

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Abdul Hafizh Nasution(2025) Dengan judul " **Peningkatan Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang menggunakan metode *quality function deployment***"

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD), yang berfungsi mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan pemadam kebakaran. Hasil penelitian menunjukkan Prioritas yang harus dilakukan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang mencakup Ketersediaan kapasitas air yang digunakan mencukupi (5,00), Ketersediaan alat komunikasi/ call center (4,75), Petugas pemadam kebakaran dapat diandalkan untuk menangani kebakaran (4,75), Mobil Pemadam Kebakaran dalam keadaan layak pakai dan berfungsi dengan baik (4,66), Petugas menjalankan tugasnya dengan baik dan cepat (4,54), Layanan pemadam kebakaran selalu tersedia saat dibutuhkan tanpa penundaan (4,48), Kelengkapan dan kesiapan peralatan pemadaman kebakaran (4,39), Petugas dapat menyelesaikan tugas mereka tanpa mengalami kesulitan (4,39), Masyarakat mudah menghubungi Dinas Pemadam Kebakaran saat keadaan darurat (4,36), Petugas harus siap memberikan pelayanan kepada masyarakat sampai selesai (4,31). Dengan penerapan QFD, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang diharapkan dapat lebih responsif

dan efektif dalam memenuhi harapan masyarakat serta memperluas cakupan layanannya.

2. Zulkarnain, (2025) dengan judul "**Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Pemadam Kebakaran Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**" Tujuannya yaitu Dinas Pemadam kebakaran merupakan unsur pelaksana pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas penanganan masalah bencana kebakaran. Dalam penanggulangan bencana kebakaran hutan, Pemerintah Kabupaten Bengkalis memiliki Kantor Dinas Pemadam Kebakaran (Damkar) yang terletak di Bengkalis. Dinas Pemadam Kebakaran (Damkar) memiliki 5 UPT Pemadam Kebakaran (Damkar) yang tersebar di daerah-daerah Kabupaten Bengkalis salah satu nya di Kecamatan Mandau Kota Duri yang bekerja sama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Riau. Pelatihan khusus yang dilakukan petugas Pemadam Kebakaran (Damkar) di lapangan yaitu latihan fisik, keterampilan atau kemampuan, khususnya sejak tiga bulan pertama saat mulai ditugaskan. Program pendidikan dan latihan dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan setiap petugas lapangan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Di UPT Pemadam Kebakaran Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis dan untuk mengetahui dan menganalisis kendala Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Di UPT Pemadam Kebakaran Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Hardiansyah (2011:46) kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi yaitu: Tangible (berwujud),

Reliability(kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan) dan Emphaty (Empaty).

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industry. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang mengunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan.

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, prosese dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu bergantung pada perspektif yang digunakan untuk memenuhi ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisteb satu sama lain, yaitu (1) persepsi konsumen , (2) produk (jasa), dan (3) proses. Untuk produk berwujud, yaitu barang, ketiga orientasi ini hamper selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk produk jasa, untuk jasa, produk dan prosese mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Menurut Kotler dan Muhtosim (Meithiana Indrasari 2019:55) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas menurut ISO 9000 adalah “*degree to which a set of inherent characteristic fulfills requirements*” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah “*need or expectation that is syated, generally implied or obligatory*” (Kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib). Jadi , kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Kualitas merupakan suatu konsep yang menggambarkan kemampuan suatu produk atau layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya dilihat dari karakteristik produk, tetapi juga dari keseluruhan fitur layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pengguna (Kotler & Keller, 2016).

Lebih lanjut, kualitas memiliki beberapa dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk menilai tingkat mutu suatu produk atau layanan. Dimensi tersebut meliputi kinerja (*performance*), fitur (*features*), keandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*serviceability*), estetika (*esthetics*), serta persepsi kualitas (*perceived quality*) (Garvin dalam Goetsch & Davis, 2016).

Selain itu, kualitas juga mencerminkan kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan baik yang bersifat eksplisit maupun implisit, sehingga mampu memberikan kepuasan secara menyeluruh (Goetsch & Davis, 2016).

Menurut Juran, kualitas dapat diartikan sebagai kesesuaian terhadap penggunaan (*fitness for use*), yang mencakup aspek pengendalian biaya kualitas baik yang dapat dihindari maupun yang tidak dapat dihindari dalam proses produksi dan pelayanan (Heizer et al., 2017).

Selanjutnya Triguno (Ismail Nurdin 2019:16) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang /kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia , kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dila yani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Menurut Goetsg dan David (Fandy Tjiptono 2020:51) mendefinisikan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, prosese, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyediaan jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk

menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan.

Menurut teori Servqual dalam (Hardiansyah 2018 :109-110) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Hardiansyah, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan dimensi SERVQUAL dalam (Hardiansyah 2018 :109-110), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

1. *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. *Realibility*, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan.
3. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

5. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami.

Teori kualitas pelayanan menurut Grönroos berfokus pada dua komponen utama, yaitu:

1. Technical Quality (Kualitas teknis) Merupakan apa yang diterima pelanggan dari layanan (hasil akhir), misalnya produk atau solusi yang diberikan.
2. Functional Quality (Kualitas fungsional) Merupakan bagaimana layanan diberikan, termasuk interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Selain itu, Grönroos juga menambahkan unsur: Corporate Image (Citra perusahaan) sebagai faktor yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Pendekatan ini menekankan bahwa kualitas layanan tidak hanya dilihat dari hasil, tetapi juga dari proses penyampaian layanan.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, kualitas pelayanan khususnya dalam sektor publik merupakan kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sinambela mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain:

1. Transparansi keterbukaan dalam proses pelayanan.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi serta penerima layanan.
3. Partisipatif: melibatkan masyarakat.

4. Kesamaan hak tidak diskriminatif.
5. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Menurut David A. Garvin, kualitas tidak hanya berlaku pada produk, tetapi juga dapat diterapkan dalam pelayanan. Garvin mengemukakan bahwa kualitas memiliki delapan dimensi, yang juga dapat diadaptasi dalam konteks jasa/layanan.

8 Dimensi Kualitas menurut Garvin:

1. Performance (Kinerja)

2. Kinerja utama dari layanan yang diberikan.

3. Features (Fitur)

Karakteristik tambahan yang melengkapi layanan.

4. Reliability (Keandalan)

Konsistensi kinerja layanan.

5. Conformance (Kesesuaian)

Kesesuaian dengan standar atau prosedur.

6. Durability (Daya tahan)

Ketahanan layanan dalam jangka waktu tertentu. Serviceability

(Kemudahan layanan) Kemudahan dalam memperoleh pelayanan dan perbaikan.

7. Aesthetics (Estetika)

Tampilan atau daya tarik layanan.

Perceived Quality (Kualitas yang dirasakan)

Persepsi pelanggan terhadap kualitas secara keseluruhan.

Menurut Kotler dan Amstrong (Meithiana Indrasari 2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung.

Kotler (Meithiana Indrasari 2019:62-63) menjelaskan tentang beberapa karakteristik layanan yang perlu diperhatikan seperti :

1. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau seluruh tempat dan waktu secara tepat.
2. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
3. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai atau karyawan yang memiliki keahlian dan ketrampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
4. Kesopanan, yaitu bahwa pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
5. Kredibilitas, yaitu perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati pelanggan.
6. Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten dan tepat
7. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
8. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.

9. Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik yang benar-benar mencerminkan kualitas layanan.
10. Memahami konsumen, yaitu pegawai benar-benar membuat usaha untuk memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individu.

Macam-macam Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan dibagi menjadi dua, yaitu kualitas layanan internal dan kualitas layanan eksternal.

a. Kualitas Layanan Internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain :

1. Pola manajemen umum organisasi/perusahaan
2. Penyediaan fasilitas pendukung
3. Pengembangan sumberdaya manusia
4. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
5. Pola intensif

b. Kualitas Layanan Eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas layanan ditentukan oleh beberapa factor antara lain :

a. Yang berkaitan dengan penyediaan jasa

1. Pola layanan dan tata cara penyediaan jasa tertentu
2. Pola layanan distribusi jasa
3. Pola layanan penjualan jasa

4. Pola layanan dalam penyampaian jasa
- b. Yang berkaitan dengan penyediaan barang
 1. Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas
 2. Pola layanan pendistribusian barang
 3. Pola layanan penjualan barang
 4. Pola layanan purna jual

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (Meithiana Indrasri 2019:62) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi (Along, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan maupun instansi karena mempengaruhi kepuasan dari konsumen atau masyarakat, kepuasan akan muncul jika kualitas pelayanan yang diberikan dilakukan secara baik (Mulyapradana et al., 2020) Menurut Hardiyansyah, suatu model dimensi kualitas jasa dikatakan ideal harus memenuhi syarat (Mulyapradana, 2017) sebagai berikut:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi
2. Model juga harus bersifat umum, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa.
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah bersifat bebas.
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (*limited*).

Pelayanan umumnya diberikan kepada khalayak umum atau publik. Menurut Karl Mannheim (dalam Hermanto, 2014), publik adalah kumpulan banyak orang yang tidak didasarkan pada interaksi individu, tetapi pada reaksi terhadap rangsangan yang sama.

Reaksi ini terjadi tanpa berdekatan dengan anggota publik itu secara fisik satu dengan lainnya. Dalam publik mereka tercampur oleh tujuan yang dipengaruhi oleh rangsangan tertentu. Oleh karena itu, dalam publik ada beberapa keistimewaan; 1) punya tujuan tertentu atau maksud tertentu, 2) integrasi mereka menyerupai sejenis organisasi primer dimana terdapat keteraturan waktu dan tingkah laku (Hasan, 2010). Mereka menduduki dan

meninggalkan tempat duduk pada waktu tertentu, dan 3) (anggota publik) memainkan tertentu seperti sebagai penonton/pendengar atau pembaca. Sehingga dapat ditarik benang merah bahwa publik adalah kesatuan banyak orang yang memiliki tujuan dan maksud tertentu.

Salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui manajemen pelayanan yang efektif dan efisien (Abdussamad, 2019). Untuk itu, penyederhanaan proses birokrasi menjadi langkah pertama yang sangat krusial. Pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi, seperti sistem e-Government, untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan, yang pada gilirannya akan mengurangi waktu tunggu yang panjang dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di sektor pelayanan publik juga sangat diperlukan. Pegawai pemerintah harus mendapatkan pelatihan yang memadai agar dapat memberikan pelayanan dengan profesionalisme yang tinggi. Program pelatihan yang terus menerus dapat memastikan bahwa pegawai tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga memahami pentingnya pelayanan yang berbasis pada prinsip keadilan dan transparansi.

3. Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah kerangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan

berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam masyarakat.

Moenir (Kamaruddin Sellang 2016:75) mengemukakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atas sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Moenir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan.

pelayanan terdiri dari tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut:

- a. Biayanya relatif harus lebih rendah,
- b. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat, dan
- c. Mutu yang diberikan relatif lebih bagus.

Menurut R.A Supriyono (Meithiana Indrasari, 2019:57) Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi mengangkat kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian

pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Munir (Meithiana Indrasari, 2019:57) Pelayanan adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan factor material melalui system, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya.

Menurut Kotler (Meithiana Indrasari, 2019:58) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Winarsihdan Ratminto (Muhibudin Wijaya 2015:105) “pelayanan adalah Administrasi pemerintah yang sering dipergunakan sebagai konsep perizinan dan pelayanan umum”.

Warela (Muhibudin Wijaya 2015: 106), “mengatakan makna pelayanan adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanana terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri”.

4. Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrative yang diselengaran oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar

pelayanan adaah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan adan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Pelayanan suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh sebuah pengguna jasa, sebagai salah satu kekuatan untuk menggerakkan ataupun penggerak utama dalam sebuah pengoperasian dalam suatu bisnis (Albert dalam Mubarak 2019:12)

Pelayanan masyarakat yakni sebuah usaha yang dilaksanakan ataupun dilakukan oleh seseorang dan atau sebuah kelompok orang atau sebuah instansi yang memberikan sebuah bantuan dan sebuah kemudahan terhadap masyarakat dalam menentukan ataupun mencapai sebuah tujuan yang diinginkan (Thoha dalam Mubarak 2019:12)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mahmudi (Kamaruddin Sellang 2016:76) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;
- b. Departemen;
- c. Lembaga pemerintah non departemen;
- d. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya;
- e. Badan usaha milik negara (BUMN);
- f. Badan hukum milik negara (BHMN);
- g. Badan usaha milik daerah (BUMD)
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Menurut Lewis dan Gilman (hayat 2017:21) , pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Sianipar mengatakan bahwa untuk menjadi seseorang yang professional dalam memberikan pelayanan, aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing.

Adapun pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan

dilaksanakan oleh instansi pemerintahan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Albrecht dan Zenke (Muhibudin Wijaya 2015:111), “ Kualitas Pelayanan Publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaotu system pelayanan, sumber daa manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan.

Agar pelayanan yang diberikan berkualitas, menurut Master (Muhibudin Wijaya, 2015:113) dalam mengemukakan hambatan pengembangan manajemen k ualitas, yaitu sebagaia berikut :

1. Ketiidan komitmen dari manajemen
2. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
3. Ketiadaan pengetahuan manajemen kualitas bagi aparatur yang melayani
4. Ketidaktepatan perencanaan yang dijadikan pedoman dalam pelayanan
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan
6. Ketidakmampuan membangun *leadership organization, leaning by the individuals* dalam organisasi
7. Ketidaksesuai antar struktur organisasi dan kebutuhan
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana
9. Ketidaktepatan system penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsif manajemen kualitas ke dalam organisasi

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyimpulkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

5. Konsep Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, Bab II Point A berbunyi bahwa “standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”

Standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

a. Sederhana.

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara,

b. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau,

c. Partisipatif.

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan,

d. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan,

e. Berkesinambungan.

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan,

f. Transparansi.

harus dapat dengan mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat,

g. Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Menurut Dwiyanto (Kamaruddin Sellang:79) bahwa penetapan standar pelayanan menjadi isu yang sangat penting dalam pengembangan sistem pelayanan publik di Negara Kesatuan. Standar pelayanan dapat mengatur aspek input, proses, dan output pelayanan. Input pelayanan penting untuk distandarisasi mengingat kuantitas dan kualitas dari input pelayanan yang berbeda antara daerah menyebabkan sering terjadinya

ketimpangan akses terhadap pelayanan yang berkualitas. Kemampuan daerah yang berbeda dalam membiayai pelayanan pendidikan dan kesehatan membuat input dari sistem pendidikan dan kesehatan berbeda antara daerah.

Selanjutnya Dwiyanto (Kamaruddin Sellang 2016:79) mengemukakan bahwa standar proses pelayanan juga penting untuk diatur, namun pengaturannya harus dilakukan secara hati-hati agar standar proses pelayanan tidak mencegah atau membatasi kreativitas lokal dalam menyelenggarakan layanan publik.

6. Pelayanan Penanganan Darurat Kebakaran

Pelayanan penanganan darurat kebakaran merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersifat vital dan memiliki tingkat urgensi tinggi, karena berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa, harta benda, serta lingkungan masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan darurat termasuk dalam kategori pelayanan jasa yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kesiapsiagaan yang tinggi dari penyelenggara layanan.

Pelayanan penanganan kebakaran tidak hanya berfokus pada kegiatan pemadaman api, tetapi mencakup serangkaian proses yang dimulai dari penerimaan laporan, mobilisasi sumber daya, tindakan pemadaman, hingga penanganan pascakejadian. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam konteks ini sangat dipengaruhi oleh sistem kerja yang terorganisir, koordinasi tim yang efektif, serta kemampuan petugas dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat di lapangan.

Salah satu indikator utama dalam pelayanan darurat adalah waktu respons (response time), yaitu selang waktu sejak laporan diterima hingga

petugas tiba di lokasi kejadian. Waktu respons yang cepat menunjukkan kesiapan sistem pelayanan, sedangkan variasi waktu respons dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kondisi geografis, kepadatan permukiman, serta aksesibilitas wilayah. Selain itu, efektivitas tindakan di lapangan juga menjadi aspek penting, yang mencerminkan kemampuan petugas dalam mengendalikan situasi darurat secara profesional.

Dengan demikian, pelayanan penanganan darurat kebakaran dapat dipahami sebagai suatu sistem pelayanan publik yang menuntut integrasi antara kecepatan, ketepatan, dan koordinasi, guna meminimalkan dampak yang ditimbulkan dari kejadian kebakaran.

7.Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana merupakan faktor fundamental dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam konteks pelayanan pemadam kebakaran, sarana dan prasarana tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu operasional, tetapi juga menjadi indikator kesiapan institusi dalam menghadapi situasi darurat.

Sarana pelayanan meliputi berbagai peralatan teknis yang digunakan secara langsung dalam proses pemadaman, seperti kendaraan operasional (mobil pemadam kebakaran), selang air, pompa, alat pemadam api ringan (APAR), serta alat pelindung diri (APD) bagi petugas. Sementara itu, prasarana mencakup fasilitas pendukung seperti pos pemadam kebakaran, sistem komunikasi, jaringan air, serta infrastruktur lainnya yang menunjang kelancaran operasional.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan berdampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan. Sebaliknya, keterbatasan atau ketidaksiapan fasilitas dapat memengaruhi kemampuan petugas dalam merespons dan menangani kejadian secara optimal. Oleh karena itu, aspek pemeliharaan, pengelolaan, serta distribusi sarana prasarana menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh peralatan berada dalam kondisi siap pakai setiap saat.

Selain itu, perkembangan teknologi juga memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas sarana dan prasarana, misalnya melalui penggunaan sistem komunikasi berbasis digital, pelacakan lokasi kejadian, serta peralatan pemadaman yang lebih modern. Hal ini menunjukkan bahwa sarana dan prasarana tidak bersifat statis, melainkan terus berkembang mengikuti kebutuhan pelayanan publik.

Dengan demikian, sarana dan prasarana pelayanan merupakan elemen strategis yang berperan dalam menentukan keberhasilan pelayanan pemadam kebakaran, khususnya dalam situasi darurat yang membutuhkan respons cepat dan akurat.

8. Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Partisipasi masyarakat merupakan salah satu prinsip penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang demokratis dan responsif. Partisipasi ini mencerminkan keterlibatan aktif masyarakat dalam mendukung, mengawasi, serta berkontribusi dalam proses pelayanan publik.

Dalam konteks penanganan kebakaran, masyarakat memiliki peran yang sangat penting karena seringkali menjadi pihak pertama yang mengetahui

terjadinya kejadian darurat. Bentuk partisipasi masyarakat dapat berupa pelaporan kejadian secara cepat dan akurat, tindakan awal dalam upaya pemadaman sederhana, serta keterlibatan dalam kegiatan sosialisasi dan pelatihan penanggulangan kebakaran.

Tingkat partisipasi masyarakat sangat dipengaruhi oleh tingkat pengetahuan, kesadaran, serta pengalaman dalam menghadapi situasi darurat. Masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik mengenai prosedur penanganan kebakaran cenderung lebih siap dalam mengambil tindakan awal yang tepat, sehingga dapat membantu mengurangi risiko dan dampak yang ditimbulkan.

