

**KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN
DALAM PENANGANAN DARURAT DIKECAMATAN
AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI
UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Jurusan Administrasi Publik



OLEH

AMINULLAH

NPM : 2022230

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : AMINULLAH

NPM : 2022230

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : "KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DALAM PENANGANAN DARURAT
DIKECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA"

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, 13 April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Arik Budiman, S.Sos, M.AP
NUPTK. 7950765666130302


Anita Rahmavanti, S.Sos, M.AP
NUPTK. 1253770671230293



Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NUPTK. 2436770671130263

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyusun proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara”** dengan baik dan lancar. Penyusunan proposal skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti seminar proposal skripsi pada program studi yang penulis tempuh. Proposal ini disusun sebagai bentuk

perencanaan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dinas pemadam kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara. Dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr Reno Affrian, S.Sos..MAP., CIQnR.,CIQaR. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Bapak Arif Budiman, S.Sos, M.AP. selaku sekaligus pembimbing 1. atas ketersediaannya memberikan saran dan bimbingannya dalam penulisan prosal skripsi.
4. Ibu Anita Rahmayanti, S.Sos, M.AP. selaku pembimbing II, atas segala saran dan bimbingannya dalam penulisan propopal skripsi

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi penulisan maupun substansi. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan proposal ini ke depannya.

Akhir kata, penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, pihak dinas pemadam hsu, maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang administrasi publik.

Amuntai, 31 maret 2026

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Pendekatan Penelitian	35
C. Tipe Penelitian.....	35
D. Data dan Sumber Data	36
E. Desain Operasional Penelitian.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisis Data	39
H. Uji Kredibilitas Data	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Desain Operasional Penelitian	37
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam hal penanganan keadaan darurat seperti kebakaran. Dalam konteks ini, pemerintah melalui instansi terkait, khususnya Dinas Pemadam Kebakaran, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efektif. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Undang-undang tersebut juga menekankan pentingnya standar pelayanan yang meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta sarana dan prasarana yang memadai. Dalam pelayanan penanganan kebakaran, standar tersebut menjadi sangat krusial mengingat kondisi darurat menuntut respons yang cepat dan terkoordinasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran tidak hanya diukur dari keberhasilan memadamkan api, tetapi juga dari kecepatan respons, kesiapan sarana prasarana, serta kemampuan berinteraksi dan berkoordinasi dengan masyarakat. Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara, pelayanan pemadam kebakaran memiliki peran strategis dalam menjaga keselamatan masyarakat dari risiko kebakaran. Namun demikian, dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kondisi empiris yang menunjukkan adanya variasi dalam waktu respons penanganan darurat, dinamika dalam ketersediaan sarana dan prasarana operasional, serta perbedaan tingkat

partisipasi dan pemahaman masyarakat dalam menghadapi situasi kebakaran. Kondisi ini merupakan bagian dari realitas pelayanan publik yang perlu dikaji secara objektif untuk melihat sejauh mana implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam undang-undang telah berjalan.

Dengan demikian, penelitian mengenai kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dalam penanganan darurat di Kecamatan Amuntai Selatan menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan publik di bidang penanggulangan kebakaran, serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih optimal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi sementara dari Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Hulu Sungai Utara, penanganan darurat tidak hanya mencakup kebakaran, tetapi juga berbagai kegiatan penyelamatan lainnya seperti evakuasi hewan berbahaya dan penanganan kecelakaan.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Dinas Pemadam Kebakaran tidak hanya berfokus pada kegiatan pemadaman kebakaran, tetapi juga melaksanakan berbagai bentuk penanganan darurat lainnya yang berkaitan dengan keselamatan masyarakat. Seiring dengan perkembangan kebutuhan pelayanan publik, fungsi Dinas Pemadam Kebakaran telah mengalami perluasan peran menjadi instansi yang menangani berbagai situasi darurat (emergency response), baik yang bersifat kebakaran maupun non-kebakaran.

Penanganan darurat tersebut mencakup berbagai jenis kegiatan, mulai dari pemadaman kebakaran, penyelamatan korban dalam kondisi berbahaya,

penanganan hewan yang mengancam keselamatan, hingga bantuan teknis pada kondisi kedaruratan lainnya. Selain itu, Dinas Pemadam Kebakaran juga berperan dalam upaya pencegahan melalui kegiatan sosialisasi dan peningkatan kesiapsiagaan masyarakat terhadap potensi bencana.

