

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sudah semestinya instansi pemerintah memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelaksanaan pelayanan publik yang optimal dengan prinsip mutu pelayanan dan mengetahui jenis pelanggan diharapkan pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Pada tahun 2021 Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli serdang diresmikan oleh Bupati Deli serdang sebagai Dinas yang mandiri dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugasnya kepada bupati. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli serdang atau yang sering disingkat dengan Disdamkarmat adalah satuan yang bertugas memadamkan kebakaran, melakukan penyelamatan, melakukan sosialisasi dan edukasi tentang pencegahan kebakaran secara dini, penanganan api dengan menggunakan alat proteksi kebakaran serta penyelamatan, dan menanggulangi bencana atau kejadian lainnya.

Penyelenggaraan pemerintahan yang *Good Governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintah untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara, dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, terukur dan *legitimate*, sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat dapat berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan dari instansi pemerintah mulai mendapatkan penegasan secara hukum sejak dikeluarkannya Inpres No. 7 tahun 1999 mengenai Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP). Inpres tersebut yang pada intinya berisikan sistem manajemen kinerja instansi pemerintah telah mewajibkan seluruh instansi pemerintah untuk menyusun suatu rencana strategis yang berisikan rencana yang akan dijalankan oleh instansi pemerintah dalam sistem pada setiap tahunnya, hasil pelaksanaan rencana tersebut

dalam suatu Sistem yang disebut dengan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).

Terdapat 2 (Dua) tujuan Disdamkarmat Kabupaten Deli Serdang yaitu, peningkatan kualitas pelayanan dan pencegahan pemadaman kebakaran dan penyelamatan dengan Indikator Kinerja Utama (IKU): tingkat waktu tanggap daerah layanan wilayah manajemen kebakaran dan cakupan pelayanan bencana kebakaran, mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel dengan IKU: nilai akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dan indeks kepuasan masyarakat

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada masyarakat pengguna jasa sebagai mana terlampir dalam Lampiran I, ditemukan kurangnya kepuasan masyarakat kepada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang. Hal tersebut dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana seperti : kurangnya Armada Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan serta kondisi unit mobil Damkarmat yang tersedia sudah tua dan tidak dapat dipaksakan untuk mengejar *Response Time rate* 15 menit setelah adanya pengaduan hal tersebut menyebabkan tidak tercapainya *response time*, kurangnya jumlah peralatan pemadam kebakaran (selang pemadam kebakaran dengan berbagai ukuran dan jenis, *nozzle* pemadam kebakaran untuk mengatur semprotan air dan pompa air), kurangnya Alat Pelindung Diri (APD) seperti baju tahan api, helm sarung tangan, sepatu dan alat bantu pernafasan, peralatan komunikasi belum standar *call centre* masih menggunakan telepon biasa. Adapun juga masih terbatasnya kualitas dan kuantitas sumber daya aparatur penanggulangan bencana kebakaran dalam mendukung pelaksanaan tugas karena belum mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Pemadam 1 dari Kementerian Dalam Negeri untuk meningkatkan kompetensi petugas pemadam kebakaran, masih kurang tersedianya anggaran yang memadai dalam rangka penanggulangan bencana kebakaran oleh pemerintah Kabupaten Deli Serdang. Sedangkan untuk prasarana POS Pemadam Kebakaran jumlahnya hanya 7 (tujuh) seharusnya 15 (lima belas) untuk mencakup 22 (dua puluh dua) kecamatan se Deli Serdang.

Keadaan seperti ini menyebabkan terjadinya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh Masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data yang didapat penulis dari Disdamkarmat yaitu: Hasil Capaian Indikator Tingkat Waktu Tanggap (*Response Time Rate*) daerah layanan Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK) untuk akhir Tahun 2024 yang merupakan akhir dari masa Renstra 2019-2024 Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan yaitu sebesar 51,35 %, tidak mencapai Target 100 % (Sesuai SPM) dengan kategori rendah di karenakan cakupan wilayah Kabupaten Deli Serdang begitu luas memiliki total cakupan wilayah pelayanan kebakaran sebesar 744,65 km² dapat di lihat pada lampiran II dan Hasil Capaian Indikator Cakupan Wilayah Bencana Kebakaran kabupaten/ Kota Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan sebesar 29,81 % dengan kategori Sangat Rendah dan tidak tercapai sesuai target SPM 100 % yang dimana daerah yang sering terjadinya kasus kebakaran pada tahun 2024 mencakup Kecamatan Percut Sei Tuan, Sunggal, Tanjung Morawa dan Lubuk Pakam dapat dilihat pada lampiran III. Adapun pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan melayani seluruh panggilan warga terkait Pelayanan penanggulangan kebakaran.

Keadaan seperti ini menyebabkan terjadinya kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diharapkan dengan yang dirasakan oleh masyarakat. Uraian diatas peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang. Manfaat Metode *Quality Function Deployment (QFD)* membantu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan menjadi spesifikasi teknis, meningkatkan komunikasi antar tim, efisiensi pengembangan, dan kualitas pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pencegahan pemadam kebakaran dan penyelamatan di Kabupaten Deli Serdang. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang Menggunakan Metode *Quality Function Deployment*”**. Metode QFD dipilih karena kemampuannya dalam

mengintegrasikan suara pelanggan (*voice of customer*) ke dalam proses pengembangan.

1.2 Rumusan Masalah

Apa saja kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang terkait permasalahan di atas yaitu Apa saja kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah wawasan pengetahuan tentang penerapan metode QFD dalam sektor pelayanan publik, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang.

2. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi dan pengetahuan bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama serta menyediakan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk penelitian serupa.

3. Bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang.

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat memberikan rekomendasi konkret kepada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Disdamkarmat serta Meningkatkan efektivitas dan efisiensi

operasional Disdamkarmat serta sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk pemerintah kabupaten Deli Serdang.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data panggilan penggunaan layanan pemadam kebakaran tahun 2024
2. Pengambilan data berupa kuesioner yang dilakukan pada masyarakat.
3. Responden dalam penelitian ini masyarakat yang telah memakai jasa pemadam kebakaran.

1.5.2 Asumsi

Adapun yang menjadi asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat yang menjadi responden mengerti dengan pertanyaan yang diberikan.
2. Data yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang akurat dan dapat dipercaya.
3. Hasil kuesioner pelanggan mencerminkan kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang.