

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi sangat erat hubungannya dengan masyarakat modern, dimana teknologi informasi memungkinkan masyarakat untuk mengakses, berbagi, dan mengolah informasi dengan lebih cepat dan efisien. Hal ini membuat pemerintah menjadi lebih terbuka dan efektif dalam menyediakan layanan pemerintahan, serta memberikan kemudahan dalam mengakses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Kemajuan teknologi ini juga membantu dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Kemajuan teknologi informasi sangat penting dalam era globalisasi karena dapat membantu dalam pemerintahan, bisnis, pendidikan, dan kehidupan sehari-hari. Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi dapat mendorong para aparat pemerintah untuk melaksanakan konsep tata cara pemerintahan yang lebih baik. Dengan teknologi informasi yang tersedia, para aparat dapat mengakses informasi dengan lebih cepat dan mudah, meningkatkan efisiensi dalam melakukan tugas-tugas pemerintahan, dan menyediakan layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi juga dapat membantu dalam pembuatan kebijakan yang lebih tepat sasaran dan dalam meningkatkan transparansi pemerintahan. Pelayanan publik adalah seperangkat aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dan aparturnya kepada masyarakat untuk meningkatkan

kualitas hidup masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Pelayanan publik dapat berupa berbagai hal, seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, perumahan, dll. Pelayanan publik ditujukan untuk seluruh masyarakat tanpa melihat latar belakang apa dan siapa masyarakat itu, dan harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Peningkatan kinerja publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah harus berkomitmen untuk menciptakan sistem yang efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan meningkatkan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat dan meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan publik.

Jika kita melihat definisi konseptual berdasarkan kebijakan menghadirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik didasarkan atas kenyataan bahwa pelayanan publik hingga pada saat itu masih dihadapkan dengan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.¹ Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah meliputi berbagai jenis, seperti pelayanan administratif, barang, dan jasa. Salah satu contohnya adalah layanan penyelamatan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran, yang dianggap sebagai kebutuhan penting di suatu wilayah. Selain menyelamatkan dari kebakaran, pemadam kebakaran juga dapat

¹ Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

mengatasi berbagai musibah lain yang mungkin terjadi di sekitar masyarakat, seperti kecelakaan dan banjir.

Dinas pemadam kebakaran adalah sebuah organisasi yang bertugas untuk menangani dan memadamkan kebakaran serta melakukan pencegahan kebakaran. Dinas ini biasanya merupakan bagian dari pemerintah setempat dan dibentuk untuk melindungi masyarakat dari bahaya kebakaran. Personelnya dilatih untuk menangani berbagai situasi darurat dan memiliki peralatan yang dibutuhkan untuk memadamkan kebakaran dan menyelamatkan nyawa. Slogan Dinas Pemadam Kebakaran yaitu “pantang pulang sebelum padam” yang menjadi ciri khas pemadam kebakaran. Instansi ini di tuntut dalam memberikan pelayanan pemadaman kebakaran dan penyelamatan perlu adanya kecapatan bertindak baik dari peralatan dan kesiapan personil. Ketika terjadi kebakaran maupun bantuan penyelamatan masyarakat dapat menghubungi Pusat komando Damkar (*command Center* Damkar) melalui sambungan telepon atau dapat langsung datang ke pos Damkar terdekat. Pada saat melaporkan terjadi kebakaran atau penyelamatan melalui sambungan telepon pelapor diminta menyebutkan nama, nomor telepon, obyek kejadian dan alamat kejadian. Pada saat menyampaikan alamat terkadang alamat tidak tepat, sehingga petugas saat menuju lokasi sulit menemukan lokasi kejadian. Adapun perbandingan data laporan pengaduan masyarakat 2019 sampai dengan 2022 sebelum adanya inovasi yang dilakukan oleh Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan sesudah adanya inovasi aplikasi Go-Damkar di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.