Adapun klasifikasi jenis penanganan darurat yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Jenis Penanganan Darurat
1.	Penanganan Kebakaran
2.	Penyelamatan
3.	Penanganan Hewan Berbahaya
4.	Kesiapsiagaan dan pencegahan

Berdasarkan Observasi yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa Fenomena Masalah yang terjadi di kecamatan Amuntai Selatan seperti :

1. Keluhan masyarakat mengenai keterlambatan petugas sampai ke lokasi kebakaran, yang seringkali disebabkan oleh jarak tempuh yang cukup jauh serta kondisi infrastruktur jalan yang kurang memadai di wilayah Amuntai Selatan, menunjukkan adanya permasalahan dalam aspek responsivitas layanan darurat. Kondisi jalan yang sempit, rusak, atau sulit dilalui kendaraan besar seperti mobil pemadam kebakaran turut memperlambat waktu tempuh petugas. Selain itu, keterbatasan jumlah pos pemadam kebakaran yang tersebar di wilayah tersebut juga menjadi faktor yang mempengaruhi lambatnya penanganan. Situasi ini berpotensi meningkatkan risiko kerugian material maupun korban jiwa akibat keterlambatan

penanganan awal. Kurangnya sistem koordinasi yang efektif serta minimnya pemanfaatan teknologi dalam pelaporan kejadian turut memperburuk kondisi tersebut. Di sisi lain, tingkat kepadatan permukiman dan akses jalan lingkungan yang terbatas juga menjadi kendala tambahan bagi mobilitas petugas. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis dalam meningkatkan efektivitas dan kecepatan respons layanan pemadam kebakaran di wilayah Amuntai Selatan. (Zeithaml et al., 2018).

2. Keterbatasan jumlah armada serta kondisi peralatan yang kurang optimal, seperti selang pemadam yang mengalami kebocoran atau mesin pompa yang kerap mengalami gangguan saat digunakan, menunjukkan adanya permasalahan dalam kesiapan operasional pemadam kebakaran di lapangan. Kondisi ini berdampak langsung pada efektivitas proses pemadaman api yang menjadi tidak maksimal dan cenderung memakan waktu lebih lama. Selain itu, keterbatasan armada yang tersedia menyebabkan petugas harus menunggu bantuan tambahan dari unit lain, sehingga respons penanganan menjadi terhambat. Permasalahan ini juga mengindikasikan kurangnya pemeliharaan rutin serta penggantian peralatan yang sudah tidak layak pakai. Dalam situasi darurat, keandalan peralatan merupakan faktor krusial yang menentukan keberhasilan penanganan kebakaran. Apabila kondisi ini terus berlanjut, maka potensi kerugian akibat kebakaran akan semakin besar, baik dari segi material maupun keselamatan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan perhatian serius dari pihak terkait untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana prasarana pemadam kebakaran. (NFPA, 2016).

3. Masih terdapat kendala dalam aspek komunikasi dan penyampaian informasi antara masyarakat dan pihak pemadam kebakaran di Kecamatan Amuntai Selatan yang berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan. Kondisi ini terlihat dari belum meratanya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelaporan kejadian kebakaran serta langkah awal yang dapat dilakukan sebelum petugas tiba di lokasi. Di sisi lain, pemanfaatan media komunikasi berbasis teknologi dalam mendukung layanan darurat juga masih dalam tahap pengembangan. Hal tersebut menunjukkan adanya ruang perbaikan dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) pelayanan. Selain itu, kegiatan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme layanan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Situasi ini dapat berdampak pada efektivitas koordinasi saat terjadi keadaan darurat. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas komunikasi pelayanan secara bertahap dan berkelanjutan. (Zeithaml et al., 2018).

Berdasarkan uraian di atas dan permasalahan yang ada penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan dinas pemadam kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasannya terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas.

Maka peneliti memfokuskan penelitian ini menggunakan teori Tjiptono dalam (Meithiana Indrasari 2019:65-66):

1. Reliability (Kehandalan)
2. Responsiveness (Daya Tanggap)
3. Assurance (Jaminan)
4. Emphaty (Empati)
5. Tangibles (Bukti Fisik)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Pemadam kebakaran dikabupaten hulu sungai utara ?
2. Faktor apa saja yang menghambat pelayanan Dinas Pemadam kebakatan Kabupaten Hulu Sungai Utara

D. Tujuan Penelitian

Untuk memenuhi keseluruhan arah penelitian sesuai dengan rumusan masalah, maka perlu ditentukan tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada pemadam kebakaran di kabupaten hulu sungai utara
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat pelayanan pada pemadam kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara

E. Manfaat Penelitian

1. Secara praktis

Dapat memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan publik pada pemadam kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara

2. Secara teoritis

Adalah dari hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan bahan koreksi bagi pihak pemadam kebakaran dalam penanganan darurat dikecamatan amuntai selatan kabupaten hulu sungai utara

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 (aesthetics), 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 dilayani 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, proses, 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 Tjiptono (Meithiana Indrasari 2019:61) 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 Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan dimensi SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

1. Tangibles (Bukti fisik): fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan.
2. Reliability (Keandalan): kemampuan memberikan layanan secara akurat dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness (Daya tanggap): kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan cepat.
4. Assurance (Jaminan): pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menumbuhkan kepercayaan.

5. Empathy (Empati): perhatian dan kepedulian individual kepada pelanggan.

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. Iklimkerja 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
 5. Pola layanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang berkualitas
 6. Pola layanan pendistribusian barang
 7. Pola layanan penjualan barang
 8. Pola layanan purna jual

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (Meithiana Indrasri 2019:62) adalah seberapa jatuh 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 rangasangan 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 siapapun.

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 pelayanan 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 diselenggarakan 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, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, dan strategi pelanggan.

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

1. Ketidadaan komitmen dari manajemen
2. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen pelayanan pelanggan.
3. Ketidadaan 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. Ketidakesuai antar struktur organisasi dan kebutuhan
8. Ketidacukupan sumber daya dan dana
9. Ketidaktepatan system penghargaan dan balas jasa bagi karyawan
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip 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”.

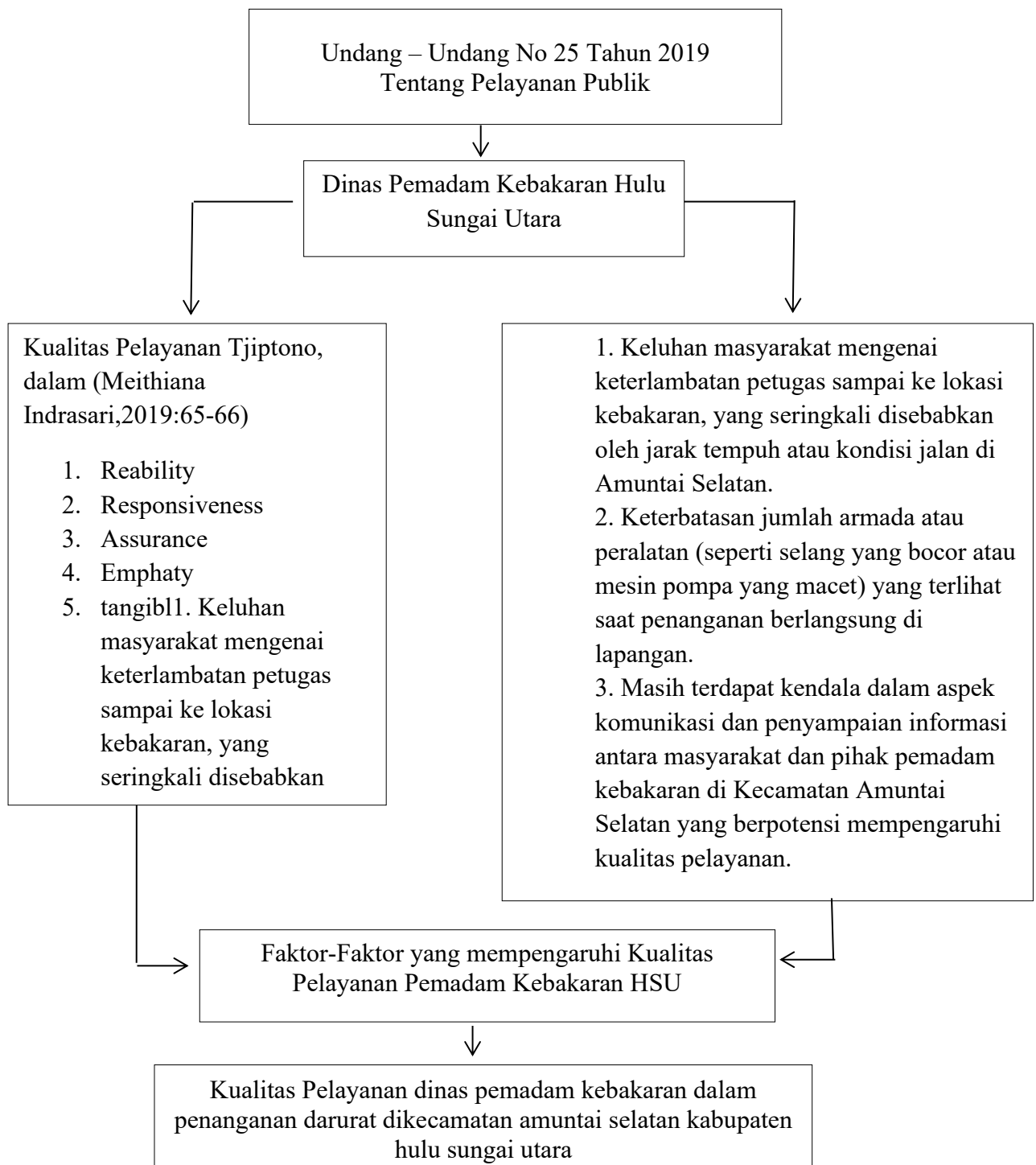
Mantra (2004) “ Kerangka pemikiran dapat berbentuk uraian kualitatif, model matematis, diagram atau persamaan persamaan yang langsung berkaitan dengan bidang ilmu yang diteliti.

