

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bencana kebakaran merupakan salah satu ancaman serius yang dapat mengganggu kestabilan sosial, ekonomi, dan lingkungan di berbagai daerah. Kabupaten Mamuju, sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Barat yang tengah mengalami pertumbuhan pesat, menghadapi tantangan besar dalam upaya pencegahan dan penanganan kebakaran. Pertumbuhan aktivitas ekonomi, pembangunan infrastruktur, dan urbanisasi yang cepat di wilayah ini turut meningkatkan potensi risiko terjadinya bencana kebakaran. Tercatat awal tahun 2025 telah terjadi 7 kasus kebakaran di Kabupaten Mamuju (Dinas Pemadam Kebakaran, 2025), hal ini menjelaskan adanya peningkatan sehingga perlunya perbaikan sistem dan perhatian pada kualitas pelayanan, mengingat adanya kerugian yang signifikan, baik secara material maupun sosial, sehingga diperlukan penguatan sistem pelayanan dasar dalam penanganan bencana tersebut.

Pelayanan dasar merupakan hak fundamental masyarakat untuk mendapatkan layanan publik yang berkualitas, sesuai dengan prinsip keadilan, pemerataan, dan kesejahteraan sosial. Pemerintah daerah berkewajiban untuk memberikan pelayanan dasar sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018. Dalam konteks penanganan kebakaran, pelayanan dasar mencakup kesiapan personel pemadam kebakaran, ketersediaan sarana dan prasarana, sistem komunikasi, serta koordinasi antar instansi terkait.

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) memberikan pedoman teknis bagi pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan dasar, termasuk dalam pencegahan bencana kebakaran. Permendagri ini mengatur standar pelayanan yang harus dipenuhi, seperti penyediaan sarana prasarana, pelatihan personel pemadam kebakaran, serta pemberdayaan masyarakat dalam mitigasi kebakaran (Permendagri No. 114 tahun 2018). Namun implementasi peraturan ini di Kabupaten Mamuju menghadapi kendala berupa keterbatasan anggaran, kurangnya sumber daya manusia, dan rendahnya partisipasi masyarakat.

Kapasitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam pelayanan kebakaran menjadi faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan publik. Personel pemadam kebakaran di Mamuju perlu dibekali dengan pelatihan teknis berkala serta kemampuan manajemen krisis untuk menghadapi berbagai situasi darurat. Selain itu, keterbatasan jumlah personel di wilayah tertentu menyulitkan upaya respons cepat terhadap kejadian kebakaran, terutama di daerah-daerah terpencil. Kemampuan SDM dan ketersediaan sarana prasarana berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemadam kebakaran, di mana pelatihan teknis yang rutin dan kelengkapan fasilitas menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan (Sitio dan Hutapea, 2021).

Standar Pelayanan Minimal (SPM) berperan penting dalam mendorong percepatan kesejahteraan masyarakat melalui pemberian otonomi yang luas kepada daerah. Dalam menghadapi tantangan globalisasi, otonomi daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan tetap memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan,

keadilan, serta memperkuat potensi lokal. Namun, pada praktiknya, pelayanan dasar dalam penanganan kebakaran di Kabupaten Mamuju masih menghadapi berbagai tantangan. Kondisi geografis yang sulit dijangkau, kepadatan permukiman, keterbatasan peralatan modern, serta jumlah dan kapasitas sumber daya manusia yang terbatas menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Studi sebelumnya juga menunjukkan bahwa kemampuan teknis petugas dan ketersediaan sarana prasarana menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemadam kebakaran.

Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan dasar dalam penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian pelayanan yang ada dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kualitas pelayanan tersebut.

Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) memberikan pedoman teknis bagi pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan dasar, termasuk dalam pencegahan bencana kebakaran. Permendagri ini mengatur standar pelayanan yang harus dipenuhi, seperti penyediaan sarana prasarana, pelatihan personel pemadam kebakaran, serta pemberdayaan masyarakat dalam mitigasi kebakaran (Permendagri No. 114 tahun 2018). Namun implementasi peraturan ini di Kabupaten Mamuju menghadapi kendala berupa keterbatasan anggaran, kurangnya sumber daya manusia, dan rendahnya partisipasi masyarakat. Pemenuhan layanan dasar bencana kebakaran, dalam hal ini cara mengoperasikan dan mengukur capaian mutu pelayanan dasar pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran yang dilakukan oleh Kabupaten Mamuju adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan segera sesuai dengan tingkat waktu tanggap (response time) pada saat dan setelah kejadian kebakaran bagi warga negara yang menjadi korban kebakaran dan yang terdampak kebakaran, yang meliputi kegiatan pemadaman, pengendalian, penyelamatan dan evakuasi.
2. Korban kebakaran adalah Korban jiwa adalah warga negara yang menerima akibat kejadian kebakaran (korban jiwa langsung) dan warga negara yang terdampak kejadian kebakaran (korban jiwa terdampak) yaitu mengalami luka fisik, hilangnya nyawa, dan/atau mengalami trauma, serta dampak sosial.
3. Korban harta benda adalah harta benda warga negara yang terkena akibat kejadian kebakaran (korban harta benda langsung) dan harta benda warga negara yang terdampak kejadian kebakaran (korban harta benda terdampak) yang meliputi musnah dan/atau rusaknya harta benda, dampak ekonomi, dan kerusakan lingkungan.

Tingkat waktu tanggap (response time) adalah waktu minimal yang diperlukan dimulai saat menerima informasi dari warga negara/penduduk, sampai tiba di tempat kejadian, serta langsung melakukan tindakan yang diperlukan secara cepat dan tepat sasaran di lokasi kejadian kebakaran dan/atau operasi penyelamatan (nonkebakaran). Secara operasional, waktu tanggap pemenuhan layanan pemadaman serta penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran merupakan nilai rata-rata capaian waktu

tanggap sejak mulai diterimanya informasi/laporan sampai tiba di lokasi dan siap melakukan operasional pemadaman yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan ataupun oleh relawan kebakaran atau komunitas masyarakat lainnya yang dibentuk dan/atau dibawah pembinaan Pemerintah Daerah secara formal.

Pembentukan dan/atau pembinaan relawan kebakaran merupakan bentuk pemberdayaan masyarakat oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan/Perangkat Daerah, sesuai dengan kewenangan Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan sub urusan kebakaran. Pemberdayaan masyarakat ini penting mengingat kondisi geografis dan persebaran permukiman dan penduduk pada daerah-daerah di Indonesia serta sebagai salah satu upaya menutup keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam penyelenggaraan sub urusan kebakaran. Relawan kebakaran atau komunitas masyarakat lainnya dimaksud harus tercatat dan diformalkan oleh Pemerintah Daerah melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan/Perangkat Daerah, setidaknya melalui pemberian tanda pengenal relawan kebakaran. Selain layanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi korban, terdapat jenis layanan penunjang lainnya yang secara faktual melekat pada tugas pemadam kebakaran dan penyelamatan.

Layanan penunjang tersebut menjadi daya dukung pencapaian target SPM di daerah serta merupakan amanat dari peraturan perundang-undangan. Layanan penunjang dimaksud adalah Layanan Penyelamatan dan Evakuasi pada kondisi membahayakan manusia (operasi darurat nonkebakaran) yaitu peristiwa yang menimpa, membahayakan, dan/atau mengancam keselamatan manusia selain kejadian kebakaran. Jenis dari operasi darurat nonkebakaran yang selama ini dilakukan misalnya adalah penanganan banjir, evakuasi korban hanyut, evakuasi korban terjatuh ke sumur, penanganan pohon tumbang, evakuasi sarang tawon, penanganan penyelamatan hewan yang berdampak pada keselamatan manusia (animal rescue), dan lain-lain. Layanan Penyelamatan dan Evakuasi pada kondisi membahayakan manusia (operasi darurat non kebakaran) dilakukan dengan segera sejak menerima laporan/informasi dan penanganannya disesuaikan dengan jenis kondisi darurat yang dilayani.

