instansi terkait seperti Polisi, Satpol PP, Kodim, PMI, PLN, PDAM, Dishub, dan instansi setempat. Kemudian pemadam kebakaran akan meminta bantuan unit terhadap instansi/perusahaan yang memiliki mobil unit pemadam. Kemudian laporan khusus kepada Wali Kota. Kemudian apabila ada kebakaran di luar wilayah Kota Bandung, maka tim pemadam kebakaran setempat akan berkomunikasi dengan tim pemadam kebakaran yang ada di Kota Bandung untuk mengirimkan armada mereka ke TKP akan tetapi permintaan Bupati/Wali Kota setempat atau boleh juga atas permintaan dari keamanan setempat seperti Polisi.

Mekanisme alur pelayanan ini akan dijelaskan pada gambar berikut ini:



Gambar 1
Mekanisme Pelayanan Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan

Untuk mengukur pelayanan yang diberikan Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung, pemadam kebakaran sendiri sudah mempunyai SPM (standar pelayanan minimal) dari peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 tahun 2012 Tentang Standart Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota. SPM ini mempunyai empat indikator dan nilai/target nasional, seperti yang ada pada tabel berikut ini:

Tabel 4
Indikator dan Target SPM Bidang Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung

No	Indikator Kinerja	Nilai/Target Nasional
1	Cakupan Pelayanan Bencana Kebakaran di Kabupaten/Kota	80%
2	Tingkat Waktu Tanggap (<i>Response Time Rate</i>)	75%
3	Persentase Aparatur Pemadam Kebakaran yang Memenuhi Standart Kualifikasi	85%
4	Jumlah Mobil Pemadam Kebakaran diatas 3000-5000 liter pada WMK (Wilayah Manajemen Kebakaran)	90%

Sumber: Diskar Kota Bandung (2018)

Untuk mengukur pelayanan pada aspek kecepatan, maka digunakan indikator yang kedua yaitu Tingkat Waktu Tanggap (*respon time rate*). Tingkat waktu tanggap (*respon time rate*) daerah layanan WMK adalah rasio antara kejadian kebakaran yang tertangani dalam waktu tidak lebih dari 15 (lima belas) menit tingkat waktu tanggap kebakaran pada permukiman, bangunan gedung, pabrik/industri dan tidak lebih dari 60 (enam puluh) menit tingkat waktu tanggap kebakaran pada kawasan hutan dan lahan dengan jumlah kejadian kebakaran di WMK.

Aspek kecepatan dalam pemadam kebakaran merupakan aspek yang sangat vital dalam prosedur penanganan kebakaran di suatu wilayah. Karena dalam musibah kebakaran api akan cepat menghabiskan apa saja yang ada di sekitarnya apalagi ditambah dengan keadaan cuaca seperti angin kencang dan musim kemarau. Pada kenyataannya terlambat dalam tiga menit saja bisa

berakibat fatal. Kecepatan api dihitung secara kuadrat. Satu menit pertama api membakar 1 m². Menit kedua 4 m². Dan di menit ketiga 9 m². Keterlambatan pemadam kebakaran dalam hitungan menit saja bisa mengakibatkan api merembet ke bangunan di sebelahnya.

Untuk lebih jelasnya bisa dilihat dari gambar Soal Response Time di bawah ini:



Gambar 2
Soal Response Time

Gambar diatas menjelaskan bahwa bahaya dampak keterlambatan pemadam kebakaran sampai di TKP yang dapat menghanguskan bangunan dalam hitungan beberapa menit.

Aspek kecepatan yang menjadi “jantungnya” pada pelayanan pemadam kebakaran masih saja mengalami kendala yang cukup berarti. Salah satu masalah klasik yang sangat sering dihadapi adalah kemacetan yang terdapat di jalan Kota Bandung. Ketika terjadi kebakaran mobil pemadam kebakaran memang menjadi prioritas untuk didahulukan, akan tetapi banyaknya jumlah kendaraan yang melintas tetap saja tidak bisa dihindari dan menjadi hambatan *response time* apalagi pada jam-jamnya sibuk. Belum lagi banyaknya kendaraan yang parkir dibahu jalan menjadi salah satu sumber kemacetan dan hambatan juga untuk mobil pemadam kebakaran untuk melewati jalan menuju TKP. Dan selain itu dari segi alat yang digunakan seperti HYDRANT.

Menurut informasi yang diperoleh dari Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kota Bandung mencatat bahwa dari 265 buah hydrant yang ada di Kota Bandung, hanya empat yang berfungsi secara optimal. Empat hydrant yang berfungsi tersebut memiliki debit air yang cukup besar dan

optimal. Adapun hydrant yang berfungsi secara optimal itu terletak di kawasan Supratman, Ahmad Yani, Cikapayang, dan Kordon.

Rendahnya debit air pada hydrant akan mempengaruhi kecepatan dalam pengisian tangki mobil unit pemadam kebakaran. Sebab apabila melakukan pengisian tangki berkapasitas cukup besar, akan memakan waktu yang cukup lama. Kalau menggunakan hydrant yang memiliki debit air yang besar, pengisian terhadap tangki unit mobil pemadam kebakaran dapat dilakukan dalam waktu 4-5 menit. Tapi kalau dengan hydrant yang berdebit air rendah, maka bisa sampai satu jam.