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



BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada kantor Satuan Polisi Pamong Praja dan pemadam kebakaran dikabupaten hulu sungai utara yang bertempat Jl. Bihman Villa No.116, Sungai Karias, Kec. Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71416

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang digunakan adaah menggunakan pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang dilakukan terhadap masalah penelitian dengan menggunakan ukuran-ukuran/kriteria yang bersifat kualitas atau mutu yaitu dengan cara memberikan uraian atau gambaran yang jelas tentang fenomena yang ditemukan dilapangan, karena penelitian kualitatif bersifat melingkar/siklus, maka penelitian yang dilakukan secara berulang-ulang.

Menurut Bogdan dan Taylor Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, atau oerilaku yang diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat dan organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yangm utuh.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif-kualitatif dimana yaitu memberikan gambaran atau menyajikan data sesuai dengan keadakaan objek yang sebenarnya dengan harapan mendapatkan

gambaran yang menyeluruh sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai. Dengan kata lain penelitian kualitatif menghasilkan penelitian deskriptif berupa kata-kata baik lisan maupun tulisan dari orang-orang dan perilaku yang akan dicermati.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperoleh dari responden penelitian tentang Kualitas Pelayanan pada dinas pemadam kebakaran hsu.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen atau wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait dengan Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan pada dinas pemadam kebakaran hsu.

2. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Informan

Teknik informan disini adalah *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperlihatkan strata yang ada dalam populasi itu.

Orang yang memberikan informasi kepada penulis baik bersifat tulisan maupun lisan.

Informan dalam penelitian ini adalah :

No	Nama Jabatan	Jumlah
1	Kepala Satuan Satpol pp dan Damkar	1 Orang
2	Kepala Bidang pemadam kebakaran	1 Orang
3	Kepala Seksi pemadam kebakaran	1 Orang

4	Anggota pemadam kebakaran	1 Orang
5	Anggota Pemadam Kebakaran	1 Orang
6	Korban Kebakaran	1 Orang
7	Korban Kebakaran	1 Orang
8	Korban Kebakaran	1 Orang
9	Korban Kebakaran	1 Orang
10	Korban Kebakaran	1 Orang
	Total	10 Orang

b. Dokumen

Sebuah tulisan yang memuat informasi. Biasanya dokumentasi ditulis dikertas dan informasinya ditulis memakai tinta baik pakai tangan atau media.