Pemenuhan layanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi dilakukan melalui penyediaan sarana prasarana pemadam kebakaran, sarana prasarana penyelamatan dan evakuasi, pemenuhan aparatur pemadam kebakaran dan penyelamatan yang memenuhi standar kompetensi, pembentukan pos pemadam kebakaran di setiap kecamatan/kelurahan, serta dengan meningkatkan kegiatan pencegahan dengan mengedepankan pengurangan risiko kebakaran. Pemenuhan mutu pelayanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran di kabupaten/kota dicapai melalui capaian tingkat waktu tanggap (response time) penanggulangan kejadian kebakaran, layanan pelaksanaan pemadaman dan pengendalian kebakaran, layanan pelaksanaan penyelamatan dan evakuasi, layanan pemberdayaan masyarakat/relawan kebakaran, serta layanan pendataan, inspeksi dan investigasi pasca kebakaran. Layanan Pemadaman serta Penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran dan terdampak kebakaran dimaksud wajib dilaksanakan oleh daerah kabupaten/kota sebesar 100% (seratus persen) setiap tahunnya. Dengan kata lain, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan/Perangkat Daerah hadir memberikan layanan pada setiap kejadian kebakaran. Layanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran dan

terdampak kebakaran merupakan tanggung jawab utama pemerintah daerah melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan/Perangkat Daerah dalam pemenuhan layanan penyelamatan dan evakuasi kepada seluruh warga negara yang menjadi korban kebakaran dan terdampak. Oleh karena itu, upaya pemadaman, pengendalian, penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran dan terdampak harus dilakukan sesegera mungkin. Adapun waktu tanggap (response time) adalah rentang waktu terhitung sejak diterimanyainformasi/laporan sampai tiba di lokasi dan siap memberikan layanan yaitu 15 (lima belas) menit.

Layanan Penyelamatan dan Evakuasi pada kondisi membahayakan manusia (operasi darurat nonkebakaran) merupakan tanggung jawab pemerintah daerah melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan/Perangkat Daerah dilakukan dengan segera, sejak menerima laporan/informasi dan penanganannya disesuaikan dengan jenis kondisi darurat yang dilayani. Efektivitas layanan penyelamatan dan evakuasi korban kebakaran dimulai dengan kegiatan pencegahan, penanggulangan pada saat kejadian, penanganan setelah kejadian kebakaran serta pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran dengan mengedepankan prinsip pengurangan risiko kebakaran dengan mengutamakan pencegahan kebakaran.

1.2 Kerangka Pelayanan Dasar

Teori dasar pelayanan merujuk pada konsep-konsep fundamental yang mendasari bagaimana suatu layanan diberikan kepada individu atau kelompok. Teori pelayanan publik dalam buku yang berjudul *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik* menyatakan bahwa pelayanan publik yang baik harus: Responsif, Akuntabel, Transparan, Partisipatif, Efektif dan Efisien (Agus Dwiyanto, 2006). Teori kualitas pelayanan dipengaruhi oleh: Pelayanan prima, pelayanan yang cepat tepat dan pelayanan berbasis kebutuhan pelanggan (Zein M. Dahlan, 2004).

Teori dalam buku *Manajemen Pelayanan di Indonesia* bahwa pelayanan yang baik harus memenuhi beberapa aspek, yaitu: kemampuan petugas, sikap petugas, sistem dan prosedur, sarana dan prasarana (Moenir, 2002). Teori administrasi pelayanan publik menyatakan bahwa pelayanan publik harus berbasis pada *good governance*, yang mencakup: efektivitas dan efisiensi, kesetaraan dalam pelayanan, akuntabilitas dan transparan (Sedarmayanti, 2009). Teori kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat dalam pelayanan ditentukan oleh: kesesuaian antara harapan dan realitas, kecepatan dan ketepatan pelayanan, ketersediaan informasi dan komunikasi yang jelas, sikap dan profesionalisme petugas layanan (Hardiansyah, 2011). Teori-teori ini memberikan dasar pengembangan sistem pelayanan yang lebih baik di Indonesia, baik sektor pemerintah maupun swasta.

Pelayanan dasar merupakan hak setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan harus disediakan oleh pemerintah, terutama pemerintah setempat dalam hal ini Kabupaten Mamuju, pelayanan ini mencakup kebutuhan minimum yang mendasar bagi kehidupan masyarakat yang layak. Skala pelayanan dasar merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Skala ini mencerminkan ketersediaan, aksesibilitas, serta kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah maupun lembaga lainnya dalam berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Skala pelayanan dasar mengacu pada

parameter yang digunakan dalam pengukuran tingkat layanan publik. Menurut berbagai studi, skala ini ditentukan oleh indikator-indikator tertentu yang mencerminkan sejauh mana layanan tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat secara merata dan adil.

Dalam implementasi skala pelayanan dasar, terdapat beberapa komponen utama yang harus diperhatikan:

1. Ketersediaan layanan mencerminkan sejauh mana fasilitas dan tenaga kerja pelayanan dasar tersedia di suatu wilayah. Hal ini mencakup jumlah rumah sakit, sekolah, dan sarana lainnya yang mendukung kesejahteraan masyarakat.
2. Aksesibilitas merujuk pada kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan dasar, baik dari segi geografis, ekonomi, maupun sosial. Faktor-faktor seperti jarak ke fasilitas pelayanan, biaya, serta kebijakan inklusif menjadi bagian penting dari aspek ini.
3. Kualitas pelayanan dasar mencakup standar yang diterapkan dalam penyelenggaraan layanan, termasuk kompetensi tenaga kerja, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kepuasan pengguna layanan.
4. Keberlanjutan layanan memastikan bahwa pelayanan dasar dapat terus berjalan secara optimal dalam jangka panjang. Hal ini mencakup aspek pendanaan, pengelolaan sumber daya, serta kebijakan yang mendukung kontinuitas layanan.

Pengukuran skala pelayanan dasar dilakukan dengan metode kuantitatif maupun kualitatif. Beberapa pendekatan yang digunakan meliputi: Indeks Pembangunan Manusia (IPM) sebagai indikator kesejahteraan masyarakat, Survei kepuasan masyarakat untuk menilai persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan dan analisis kesenjangan pelayanan untuk mengidentifikasi daerah atau kelompok yang mengalami keterbatasan akses terhadap layanan dasar. Skala pelayanan dasar merupakan instrumen penting dalam mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas layanan publik. Dengan memahami berbagai komponen dan metode pengukurannya, pemerintah dan pemangku kepentingan dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi faktor dari kualitas pelayanan dasar yang efektif dalam penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju, dengan memperhatikan faktor-faktor penting seperti sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem tanggap darurat, dan implementasi SOP. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang aplikatif dan memperkuat kapasitas pemerintah daerah dalam melindungi warganya dari dampak kebakaran. Kerangka pelayanan dasar dapat didefinisikan sebagai sistem yang terdiri dari berbagai komponen layanan yang saling berhubungan dan bertujuan untuk menciptakan layanan yang berkualitas. Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2018), kerangka ini mencakup aspek sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi, dan kebijakan layanan yang mendukung keberlanjutan pelayanan. Kerangka pelayanan dasar dapat dibangun dengan mempertimbangkan beberapa komponen utama, antara lain:

1. Kualitas Layanan (*SERVQUAL Model*)

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menekankan lima dimensi utama dalam evaluasi kualitas layanan: Reliability (Keandalan) adalah kemampuan dalam memberikan layanan secara konsisten dan

akurat, Responsiveness (Ketanggapan) adalah kesediaan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, Assurance (Jaminan) adalah kompetensi dan kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan, Empathy (Empati) adalah pemahaman dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan dan Tangibles (Bukti Fisik) adalah ketersediaan fasilitas dan sarana yang mendukung layanan.

2. Hierarki Kebutuhan dalam Pelayanan Dasar

Hierarki kebutuhan digunakan sebagai dasar dalam membangun pelayanan dasar yang sesuai dengan kebutuhan manusia: Kebutuhan fisiologis (akses terhadap makanan, air, tempat tinggal), Kebutuhan keamanan (perlindungan sosial dan ekonomi), Kebutuhan sosial (interaksi dan dukungan komunitas), Kebutuhan penghargaan (pengakuan terhadap hak-hak pengguna layanan), Kebutuhan aktualisasi diri (kesempatan untuk berkembang dan berpartisipasi dalam layanan) (Maslow, 1943)

3. Pendekatan New Public Service (NPS)

Pendekatan New Public Service (NPS) yang menekankan pada: Pelayanan berbasis kepentingan masyarakat, Partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan layanan dan Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan (Denhardt, 2003)

1. Regulasi dalam Permendagri No. 114 tahun 2018

Pelayanan dasar kebakaran berdasarkan peraturan menteri dalam negeri memiliki tolak ukur sebagai berikut:

- a. Tingkat waktu tanggap (response time) 15 menit sejak diterimanya informasi/laporan sampai tiba di lokasi dan siap memberikan layanan penyelamatan dan evakuasi;
- b. Prosedur operasional penanganan penyelamatan dan evakuasi; kebakaran,
- c. Sarana prasarana pemadam kebakaran, penyelamatan dan evakuasi;
- d. Kapasitas aparatur pemadam kebakaran dan penyelamatan/sumber daya manusia;
- e. Pelayanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi bagi warga negara yang menjadi korban kebakaran; dan
- f. Pelayanan penyelamatan dan evakuasi bagi warga negara yang terdampak kebakaran.

Sehingga pada penelitian kali ini dengan mempertimbangkan teori pelayanan diatas maka perlu adanya penilaian kualitas dari variabel yang akan dibahas pada bab ini yang merupakan irisan dari beberapa teori diatas. Implementasi pelayanan dasar memiliki tujuan untuk menjamin hak dasar masyarakat, menyediakan pelayanan yang errata dan terstandarisasi yang dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat, dan juga memastikan kinerja pemerintah daerah agar dapat diukur dan dievaluasi untuk menjaga kualitas pelayanan, implementasi ini membutuhkan beberapa komponen utama yang harus diperhatikan, antara lain:

1. Kebijakan dan Regulasi

Kebijakan yang jelas dan tegas menjadi dasar bagi implementasi pelayanan dasar. Menurut teori kebijakan publik, regulasi yang baik harus memiliki sifat

transparan, akuntabel, serta dapat diterapkan secara efektif dalam lingkungan masyarakat yang beragam.

2. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Menjalankan pelayanan dasar sangat menentukan efektivitas implementasinya. Penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, kapasitas, dan profesionalisme tenaga kerja dalam sektor pelayanan publik berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat.

1. Sumber Keuangan

Keuangan yang memadai merupakan faktor penting dalam implementasi pelayanan dasar. Anggaran harus dialokasikan secara efektif dan efisien agar dapat mendukung penyediaan layanan yang berkualitas dan merata.

2. Infrastruktur dan Teknologi

Seperti fasilitas kesehatan, sekolah, dan jaringan jalan berperan penting dalam mendukung layanan dasar. Selain itu, kemajuan teknologi juga memungkinkan optimalisasi layanan melalui digitalisasi dan sistem informasi yang lebih baik.

3. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan dasar sangat diperlukan. Partisipasi ini dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta menciptakan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan lokal.

4. Evaluasi dan Monitoring

Diperlukan untuk menilai efektivitas implementasi pelayanan dasar. Dengan adanya monitoring berkala, kebijakan dapat disesuaikan agar tetap relevan dengan perubahan kebutuhan masyarakat.

Implementasi pelayanan dasar memerlukan keterpaduan berbagai komponen, termasuk kebijakan, sumber daya manusia, anggaran, infrastruktur, partisipasi masyarakat, serta evaluasi yang berkelanjutan. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, pelayanan dasar dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Kebakaran merupakan peristiwa yang dapat menyebabkan kerugian besar, baik dalam hal korban jiwa maupun kerusakan material. Menurut National Fire Protection Association (NFPA), kebakaran dapat terjadi karena kombinasi dari tiga elemen utama, yaitu panas, bahan bakar, dan oksigen, yang dikenal sebagai segitiga api (fire triangle). Pemahaman mengenai penyebab kebakaran sangat penting untuk pencegahan dan mitigasi risiko kebakaran. Berbagai penelitian dan literatur menunjukkan bahwa kebakaran dapat disebabkan oleh beberapa faktor utama, baik yang berasal dari faktor teknis maupun faktor non-teknis.

Penyebab kebakaran dapat dikelompokkan ke dalam beberapa faktor utama, yaitu faktor teknis, faktor manusia, dan faktor alam (sutanto, 2008). Faktor teknis merupakan penyebab kebakaran yang berasal dari kegagalan sistem kelistrikan atau penggunaan peralatan yang tidak sesuai standar, faktor manusia termasuk kelalaian seperti lupa mematikan kompor atau membuang puntung rokok secara sembarangan dan faktor alam seperti cuaca panas yang ekstrem atau kebakaran hutan yang menyebar ke pemukiman. Kebakaran dapat terjadi karena kombinasi dari berbagai faktor di atas. Untuk mencegahnya, diperlukan kesadaran akan potensi bahaya, pemeliharaan

peralatan listrik, penyimpanan bahan-bahan yang mudah terbakar dengan aman, serta edukasi tentang keselamatan kebakaran.

Dampak kebakaran menurut National Fire Protection Association (NFPA) menyatakan bahwa dampak kebakaran dapat bersifat langsung maupun jangka panjang. Beberapa dampak yang sering terjadi meliputi: Kerugian finansial yang besar, Penurunan kualitas udara dan Gangguan terhadap infrastruktur dan layanan publik. National Fire Protection Association (NFPA) adalah organisasi internasional yang berfokus pada pencegahan kebakaran dan keselamatan terkait kebakaran. NFPA mengembangkan standar dan kode keselamatan kebakaran, serta melakukan penelitian tentang penyebab dan dampak kebakaran di berbagai sektor, termasuk perumahan, industri, dan lingkungan alam. NFPA terus mengembangkan strategi mitigasi risiko kebakaran, termasuk edukasi masyarakat, penggunaan teknologi deteksi kebakaran yang lebih canggih, serta peraturan keselamatan yang lebih ketat untuk mencegah kebakaran dan mengurangi dampaknya.

Dampak kebakaran dapat dikategorikan menjadi beberapa aspek utama, yaitu dampak terhadap keselamatan manusia, ekonomi, lingkungan, dan sosial. Dampak terhadap keselamatan manusia dapat menyebabkan korban luka-luka hingga kematian akibat paparan panas, asap beracun, atau reruntuhan bangunan. Menurut laporan NFPA (2021), lebih dari 3.000 kematian akibat kebakaran terjadi setiap tahun di Amerika Serikat. Faktor-faktor yang meningkatkan risiko kematian dan cedera antara lain: Terjebak dalam bangunan yang terbakar, Keracunan asap dan gas beracun, seperti karbon monoksida dan Luka bakar serius akibat kontak langsung dengan api atau permukaan panas. Dampak ekonomi dapat menyebabkan kerugian ekonomi yang signifikan, baik pada skala individu, bisnis, maupun pemerintah. Menurut laporan US Fire Administration (2020), total kerugian akibat kebakaran di AS mencapai \$14,8 miliar per tahun.

Dampak ekonomi ini mencakup: Kehilangan aset dan barang berharga, Penurunan produktivitas ekonomi akibat gangguan operasional bisnis dan Biaya pemulihan dan asuransi yang meningkat setelah kebakaran. Dampak terhadap lingkungan memiliki dampak serius terhadap ekosistem dan lingkungan. National Interagency Fire Center (NIFC) melaporkan bahwa kebakaran hutan merusak jutaan hektar lahan setiap tahunnya. Beberapa dampak lingkungan yang diakibatkan oleh kebakaran meliputi: Pencemaran udara akibat pelepasan asap dan partikel beracun, Kerusakan ekosistem yang menyebabkan hilangnya habitat satwa liar, Erosi tanah yang terjadi akibat hilangnya vegetasi pelindung tanah setelah kebakaran dan Peningkatan emisi karbon yang memperburuk perubahan iklim.

Dampak sosial dan psikologi juga membawa dampak sosial dan psikologis bagi para korban. Penelitian oleh Smith & Brown (2019) menunjukkan bahwa korban kebakaran sering mengalami trauma dan gangguan psikologis, seperti: Gangguan stres pasca-trauma (PTSD) akibat pengalaman kebakaran, Kehilangan tempat tinggal, yang mengakibatkan pengungsian dan ketidakstabilan sosial, Ketidakpastian ekonomi, terutama bagi individu yang kehilangan pekerjaan atau bisnis mereka akibat kebakaran dan Gangguan sosial, seperti perpecahan komunitas akibat kehilangan sumber daya dan fasilitas umum.

1.3 Rumusan Masalah

Dalam Upaya meningkatkan kualitas standar pelayanan minimal di Kabupaten Mamuju, diperlukan analisis mendalam terhadap pelayanan dasar yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih jauh tentang bagaimana kondisi pelayanan dasar bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju, faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan kebakaran, serta bagaimana standar pelayanan minimal dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dasar terkait penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju saat ini?
2. Bagaimana faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan penanganan kebakaran di wilayah tersebut?
3. Bagaimana strategi pelayanan dasar dalam penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran pertanyaan penelitian diatas, maka tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut;

2. Menganalisis kualitas pelayanan dasar penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju.
3. Mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kebakaran.
4. Merumuskan strategi pelayanan dasar dalam penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini memiliki manfaat yang dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan
 Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai pelayanan dasar dalam penanganan bencana, khususnya kebakaran, dengan konteks geografis dan sosial Kabupaten Mamuju.
 - b. Referensi untuk Penelitian Selanjutnya
 Hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar atau referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji isu serupa, baik di wilayah yang sama maupun wilayah lain dengan karakteristik berbeda.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah Kabupaten Mamuju untuk meningkatkan pelayanan dasar kebakaran melalui penguatan kapasitas SDM, pengadaan sarana dan prasarana, serta peningkatan koordinasi lintas sektor.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya peran mereka dalam pencegahan dan mitigasi risiko kebakaran melalui edukasi dan pelibatan aktif dalam program yang dirancang pemerintah.

c. Bagi Instansi Pemadam Kebakaran

Penelitian ini dapat membantu instansi terkait dalam mengevaluasi dan mengembangkan sistem operasional yang lebih responsif dan efisien dalam menangani kejadian kebakaran.

d. Bagi Pengambil Kebijakan

Memberikan masukan untuk merumuskan kebijakan berbasis data yang lebih efektif dalam mengelola pelayanan dasar kebakaran, baik dalam konteks regulasi, perencanaan anggaran, maupun pengembangan program mitigasi.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian merupakan batasan tentang lingkup wilayah penelitian dan lingkup substansi penelitian yang terdiri dari ruang lingkup data, analisis dan waktu penelitian.

5. Ruang Lingkup Wilayah

Penelitian ini difokuskan pada Kabupaten Mamuju yang berada di Provinsi Sulawesi Barat. Kabupaten Mamuju terdiri dari 11 Kecamatan, 14 Kelurahan dan 88 Desa dengan luas sebesar 4.936,02 km², Kabupaten Mamuju merupakan Ibu Kota Kabupaten dan pusat pemerintahannya terletak di Kecamatan Mamuju.

6. Ruang Lingkup Substansi

Penelitian ini membahas cara menilai dan meningkatkan efisiensi penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju yang semakin meningkat, serta dampaknya terhadap kualitas Standar Pelayanan Minimal (SPM). Berikut ini adalah batasan pembahasan yang akan dijelaskan oleh peneliti:

b. Kualitas Pelayanan Dasar

1. Tingkat Waktu Tanggap (*Responses Time*)
2. Prosedur Operasional Penanganan Kebakaran
3. Sarana dan prasarana Pemadam Kebakaran
4. Kapasitas Aparatur/SDM
5. Pelayanan. Pemadaman Penyelamatan dan Evakuasi

c. Kesesuaian dengan standar pelayanan minimal agar dapat mengetahui faktor penghambat dan pendukung pada pelayanan bencana kebakaran.

d. Strategi untuk meningkatkan pelayanan dan efisiensi dalam pelayanan bencana kebakaran.

1.7 Penelitian Terdahulu

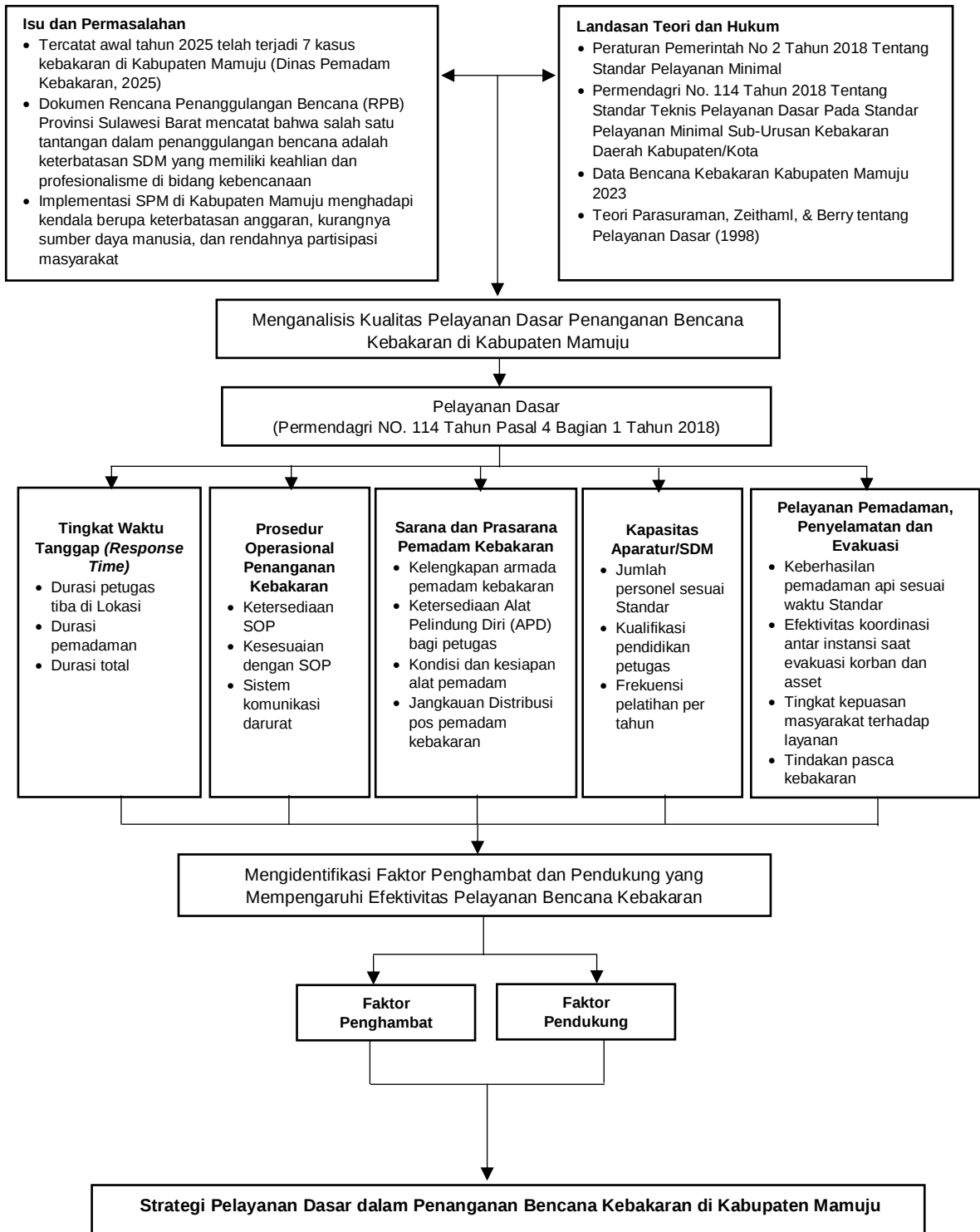
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun	Judul	Tujuan	Variabel	Teknik Analisis	Perbedaan dan Persamaan	Luaran	Sumber
1	Dewi Agustina Nurdianti, 2022	Efektivitas Pelayanan Penanganan Kebakaran Berdasarkan Pembagian Manajemen Wilayah di Kabupaten Bandung Barat	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk, hasil, dan sebepa pentingnya pembagian pos manajemen wilayah yang baik dan efektif	- Tujuan - Integrasi - Adaptasi	Analisis penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan pendekatan induktif	Perbedaan: Penelitian ini lebih menilai penempatan pos dan jumlahnya agar semua wilayah terlayani dengan baik Persamaan: Penelitian ini sama-sama memiliki tujuan untuk memberikan Langkah efektif dalam pelayanan kebakarab	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran masih kurang efektif perlu adanya penambahan pos pemadam, peningkatan kompetensi personal dan penambahan sarana dan prasarana penunjang	Nurdianti, Dewi Agustina, 2022, E-Prints IPDN. http://epri.nts.ipdn.ac.id/id/eprint/9280
2	Muh.Harry Mulya Zein dan Sisca Septiani, 2021	Evaluasi Pelayanan Penanggulangan Kebakaran oleh Pemerintah Kecamatan	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan publik pemerintah daerah dalam penanggulangan bencana kebakaran	- Kualitas Pelayanan - Pelayanan Publik - Bencana	Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif	Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada indikator yang berbeda (Pembentukan BPBD) dan teknik analisis data yang berbeda Persamaan: Penelitian ini memiliki tujuan dan pencarian faktor pendukung dan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor pendukung pada pelayanan bencana kebakaran adalah pembentukan BPBD, partisipasi masyarakat dan dukungan pemerintah sedangkan faktor penghambatnya yaitu faktor alam, kurangnya	Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2021). JASS 2 (2) 50-60. https://journal-stiayappi.makassar.ac.id/in dex.php/j ass/artic

No	Peneliti, Tahun	Judul	Tujuan	Variabel	Teknik Analisis	Perbedaan dan Persamaan	Luaran	Sumber
						penghambat yang sama	kesadaran masyarakat, sarana prasarana dan penyuluhan	e/view/1021
3	Annisa Fitri, Musri, Ilham Syahrial, 2022	Implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) Penanggulangan Bencana Kebakaran pada Pemadam Kebakaran Kabupaten Pesisir Selatan	Penelitian ini bertujuan untuk memberikan arahan penerapan SPM yang sesuai dengan aturan	▪ Kemudahan Layanan ▪ Layanan Tambahan ▪ Standar Waktu	Penelitian ini menggunakan analisis dengan metode kualitatif.	Perbedaan: Variabel penilaian yang digunakan Persamaan: Penelitian ini menilai pengimplementasian SPM Bencana Kebakaran di Kabupaten Pesisir Selatan.	Hasil penelitian menunjukkan Kabupaten Pesisir Selatan memiliki kesadaran terhadap resiko kebencanaan dan pemahaman yang rendah sehingga perlu adanya pelatihan dan pendidikan untuk sosialisasi penanggulangan bencana kebakaran	Fitri, A., Musri M., & Syahrial, I. 2022. JIEE (2) No.1, 55-65. https://journal.unespa-dang.ac.id/JIEE/article/view/97
4	Fandi Winata Sitio dan Tito Sananta Hutapea, 2021	Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan	▪ Daya Tanggap ▪ Jaminan ▪ Bukti Fisik ▪ Empati ▪ Kehandalan	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan deduktif	Perbedaan: Penelitian ini membahas secara luas bagaimana kinerja tiap bagian di dalam Dinas Damkar Kota Medan dan memberikan evaluasi Persamaan: Penelitian ini sama-sama memiliki	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja dinas dan petugas pemadam telah baik Dimana dimensi pelayanan yaitu sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan pelayanan.	Sitio, F.W., & Hutapea, T. S. 2021. JGM 10 (1) 163-175. http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/qlobal/article/view/1786

No	Peneliti, Tahun	Judul	Tujuan	Variabel	Teknik Analisis	Perbedaan dan Persamaan	Luaran	Sumber
						variabel yang digunakan		
5	Firlando Sanjaya, Dadan Kurnia dan Yovinus. 2025	Kualitas Pelayanan DISKARPB Dalam Penanggulangan Kebakaran di Kbaupaten Purwakarta	Penelitian ini bertujuan menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan DISKARPB dalam penanggulangan bencana kebakaran	▪ <i>Tangibles</i> ▪ <i>Reability</i> ▪ <i>Responsiveness</i> ▪ <i>Assurance</i> ▪ <i>Emphyaty</i>	Metode Analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif	Perbedaan: Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan saja tanpa menggunakan analisis kuantitatif Persamaan: Peneliti ini sama-sama menggunakan teori pelayanan dasar dari Parasuraman dkk	Hasil penelitian ini menjelaskan 5 aspek pelayanan dasar dengan detail dan memberikan saran pengembangan kualitas	Sanjaya, F., Kurnia D., Yovinus. 2025. Vol 1 No. 2. https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php
6	Lily Latul. 2021	Inovasi Pembinaan dan Pengawasan dalam Pencapaian Urusan Wajib Pelayanan Dasar	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pembinaan dan pengawasan seperti apa yang harus dilakukan APIP agar masyarakat mencapai semua pelayanan dasar	▪ SPM Sosial ▪ SPM Pendidikan ▪ SPM Ketentraman, Ketertiban Umum dan Perlindungan Masyarakat ▪ SPM Pekerjaan Umum ▪ SPM Kesehatan	Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif	Perbedaan: Penelitian ini memiliki cakupan yang lebih luas yakni penelitian pada tiap SPM yang ada pada PP Nomor 2 Tahun 2018, tidak terfokus pada sub-urusan bencana kebakaran Persamaan: Penelitian ini sama-sama menilai SPM terkait.	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa alat ukur keberhasilan penerapan SPM ditentukan oleh tiga hal yaitu komitmen kepala daerah, komitmen pengampu SPM dalam mendukung Dana Alokasi Khusus (ADK) dan peran APIP dalam melakukan pembinaan	Latul, L. 2021. JSI 1(3) 9-22. https://jurnal.studiinovasi.id/jsi/article/view/46

1.8 Kerangka Konsep



Gambar 1.1 Kerangka Konsep

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan berdasarkan analisis data secara deskriptif dari beberapa sumber literatur yang dikumpulkan. Pada pendekatan kualitatif ini, penelitian menggambarkan bagaimana kualitas dari pelayanan dengan enam variabel yang sudah ditentukan dan bagaimana kaitannya dengan faktor-faktor yang menghambat dan mendukung penelitian ini.

Pendekatan kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pada pendekatan ini dilakukan penelitian kuantitatif dengan metode scoring (skala likert) dengan alat SEM-PLS. Jenis penelitian bersifat deskriptif merupakan sebuah tujuan untuk mendeskriptifkan secara sistematis berdasarkan data-data yang ada, berdasarkan jenis datanya, penelitian deskriptif yang digunakan terbagi atas 2 pendekatan yaitu:

1. Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan berdasarkan kondisi, paradigma, strategi, dan implementasi yang terjadi di lapangan. Jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang berangkat dari inkuiri naturalistik yang jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

2. Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Pada pendekatan ini dilakukan pendeskripsian sesuai perhitungan hasil perolehan data berupa kuesioner sehingga penekanan hasil penelitian ada pada angka/numerik. Pada pendekatan kuantitatif metode ini menjadi yang utama, sedangkan data kualitatif sebagai data penunjang. Penelitian kuantitatif ini dibutuhkan untuk menyelesaikan rumusan masalah 1 dan 2 dengan menggunakan pengumpulan data berupa penyebaran kuesioner dengan skala likert dan teknik analisis data menggunakan SEM-PLS untuk mengolah data SWOT.

2.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

2.2.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam analisis Pelayanan Dasar dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran di Kabupaten Mamuju dapat disesuaikan dengan tahapan penelitian yang direncanakan. Berikut perkiraan waktu yang dapat digunakan:

1. Tahap Perencanaan (1-2 Minggu)

- a. Identifikasi masalah dan perumusan tujuanm penelitian

- b. Penyusunan proposal penelitian
 - c. Perizinan dan koordinasi dengan instansi terkait
- 2. Tahap Pengumpulan Data (2-4 Minggu)
 - a. Wawancara dengan petugas pemadam kebakaran, masyarakat dan pihak terkait
 - b. Pengisian kuesioner
 - c. Pengumpulan dokumen terkait kebijakan dan laporan kebakaran.
- 3. Tahap Analisis Data (2-3 Minggu)
 - a. Pengelolahan dan analisis data dari hasil wawancara dan dokumen
 - b. Interpretasi hasil penelitian berdasarkan teori dan kebijakan yang relevan
- 4. Tahap Penyusunan Laporan dan Kesimpulan (2-3 Minggu)
 - a. Penyusunan laporan hasil penelitian
 - b. Review dan revisi laporan
 - c. Penyampaian hasil penelitian kepada pihak terkait.

Total estimasi waktu penelitian adalah sekitar 2 hingga 3 bulan, tergantung pada kompleksitas penelitian dan akses terhadap data yang diperlukan.

2.2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Mamuju, salah satu wilayah yang rentan bencana kebakaran. Di wilayah ini pula, peneliti juga mencari informan yang relevan dengan penelitian, dalam hal ini untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan penyelamatan dan penanggulangan kebakaran.

Lokasi penelitian secara administratif berada di Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Kabupaten Mamuju terletak pada ketinggian sekitar ± 10 meter dari permukaan laut, Kabupaten Mamuju terdiri dari 11 Kecamatan yaitu Kecamatan Mamuju, Simboro dan Kepulauan, Kalukku, Kalumpang, Bonehau, Tommo, Sampaga, Papalang, Tapalang, Tapalang Barat dan Kepulauan Bala Balakang.