Selain itu, partisipasi masyarakat juga mencerminkan adanya hubungan yang sinergis antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hubungan ini penting untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efektif, responsif, dan berkelanjutan. Oleh karena itu, upaya peningkatan partisipasi masyarakat melalui edukasi, sosialisasi, dan pelatihan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari strategi peningkatan kualitas pelayanan pemadam kebakaran.

Dengan demikian, partisipasi masyarakat bukan hanya sebagai pelengkap, tetapi sebagai elemen penting yang turut menentukan keberhasilan pelayanan penanganan kebakaran secara keseluruhan.

9. Pemadam kebakaran

Pemadam kebakaran merupakan salah satu unit layanan publik yang memiliki peran penting dalam sistem penanggulangan bencana, khususnya kebakaran. Tugas utama pemadam kebakaran tidak hanya terbatas pada

pemadaman api, tetapi juga mencakup upaya pencegahan, penyelamatan, serta penanggulangan dampak kebakaran terhadap masyarakat.

Secara umum, fungsi pemadam kebakaran meliputi:

1. pemadaman kebakaran,
- 2 . penyelamatan korban,
3. evakuasi, serta
4. upaya pencegahan kebakaran melalui edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat (Putri et al., 2022).

Selain itu, pemadam kebakaran juga memiliki peran dalam manajemen bencana yang mencakup tahap pra-bencana, saat bencana, dan pasca-bencana, termasuk koordinasi dengan instansi lain dalam sistem tanggap darurat (Putri et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pemadam kebakaran bersifat multidimensional dan tidak hanya reaktif, tetapi juga preventif.

Dalam konteks pelayanan publik, keberadaan pemadam kebakaran menjadi bagian penting dalam menjamin keselamatan jiwa dan harta benda masyarakat dari risiko kebakaran yang dapat terjadi kapan saja (Basri & Oktariyanda, 2025).

10. Penanganan Darurat

Penanganan darurat merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan terkoordinasi untuk mengurangi risiko serta dampak dari suatu kejadian darurat, termasuk kebakaran. Penanganan ini melibatkan berbagai aspek seperti kesiapsiagaan, respons cepat, serta pemulihan awal.

Dalam konteks kebakaran, penanganan darurat mencakup tindakan awal seperti penggunaan alat pemadam api ringan (APAR), evakuasi korban, serta pemanggilan layanan pemadam kebakaran untuk mencegah penyebaran api yang lebih luas (Ramdan et al., 2023). Penanganan dini sangat penting karena dapat meminimalisir kerugian sebelum api berkembang menjadi lebih besar. Selain itu, efektivitas penanganan darurat sangat dipengaruhi oleh kesiapan sistem, koordinasi antar instansi, serta kemampuan respons petugas dalam menjangkau lokasi kejadian dengan cepat (Basri & Oktariyanda, 2025). Oleh karena itu, diperlukan sistem manajemen darurat yang terintegrasi guna meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons dalam situasi krisis (Priaditama et al., 2024). Penanganan darurat juga mencakup aspek edukasi masyarakat, di mana peningkatan pengetahuan dan keterampilan masyarakat dalam menghadapi kebakaran terbukti dapat meningkatkan kemampuan tanggap darurat secara signifikan (Setyawati et al., 2024).

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Suriasumantri (Sugiyono 2009) Mengemukakan “ bahwa seorang peneliti harus menguasai teori-teori ilmiah sebagai dasar menyusun kerangka pemikiran yang membuahkan hipotesis. Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan”.

Mantra (2004) “ Kerangka pemikiran dapat berbentuk uraian kualitatif, model matematis, diagram atau persamaan persamaan yang langsung berkaitan dengan bidang ilmu yang diteliti.

Tjiptono (Meithiana Indrasari, 2017:65-66) Mengemukakan bahwa ada lima dimensi atau lima factor utama kualitas pelayanan yang digunakan

konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan yaitu Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik.

Dengan demikian akan diperoleh kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar. 2.1
Kerangka Pemikiran