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi Operasional Adalah variabel penelitian dimaksud untuk memahami arti setiap variable penelitian sebelum dilakukan analisi.

Untuk memenuhi kualitas penelitian yang baik tentunya penulis diwajibkan untuk membuat desain penelitian yang mengacu pada penelitian dan aspek yang diteliti. Berkaitan dengan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan pada Pemadam kebakaran kabupaten hulu sungai utara. Maka dari itu dirancang desain operasional untuk mengukur baik buruknya suatu konsep. Berikut ini penulia sajikan desain operasional yang bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

1. *Reability* (Kehandalan) : Kemampuan seseorang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) : Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
3. *Assurance* (Jaminan) : Mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercayayang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu ragan

4. *Emphaty* (Empati) : Meliputi kemudahan dalam menjadi relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. *Tangible* (Bukti Fisik) : Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

TABEL 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Tjiptono, dalam (Meithiana Indrasari, 2019:65-66)	Keandalan (Reability)	a. Standar Pelayanan yang Jelas b. Pelayanan dengan Cepat dan tepat c. Konsistensi dalam pelayanan
	Daya Tanggap (Responsiveness)	a. Merespon Keluhan Masyarakat b. Melayani dengan cepat c. Kesigapan petugas dalam membantu masyarakat
	Jaminan (Assurance)	a. Keterampilan Petugas Menggunakan Alat bantu b. Sikap Petugas c. Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan
	Empati (Emphaty)	a. Komunikasi b. Memahami Masyarakat c. Kemudahan Komunikasi
	Bukti Langsung (Tangible)	a. Fasilitas Fisik Kantor b. Penampilan petugas c. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang ada dilapangan, penulis menggunakan teknik penelitian dalam (Abdurrahman, 2006:104-112) sebagai berikut :

1. Teknik Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

2. Teknik Wawancara (Interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.

G. Teknik Analisis Data

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan (Sugiyono 2016:244) menyatakan bahwa analisis adalah Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat di ceritakan kepada orang lain.

H. Uji Kredibilitas Data

Sugiyono (2017:252) bermacam macam cara pengujian kredibilitas data bahwa ujinkredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam penelitian, trigulasi dan member Check.

1. Perpanjangan Pengamatan.

Dengan melakukan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan untuk melakukan pegawatan serta wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru.

2. Meningkatkan Ketekunan.

Dengan meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka peneliti akan mendapatkan kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat drekam secara pasti dan sistematis.

3. Trigulasi.

Trigulasi adalah dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengeccak data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat trigulasi sumber, trigulasi teknik penumpulan data, dan waktu, agar peneliti mudah untuk melakukan penelitian.

4. Mengadakan Member Check

Mengadakan Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah

untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Anomin, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Cendana, G. A., & Oktariyanda, T. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Jombok Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. *Publika*, 1089-1100.
- Cote, A. E. (2003). Organizing for fire and rescue services. *Fire Protection Handbook* (20th ed.). National Fire Protection Association (NFPA).
- Fathoni, Abdurrahman. 2005. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291-304.
- Garvin, D. A. (1987). Competing on the Eight Dimensions of Quality. *Harvard Business Review*, 65(6), 101–109.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence* (8th ed.). Pearson.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Bandung: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). Pearson.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Onitomo Press.
- Kapucu, N. (2006). Interagency communication networks during emergencies: Boundary spanners in multiagency coordination. *American Review of Public Administration*, 36(2), 207–225.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Mubarok. 2019. *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Penerbit: UNPAD PRESS.
- Mustanir, Ahmad. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Qiara MadiaPartner.
- Nasution, A. H. (2025). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KABUPATEN

DELI SERDANG MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (Doctoral dissertation, Universitas Malikussaleh).

Nurdin, Ismail. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Sellang, Kamaruddin. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ombak

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kebijakan*. Bandung: CV Alfabeta.

Sujarweni, Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.

Suprianto, B. (2023). Literature review: penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123-128.

Tjiptono, Fandy. 2020. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Wijaya, Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia

Zulkarnain, Z. (2025). *Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Di Unit Pelaksana Teknis (Upt) Pemadam Kebakaran Duri Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis* (Doctoral dissertation, Universitas Lancang Kuning).