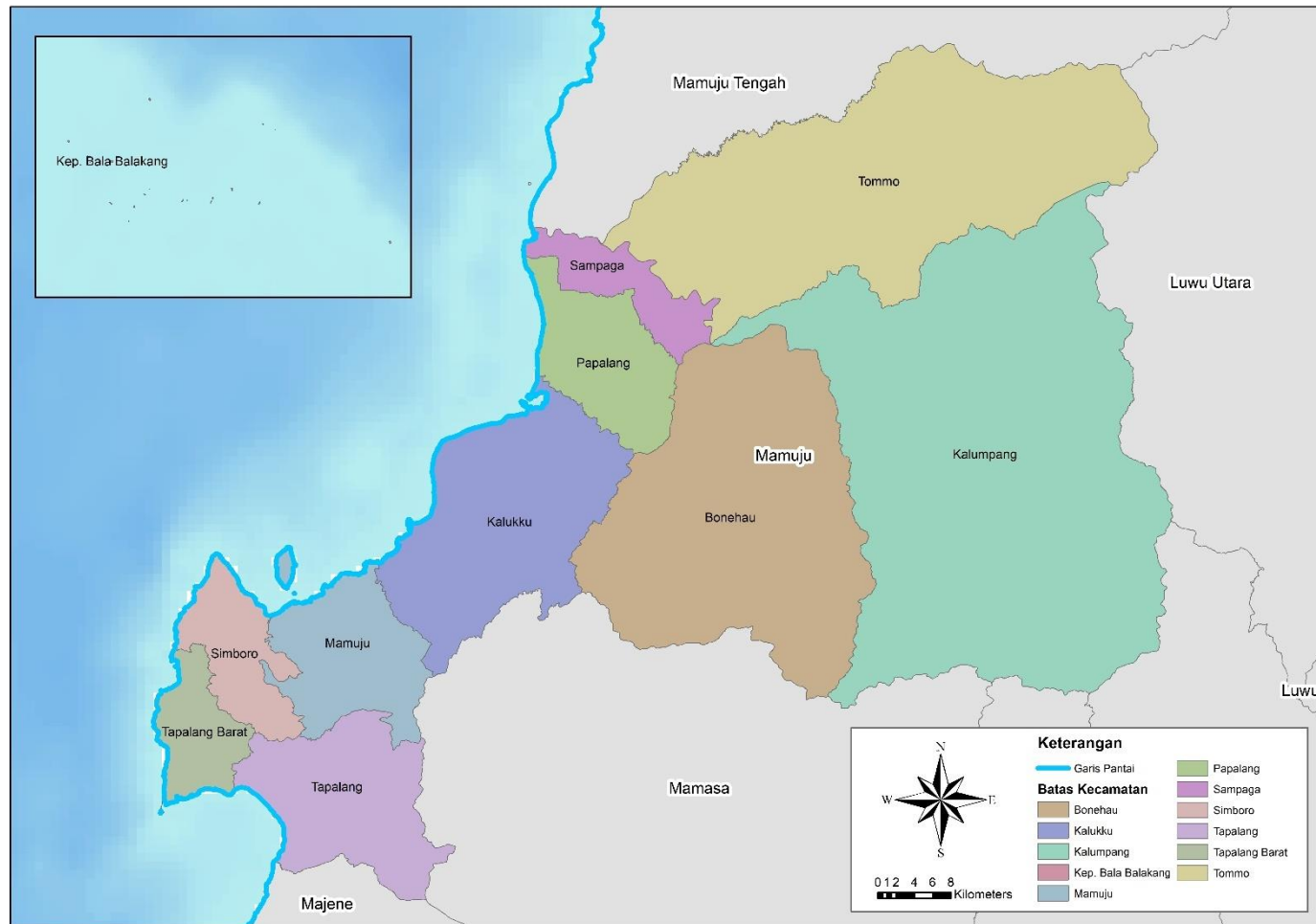
Pusat pemerintahan terletak di Kecamatan Mamuju dengan jarak dari Ibu Kota Kabupaten Mamuju (Kota Mamuju) yaitu sekitar 1,5 km. Kecamatan Mamuju berbatasan langsung dengan Selat Makassar di sebelah barat dan berbatasan dengan Kabupaten Mamuju Tengah di sebelah utara. Selain itu, kecamatan ini juga berbatasan dengan Kabupaten Majene di sebelah selatan dan Kabupaten Mamasa di sebelah timur. Berikut ini batas wilayah kabupaten Mamuju:

Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Mamuju Tengah

Sebelah Selatan: Berbatasan dengan Kabupaten Majene dan Kabupaten Mamasa

Sebelah Barat : Berbatasan dengan Selat Makassar

Sebelah Timur : Berbatasan dengan Provinsi Sulawesi Selatan



Gambar 2.1 Peta Lokasi Penelitian

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Suatu populasi dan kelompok subjek harus memiliki ciri-ciri atau karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek yang lain. Ciri-ciri yang dimaksud tidak hanya sebagai ciri suatu lokasi akan tetapi bisa juga dari karakteristik individu. Populasi dalam penelitian ini adalah petugas pemadam kebakaran 11 Kecamatan di Kabupaten Mamuju dan masyarakat terkait yang pernah terkena dampak dari bencana kebakaran dan dilayani oleh Pemadam Kebakaran.

Populasi petugas pemadam kebakaran dan masyarakat terdampak, yaitu dihitung berdasarkan kebutuhan personel pemadam kebakaran dalam 1 Kecamatan (50.000 jiwa) membutuhkan minimal 50 Pemadam Kebakaran dimana penduduk Kabupaten Mamuju sebesar 286.699 Jiwa dengan estimasi penduduk perkecamatan sebesar 20.000 yang berarti membutuhkan setengah dari minimal standar yaitu 25 personel tiap kecamatan, sehingga populasi pada penelitian ini adalah 25 Personel x 11 Kecamatan yaitu 275 Responden. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah hasil perhitungan berdasarkan table isac dan Michael yang diambil berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan taraf signifikansi 10% dimana dalam penelitian ini lebih mengutamakan kualitas dari respondennya dibandingkan dengan kuantitasnya.

Maka dari itu metode sampling berupa *Non Probability Sampling* dengan Teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang didasarkan pertimbangan peneliti tentang kriteria sampel yang dianggap paling sesuai, bermanfaat dan mampu mewakili populasi yang telah ditentukan. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan tabel berdasarkan teori Isaac dan Michael. Tabel ini memberikan rumus perhitungan besaran sampel dengan syarat besaran populasi dapat diketahui (Sugiyono, 2011).

Tabel 2.1 Tabel Isaac dan Michael

N	Siginifikasi			N	Siginifikasi			N	Siginifikansi		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	28	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	32	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	36	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267

75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271

Sumber: Metode Penelitian (Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT) oleh Tatan Sukwika, 2023

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu bagian dari penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dan menjelaskan masalah yang diteliti, berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini:

2.4.1 Jenis Data Primer

Data primer adalah sumber data yang menjelaskan langsung dan memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh dari pengamatan langsung di lapangan. Untuk memperoleh data primer ini digunakan beberapa teknik yaitu observasi, pembagian kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Data primer pada penelitian ini untuk menjawab variabel dari pelayanan dasar penanggulangan bencana pada RM 1.

1. Metode Observasi Lapangan

Pengumpulan data menggunakan metode observasi yaitu dengan mengamati atau melihat langsung dan menganalisis kondisi yang ada di lokasi penelitian. Data yang didapatkan dalam proses ini yaitu kualitas pelayanan dengan indikator ketersediaan sarana dan prasarana.

2. Metode Kuesioner

Pembagian kuesioner merupakan pengumpulan data primer dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada pemangku kepentingan dan masyarakat yang berisi

pertanyaan-pertanyaan yang mendukung penelitian. Pada penelitian ini, pembagian kuesioner digunakan untuk mengetahui variabel Tingkat waktu tanggap, Prosedur operasional penanganan kebakaran, kapasitas aparatur/SDM, dan kualitas pelayanan pemadaman, penyelamatan dan evakuasi, pertanyaan terkait variabel yang selanjutnya diinterpretasikan dalam bentuk deskriptif kualitatif dan kuantitatif menggunakan skala likert.

3. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data primer dengan informasi yang diperoleh dari hasil dialog dengan informan. Dalam penelitian ini, teknik wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai kondisi dan keadaan di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamuju. Teknik ini dilakukan apabila responden sulit memahami kuesioner yang diberikan sehingga harus dibantu dengan dialog agar responden dapat memahami maksud dari kuesioner.

4. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data kemudian di Analisa menurut (Sugiyono, 2015 dalam penelitian Ningrum).

2.4.2 Jenis Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan baik data yang didapatkan melalui media perantara ataupun data yang diperoleh dari orang lain. Data ini biasanya berasal dari lembaga maupun instansi terkait. Data sekunder pada penelitian ini adalah kondisi sosial, ekonomi, teori-teori dari penelitian terdahulu, jurnal-jurnal terkait dan pedoman atau regulasi yang berlaku. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambar peta wilayah kabupaten mamuju serta titik lokasi Kawasan rawan bencana kebakaran dan cakupan layanan pemadam, berikut ini kebutuhan data sekunder lainnya:

Tabel 2.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

No	Jenis Data Sekunder	Sumber Data
1	Peta Wilayah Kabupaten Mamuju	RTRW Provinsi Sulbar
2	Dokumen SOP Pelayanan Pemadam Kebakaran	Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamuju
3	Data Aparatur/SDM Pemadam Kebakaran	Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamuju
4	Data kelengkapan sarana prasarana	Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Mamuju

Sumber: Hasil Analisis, 2025

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan cara untuk memproses data dalam menjawab rumusan masalah. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain secara sistematis sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2009). Berikut adalah analisis yang digunakan untuk setiap rumusan masalah:

2.5.1 Tujuan Penelitian Pertama

Tujuan penelitian pertama yaitu menganalisis kualitas pelayanan dasar penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju yang dilakukan dengan menggunakan analisis:

a. Analisis Deskriptif Kualitatif

Dalam rangka penelitian tersebut, peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Biklen sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, penelitian kualitatif memiliki lima karakteristik. Pertama, penelitian kualitatif dilakukan pada seting yang alamiah, yaitu peneliti melakukan wawancara langsung kepada informan yang mengetahui sumber data, dan peneliti tersebut menjadi instrumen kunci. Kedua, penelitian

kualitatif bersifat deskriptif, artinya data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, video, dan bukan angka. Ketiga, penelitian kualitatif lebih berkaitan sebagai sebuah proses, bukan produk atau outcome. Keempat, penelitian kualitatif menggunakan analisis data secara induktif. Kelima, penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dibalik data yang tampak.