Table 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran Tahun 2019-2022

NO	SEBELUM INOVASI	INOVASI GO-DAMKAR	KEJADIAN	WAKTU		
	TAHUN	TAHUN		< 15 MENIT	TEPAT WAKTU	>15 MENIT
1	2019	-	75	57	12	6
2	2020	-	40	-	-	40
3	-	2021	23	18	5	-
4	-	2022	31	23	8	-

Sumber: Sudin Damkar Jakarta Timur

Data diperoleh dari Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur pada tahun 2019 terjadi kebakaran sebanyak 75 kejadian dengan rincian waktu tiba (*Respon Time*) sebanyak 57 kali (76%) tiba dibawah 15 menit, 12 kali (16%) tepat 15 menit dan 6 kali (8%) diatas 15 menit, hal ini menunjukkan masih adanya waktu tiba lokasi tidak sesuai standar yang ditetapkan.² Sedangkan Dalam hal pengaduan masyarakat di wilayah Jakarta Timur periode Januari hingga Oktober 2020 terdapat 40 Pengaduan Masyarakat melalui aplikasi CRM (Cepat Respon Masyarakat) yang di kelola oleh Pemda DKI Jakarta. Dalam Proses pelayanan pengaduan masyakat melalu aplikasi CRM (Cepat Respon Masyarakat) ini melalui 4 tahapan hingga pengaduan tersebut ditindaklanjuti yaitu pengaduan diterima oleh admin Dinas diteruskan ke Kepala dinas sebagai penanggung jawab lalu diteruskan ke kepala Suku Dinas berikutnya ke sektor atau seksi yang punya tugas dan fungsi hingga sampai ditindaklanjuti oleh petugas diseksi tersebut. Dengan beberapa tahapan

² Sumber Laporan AKD Suku Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Timur, di akses pada tanggal 30 Desember 2022

ini akan menyebabkan keterlambatan penanganan pengaduan. Selain itu dalam pengaduan yang disampaikan masyarakat tidak melihat urgensi yang dilaporkan seperti laporan kebakaran dan penyelamatan masih diadukan ke aplikasi CRM (Cepat Respon Masyarakat) sehingga memperlambat penanganan.³

Adapun tugas yang di tangani oleh Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan, yaitu:

Table 1.2 Tugas Pemadam Kebakaran

No	Tugas	Keterangan
1	Pencegahan	1. Sosialisasi
2	Pemadaman	1. Kebakaran Pom Bensin 2. Kebakaran Listrik 3. Kebakaran Bangunan Semi Permanent
3	Penyelamatan	1. Penyelamatan Korban Tenggelam 2. Evakuasi Hewan Liar 3. Evakuasi Pohon Tumbang 4. Evakuasi Pelepasan Cincin Yang Menyangkut Di Jari 5. Pertolongan Pertama Korban Kecelakaan 6. Evakuasi Pindahan Sarang Tawon

Sumber: Sudin Damkar Jakarta timur

Dinas Pemadam Kebakaran mempunyai waktu respon (*respon Time*) paling lama 15 menit dari pos Damkar terdekat ke lokasi. Dalam keadaan tertentu kecepatan tiba ke lokasi menemui kendala dilapangan, hal ini disebabkan

³ Sumber Laporan AKD Suku Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Timur, di akses pada tanggal 30 Desember 2022

beberapa sebab antara lain kondisi lalu lintas macet, jalan sempit hingga sulit menemukan lokasi karena tidak ada tanda-tanda kebakaran, terutama saat kebakaran malam hari dan bantuan penyelamatan. Sehingga menyebabkan kebakaran menjadi membesar. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan juga sering mendapatkan laporan palsu melalui sambungan telepon. Hal ini menuntut Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran untuk menunjukkan pelayanan yang prima dalam melayani kepentingan masyarakat. Pelayanan yang diberikan tersebut harus tersedia 24 jam sehari untuk melayani kepentingan publik, karena bahaya yang di timbulkan tidak mungkin dapat di prediksi kapan dan di mana bahaya dapat terjadi. Situasi ini juga terlihat dari banyaknya keluhan dan ungkapan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penyampaian layanan publik merupakan titik strategis untuk meningkatkan kepercayaan publik pada pemerintah. Oleh karena itu, masyarakat saat ini sangat mengharapkan pemerintah mampu mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai bidang.