Dengan keterbatasan jumlah hydrant yang berfungsi optimal menjadi hambatan bagi pihak pemadam kebakaran untuk menjangkau sumber air dan lokasi kebakaran. Sehingga jika terjadi kebakaran di kawasan yang jauh dari sumber air maka akan menjadi kendala. Kurangnya petugas pemadam melakukan pengecekan rutin terhadap alat-alat pemadam yang telah dipasang disekitar area masyarakat. Itu terbukti dari 265 alat yang dipasang, yang berfungsi optimal cuma ada 4 buah.

3. Aspek Ketepatan dalam Pelayanan Pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung

Dinas Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran Kota Bandung sudah tepat sasaran dan melakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini sesuai dengan motto pemadam kebakaran “pantang pulang sebelum padam”. Akan tetapi dalam ketepatan waktu petugas pemadam kebakaran untuk sampai TKP masih kurang. Sebenarnya antara aspek kecepatan dan ketepatan tidak jauh berbeda karena cepat tepat dalam pelayanan pemadam kebakaran harus sejalan. Tentunya yang menjadi hal yang sangat penting dalam pelayanan kebakaran ialah tinggat waktu tanggap yang harus sesuai dengan SPM yang berlaku yaitu minimal 15 menit harus sampai di tujuan.

Maka dari itu untuk selain pemadam kebakaran harus menggenarkan sosialisasi tentang pentingnya alat pemadam pertama yang harus dipasang di

rumah maupun bangunan lain, masyarakat juga harus cepat tanggap apabila terjadi kebakaran jangan fokus untuk memadamkan memadamkan sendiri dulu apabila tidak ada alat yang sesuai, segera hubungi petugas pemadam kebakaran supaya petugas pemadam bisa cepat dan tepat datang ke TKP sehingga dapat meminimalisir kerugian yang akan terjadi.

4. Aspek Keamanan dalam Pelayanan Pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung

Keamanan dalam pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung sudah diatur dalam SOP masing-masing semua bentuk tindakan yang dilakukan petugas pemadam kebakaran sudah ada SOP yang berlaku yang nantinya akan dijalani. Seperti halnya SPM sudah mengatur petugas pemadam kebakaran harus memenuhi standar kualifikasi. Karena pada dasarnya aparatur pemadam kebakaran adalah satuan pemadam kebakaran yang memenuhi standartkualifikasi sebagai aparat Dinas atau Organisasi Perangkat Daerah yang membidangi Pemadam Kebakaran dengan keahlian untuk melakukan inspeksi proteksi kebakaran, investigasi penyebab kebakaran, pemadam api yang menyelamatkan korban jiwa serta aset harta benda. Satuan petugas pemadam kebakaran ini memiliki peran penting dalam mencegah dan penanggulangan kebakaran dengan prinsip pengurangan resiko kebakaran.

Maka dari itu sangat penting untuk terjaganya keamanan selama proses pemadaman berlangsung. Dan itu jugalah fungsinya dinas pemadam kebakaran harus berkoordinasi dulu dengan dinas terkait seperti polis, PLN dan lain sebagainya supaya apabila terjadi musibah kebakaran resiko-resiko yang akan membahayakan masyarakat sekitar bisa dihindari.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota

Bandung diukur melalui 4 (empat) aspek yaitu aspek kemudahan, aspek kecepatan, aspek ketepatan, dan aspek keamanan cenderung belum berjalan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah objek yang tidak dapat terselamatkan pada saat kejadian kebakaran. Seperti bangunan Perumahan, bangunan Umum, Kios, *Shopping Center* dan lain sebagainya.

Ketidak optimalan aspek tersebut terjadi akibat (1) Kurangnya unit armada yang memenuhi standar idealnya Kota Bandung, (2) Kurangnya sosialisasi dari Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung terhadap masyarakat mengenai APAR di rumah dan alat-alat pemadam kebakaran yang sesuai dengan standar yang ada untuk digunakan di gedung-gedung, (3) Petugas Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung kurang melakukan pengecekan terhadap alat-alat pemadaman yang telah dipasang di sekitar area masyarakat, (4) Kurangnya tenaga profesional yang masih berusia muda di Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung.

DAFTAR PUSTAKA

- Angraini, Jum. (2012). *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Menajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasalong, Harbani. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ridwan, Juniarso dan Achmad Sodik Sudrajat. (2012). *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Silalahi, Ulber. (2012). *Metode Penelitian Soasial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifudin, dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, Talidziduhu. (2007). *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta.

Suparman, Nanang. (2017). *Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) Kabupaten Cianjur Provinsi Jawa Barat*. *Jurnal Borneo Administrator*, 13, 41-56.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kota Bandung No. 05 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Dan Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Bandung.

Peraturan Walikota Bandung No. 297 Tahun 2013 Tentang Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Kota Bandung, Menyelenggarakan Pemerintahan Bidang Perumahan Urusan Penanggulangan Kebakaran.

Peraturan Daerah Kota Bandung No. 08 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bandung.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 26/ PRT/ M/ 2008 Tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.