Peneliti memilih pendekatan kualitatif ini dalam rangka untuk menganalisis secara mendalam Pelayanan Dasar Bencana Kebakaran Di Kabupaten Mamuju. Untuk menelaah hal itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yang berarah pada penelitian naturalistik, yakni penelitian deskriptif yang mengungkap realita secara alamiah apa adanya. Meski demikian, tetap saja memberikan makna dibalik peristiwa alamiah yang ditunjukkan subjek. Jenis penelitian ini masuk dikategori deskriptif survei, yakni survei kemasyarakatan (community survey).

b. Analisis Deskriptif Kuantitatif (Skala Likert)

Pada tujuan penelitian pertama ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis deskriptif dengan menggunakan skala pengukuran. Skala Pengukuran pada penelitian ini menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Ada dua bentuk pertanyaan yang menggunakan Likert yaitu pertanyaan positif untuk mengukur minat positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur minat negatif.

Pengukuran ini mengungkap dan menerangkan data berupa angka-angka yang berasal dari pengukuran hasil yang objektif disertai analisis statistik (Putra & Wahyuni,

2024). Indikator penilaian diurutkan berdasarkan variabel yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini analisis yang digunakan deskriptif dan skoring (skala likert), untuk analisis deksriptif digunakan untuk menjelaskan masing-masing kondisi variabel yang diteliti yang kemudian ditampilkan dalam ringkasan penggambaran sampel dan data pengukuran.

Kemudian untuk variabel yang akan digunakan dalam menganalisis pelayanan dasar akan di jabarkan menjadi beberapa indikator-indikator. Instrumen kuesioner yang telah disusun, kemudian menganalisis data yang sudah didapatkan di lapangan.

Jenis skala likert yang digunakan akan dijabarkan pada lembar kuesioner agar mempermudah menggolongkan jawaban untuk analisis kualitas pelayanan, berikut ini skala dan skor pengukuran:

Tabel 2.3 Keterangan dan Skor Pengukuran Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Tdak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Putra & Wahyuni, 2024

Pengujian validitas menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang akan diteliti dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas menggunakan alat ukur berupa kuesioner, dimana uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, sedangkan pengujian reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama yang nantinya pengukuran tersebut bisa diandalkan dan dipercaya (Putra & Wahyuni, 2024).

2.5.2 Tujuan Penelitian Kedua

Tujuan penelitian kedua yaitu mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas pelayanan kebakaran dilakukan dengan menggunakan analisis:

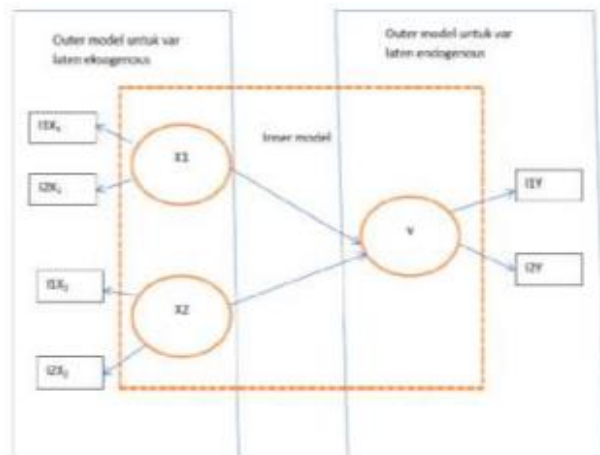
a. SEM-PLS

Teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif dan kuantitatif (analisis skoring) dengan Analisis SEM-PLS. Setelah mendapatkan nilai pada analisis skoring dengan uji realibilitas dan uji validitas dengan standar yang sesuai dilakukan analisis SEM-PLS. Analisis SEM-PLS adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menguji model hubungan antar variabel dalam sebuah penelitian, Partial Least Square (PLS) adalah metode yang diperkenalkan pertama kali oleh Herman O.A. World. PLS merupakan teknik alternatif pada analisis SEM dimana data yang dipergunakan tidak berdistribusi normal multivariat.

Pada SEM dengan PLS nilai variabel terikat diestimasi sesuai kombinasi linear dari variabel variabel bebas yang terkait dengan variabel terikat serta diperlakukan

untuk mengganti variabel bebas. Kelebihan SEM dengan PLS apabila dibandingkan dengan SEM berbasis kovarian, SEM dengan PLS mampu menangani dua kondisi dimana: Faktor yang tidak dapat ditentukan (factor indeterminacy). Faktor yang tidak dapat ditentukan adalah suatu kondisi dimana skor faktor yang dihasilkan memiliki nilai berbeda apabila dihitung dari suatu model faktor tunggal. Khusus untuk indikator yang bersifat formatif, tidak memerlukan adanya common factor sehingga akan selalu diperoleh variabel laten yang bersifat gabungan berupa suatu kesatuan. Dalam ini variabel laten merupakan suatu bentuk kombinasi linier dari indikator-indikatornya. Solusi yang tidak dapat diterima (inadmissible solution) Kondisi solusi yang tidak dapat diterima tidak akan terjadi pada SEM dengan PLS, karena SEM dengan PLS berbasis varians dan bukan kovarians sehingga mengakibatkan masalah matriks singularity tidak akan pernah terjadi. Selain itu, PLS bekerja pada model struktural yang bersifat rekursif, sehingga masalah un-identified, under-identified atau over-identified juga tidak akan pernah terjadi.

SEM-PLS terdiri dari tiga komponen yaitu metode struktural, model pengukuran dan skema pembobotan (Monecke & Leisch 2012 dalam Alfa, 2017), sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model SEM-PLS

Sumber: Sarwono & Nuritami 2015 dalam Alfa, 2017)

Penelitian ini menggunakan Analisis SEM-PLS dengan alat SmartPLS4 yang memiliki keabsahan yang sesuai, langkah analisis SEM-PLS adalah dengan menentukan tiap komponen sebagai berikut:

a. Outer Model (Measurement Model)

Menghubungkan indikator dengan variabel laten.

- Uji:
 - Loading Factor (≥ 0.7)
 - AVE (Average Variance Extracted) (≥ 0.5)
 - Composite Reliability (CR) (≥ 0.7)
 - Cronbach's Alpha (≥ 0.7)

b. Inner Model (Structural Model)

Menghubungkan antar variabel laten (uji hipotesis hubungan).

- Uji:
 - Path Coefficient (β)
 - T-statistik dan P-value (dari bootstrapping)
 - R^2 (Koefisien Determinasi) – besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat
 - Q^2 (Predictive Relevance)

b. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang akan menghasilkan strategi. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strength) dan peluang (opportunities) namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weakness) dan ancaman (threats) dengan mempertimbangkan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta eksternal (peluang dan ancaman) (Rangkuti, 2001).

Hasil integrasi kuantitatif dari SEM-PLS dikaitkan dengan analisis SWOT yang memungkinkan pembuat Keputusan untuk memahami dampak faktor internal dan eksternal terhadap variabel yang diteliti.

Proses penyusunan rencana strategis terbagi dari tiga tahap yaitu tahap pengumpulan data, tahap analisis dan tahap pengambilan keputusan. Tahap pengumpulan data ini pada dasarnya tidak hanya sekedar kegiatan pengumpulan data, tetapi juga suatu kegiatan pengklasifikasian dan pra analisis. Data dibedakan menjadi dua yaitu data eksternal dan data internal, model yang dapat digunakan dalam tahap ini terdiri dari tiga model matriks (Kotler 1997 dalam Manajemen Pemasaran), yaitu:

- a. Matrik Faktor Strategi Internal/Internal Factors Analysis Summary (IFAS)
- b. Matrik Faktor Strategi Eksternal/Eksternal Factor AnalysisSummary (EFAS)
- c. Matrik posisi hasil analisis pada tabel matrik faktor strategi internal dan faktor eksternal dipetakan pada matrik posisi dengan cara sebagai berikut:

Matriks SWOT menjelaskan peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi yang dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Matriks SWOT sebagai alat pencocokan yang mengembangkan empat tipe strategi yaitu SO (Strength Opportunities) yang menjadi **faktor pendukung**, WO (Weakness Opportunities) yang menjadi **faktor penghambat**, ST (Strength Threats) dan WT (Weakness Threats). Dalam penelitian ini menggunakan Analisis SWOT dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Berikut ini adalah bentuk matriks yang dikembangkan oleh Kearns:

Tabel 2.4. Bentuk Matriks SWOT

IFAS EFAS	Strengths (Tentukan faktor-faktor kekuatan internal)	Weaknesses (Tentukan faktor-faktor kelemahan internal)
	Strategi SO (Faktor Pendukung) Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi WO (Faktor Penghambat) Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
	Threats (Tentukan faktor-faktor ancaman internal)	Strategi ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengetahui ancaman
		Strategi WT Ciptakan strateigi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber: Analisis SWOT Kearns 1992

IFAS (Internal Strategic Factory Analysis Summary) dengan kata lain faktor-faktor strategis internal suatu objek disusun untuk merumuskan faktor-faktor internal dalam kerangka Strength and Weakness. Sedangkan EFAS (Eksternal Strategic Factory Analysis Summary) dengan kata lain faktor-faktor strategis eksternal suatu perusahaan disusun untuk merumuskan faktor-faktor eksternal dalam kerangka Opportunities and Threats (Freddy Ranguti, 2001).