Sejalan dengan tugas dan fungsi seksi pencegahan Dinas Pemadam Kebakaran yaitu Melaksanakan kegiatan pelayanan, menganalisis dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat maka digagas sebuah pemikiran untuk menjawab permasalahan tersebut. Kondisi yang diharapkan adalah Dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat seperti mudah menemukan lokasi kejadian dan pengaduan, Pengaduan masyarakat cepat ditangani dan kesiap siagaan peralatan terpenuhi sesuai kondisi dilapangan serta

lokasi pelapor palsu ditemukan. Untuk mewujudkan kondisi yang diharapkan maka dibuatlah rencana aksi perubahan dengan membuat Aplikasi Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi berbasis Android “GO-DAMKAR”. Aplikasi Go-Damkar diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelayanan kepada Masyarakat dalam kecepatan dan ketepatan menuju lokasi kejadian kebakaran maupun penyelamatan dan pengaduan masyarakat cepat ditangani.

Terlepas dari berbagai persoalan tersebut, Suku Dinas Pemadam kebakaran Kota Jakarta Timur saat ini sedang mengupayakan peningkatan pelayanan publik yang signifikan melalui berbagai terobosan baru yang diharapkan menjadi kunci keberhasilan peningkatan pelayanan penanggulangan bencana di Kota Jakarta Timur. Khususnya pelayanan dibidang jasa saat ini, pihak Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur beserta jajarannya terus memperbaiki berbagai sistem yang dinilai belum optimal. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seluruh pemangku kepentingan, unsur pemerintah dan instansi terkait harus bersinergi agar tujuan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai. Dapat di lihat setelah unggah di playstore tanggal 24 November 2020 Aplikasi Go-Damkar telah melebihi 500 orang yang mengunduh. Hal Ini membuktikan bahwa Aplikasi Go-Damkar mendapat respon positif dari masyarakat. Sedangkan di tahun 2023 sudah mencapai 1000+ orang yang mengunduh aplikasi Go-Damkar.

Penelitian di Kota Jakarta Timur karena peneliti ingin meneliti bagaimana inovasi pelayanan yang di lakukan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur, dimana aplikasi Go-Damkar di rancang

untuk membantu masyarakat untuk memudahkan masyarakat dalam pengaduan bencana kebakaran, banjir, dan lainnya. Karena Suku Dinas Pemadam Kebakaran bukan hanya bekerja saat terjadi kebakaran tetapi bisa melakukan beberapa kegiatan lain diantaranya yaitu mengevakuasi kunci motor yang terjatuh kedalam saluran air, mengevakuasi pelepasan cincin pada jari tangan, dan juga mengevakuasi ATM yang terjatuh kedalam saluran air.

Layanan suatu instansi sangat penting untuk mendapatkan kepercayaan publik. Oleh karena itu peneliti ingin melihat respon masyarakat setelah menerima pelayanan sehingga peneliti mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dapat memuaskan masyarakat dengan layanan yang di berikan. Oleh karena itu, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut untuk memperdalam mengenai bagaimana proses inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Go-Damkar ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kota Jakarta Timur dengan terobosan yang ditawarkan diharapkan menjadi alternatif penyelesaian berbagai persoalan saat petugas menuju TKP dan masyarakat yang ingin melapor. Sehingga uraian latar belakang masalah menginspirasi peneliti untuk melakukan penelitian dengan Judul **“Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar Di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini yaitu: Bagaimana Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat Penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar di Suku Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Administrasi Jakarta Timur memiliki manfaat yang meliputi:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian tentang Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar diharapkan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan terkait dengan analisis kerja Dinas Pemadam Kebakaran dalam menangani suatu bencana terutama kasus kebakaran di

Kota Jakarta Timur dan sebagai acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi suatu pengalaman dan pengetahuan baru bagi masyarakat Kota Jakarta Timur dalam pengaduan masyarakat melalui aplikasi Go-Damkar.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi dalam menyusun Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu referensi karya ilmiah yang membahas Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Go-Damkar di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur Tahun 2022.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis, dan konsisten. Agar dapat mengkaji penelitian ini secara teratur dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap berkaitan antara satu bab dengan bab yang lainnya, yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang uraian teoritis yang berisikan teori – teori tentang Inovasi, Pelayanan, Pelayanan Publik, Pengaduan, Inovasi Pelayanan Publik, Penanggulangan Bencana dan Kerangka Pemikiran.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan tentang pendekatan penelitian, narasumber atau informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, peneliti menjabarkan analisis data gambaran universal mengenai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur dan juga mengenai pengembangan aplikasi Go-Damkar serta hasil Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini membahas mengenai beberapa kesimpulan dari penelitian yang akan dijadikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