2.5.3 Tujuan Penelitian Ketiga

Tujuan penelitian ketiga yaitu merumuskan strategi pelayanan dasar dalam penanganan bencana kebakaran dengan menggunakan analisis:

a. Analisis Deskriptif

Teknik analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis pertanyaan penelitian ketiga dengan merumuskan stratgei yang didapatkan dari analisis SWOT dan SEM-PLS sebelumnya, dalam bentuk penjelasan dari hasil observasi, wawancara serta pengumpulan data dari instansi terkait dan data lainnya.

2.6 Variabel Penelitian

Tabel 2.5 Matriks Variabel Penelitian

Tujuan	Variabel	Indikator	Jenis data	Teknik Pengumpulan Data	Teknik Analisis Data	Output
Menganalisis kualitas pelayanan dasar penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju	Tingkat Waktu Tanggap	Durasi petugas tiba di lokasi	Data Primer	Kuesioner dan Wawancara	Analisis kualitatif dan kuantitatif	Kualitas pelayanan dasar
		Durasi pemadaman				
		Durasi total				
	Prosedur Operasional Penanganan Kebakaran	Ketersediaan SOP	Data Sekunder	Dinas Pemadam Kebakaran Kab. Mamuju		
		Kesesuaian dengan SOP				
		Sistem komunikasi darurat				
	Sarana dan Prasarana Pemadam Kebakaran	Kelengkapan armada pemadam kebakaran	Data Sekunder	Dinas Pemadam Kebakaran Kab. Mamuju		
		Ketersediaan alat pelindung diri				
		Kondisi dan kesiapan alat pemadam				
	Kapasitas Aparatur/SDM	Jangkauan dirstribusi pos pemadam kebakaran	Data Sekunder	Dinas Pemadam Kebakaran Kab. Mamuju		
		Jumlah personel sesuai standar				
		Kualifikasi pendidikan petugas				
Pelayanan Pemadaman, Penyelamatan dan Evakuasi	Frekuensi pelatihan per-tahun	Data Primer	Kuesioner dan Wawancara			
	Keberhasilan pemadaman api sesuai waktu standar					
	Efektivitas koordinasi antar isntansi saat evakuasi korban dan asset					
	Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan					
	Tindkan pasca kebakaran					
	Faktor Penghambat & Faktor Pendukung		Data Sekunder	Hasil Analisis RM 1	Analisis SWOT dan SEM-PLS	Faktor penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan kebakaran

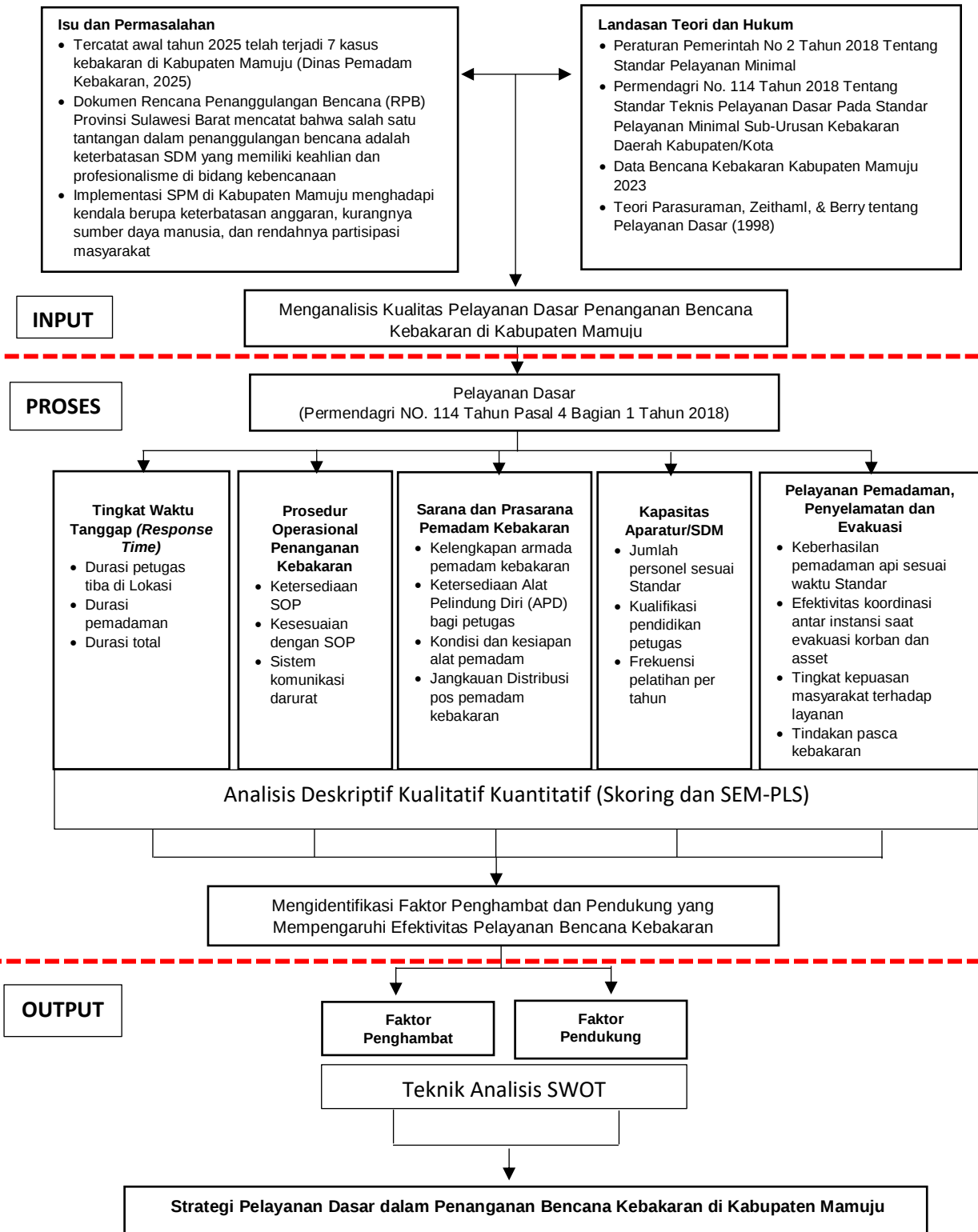
Merumuskan strategi pelayanan dasar dalam penanganan bencana kebakaran di Kabupaten Mamuju	Strategi	Hasil dari penelitian 1 dan 2	Data Sekunder	Hasil Kuesioner	Analisis Deskriptif Kualitatif	Strategi pelayanan dasar dalam penanganan bencana kebakaran
--	----------	-------------------------------	---------------	-----------------	--------------------------------	---

2.7 Definisi Operasional

Definisi operasional ini dibuat untuk menyamakan persepsi dan pandangan mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian sehingga mengurangi kesalahpahaman dalam memahami variabel tersebut. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Dasar pada penelitian ini mengukur merupakan pelayanan dasar sub-urusan kebakaran daerah kabupaten/kota dengan memuat layanan respon cepat, pelaksanaan pemadaman dan pengendalian kebakaran, layanan pelaksanaan dan penyelamatan evakuasi, layanan pemberdayaan masyarakat/relawan kebakaran dan pendataan inspeksi dan investigasi.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) mengukur langkah-langkah operasional yang harus diikuti oleh unit pemadam kebakaran saat menerima laporan hingga menyelesaikan penanganan kebakaran.
3. Waktu Tanggap (*Responses Time*) mengukur waktu yang dibutuhkan dari saat laporan kebakaran diterima hingga unit pemadam kebakaran tiba di Lokasi kejadian, lebih rinci kepada waktu penerimaan laporan, waktu persiapan dan waktu perjalanan.
4. Alat Pelindung Diri (APD) merupakan penjaga keselamatan petugas selama proses pemadaman dan penyelamatan seperti helm, *firefighting suit*, sarung tangan panas, Sepatu boots tahan panas, pelindung leher dan telinga, kacamata *safety* dan rompi reflektif.
5. Tingkat Kepuasan mengukur bagaimana para korban dan masyarakat terdampak puas terhadap kecepatan, kualitas pertolongan, kesiapan evakuasi, penanganan korban dan dukungan pascakejadian.

2.8 Alur Pikir Penelitian



Gambar 2.3 Alur Pikir Penelitian