

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, tidak ditemukan penelitian dengan judul yang sama seperti penelitian ini.

Dalam penelitian ini menerapkan 5 penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti tentang kebakaran. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang telah di publikasikan dalam bentuk jurnal terkait penelitian yang dilakukan;

| No | Judul Penelitian | Metode | Hasil |
|----|--|-------------|--|
| 1 | Pengaruh Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara (Hasi, Helvin Ruida, Sjahril Effendy, Muis Fauzi Rambe. 2019) | kuantitatif | <ol style="list-style-type: none">1. Mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dapat disimpulkan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara.2. Mengenai pengaruh budaya kerja terhadap kinerja dapat disimpulkan budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara.3. Secara parsial yang diperoleh mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap semangat dapat disimpulkan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara. |

| | | | |
|---|--|-------------|--|
| | | | 4. Secara simultan yang diperoleh mengenai pengaruh lingkungan kerja, budaya kerja dan motivasi kerja dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Labuhanbatu Utara |
| Perbedaan: penelitian ini mengkaji pengaruh lingkungan kerja, budaya kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di dinas pemadam kebakaran kabupaten labuhanbatu utara ditemukan bahwa permasalahannya terletak pada motivasi kerja. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada kualitas pelayanan pemadam kebakaran pada dinas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan | | | |
| 2 | Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kelelahan Kerja pada Petugas Pemadam Kebakaran di Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Selatan (Apriliani, Ony Linda, Nurul Huriyah Astuti. 2019) | Kuantitatif | didapatkan hasil uji univariat sebanyak 83,6% responden berusia tua, 62,3% responden status gizi normal, 82% responden masa kerja lama, 54,1% responden lama tidur tidak cukup, 54,1% responden waktu kerja tidak baik, 52,5% responden dengan status merokok, dan 83,6% responden tidak ada riwayat penyakit. Hasil uji chi square menunjukkan hubungan yang signifikan antara umur (p value = 0,018), masa kerja (p value = 0,009), lama tidur (p value = 0,028), waktu kerja (p value = 0,028), status merokok (p value = 0,015) dengan kelelahan kerja pada petugas di Suku Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Selatan Tahun 2018. |
| Perbedaan: penelitian ini menemukan 44% petugas mengalami kelelahan, kelebihan beban kerja menggunakan faktor yang berhubungan dengan kelelahan kerja. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada kualitas Pelayanan Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang selatan. | | | |
| 3 | Strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dalam Penanggulangan | kualitatif | Strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Dalam Penanggulangan Kebakaran Bangunan di Kota |

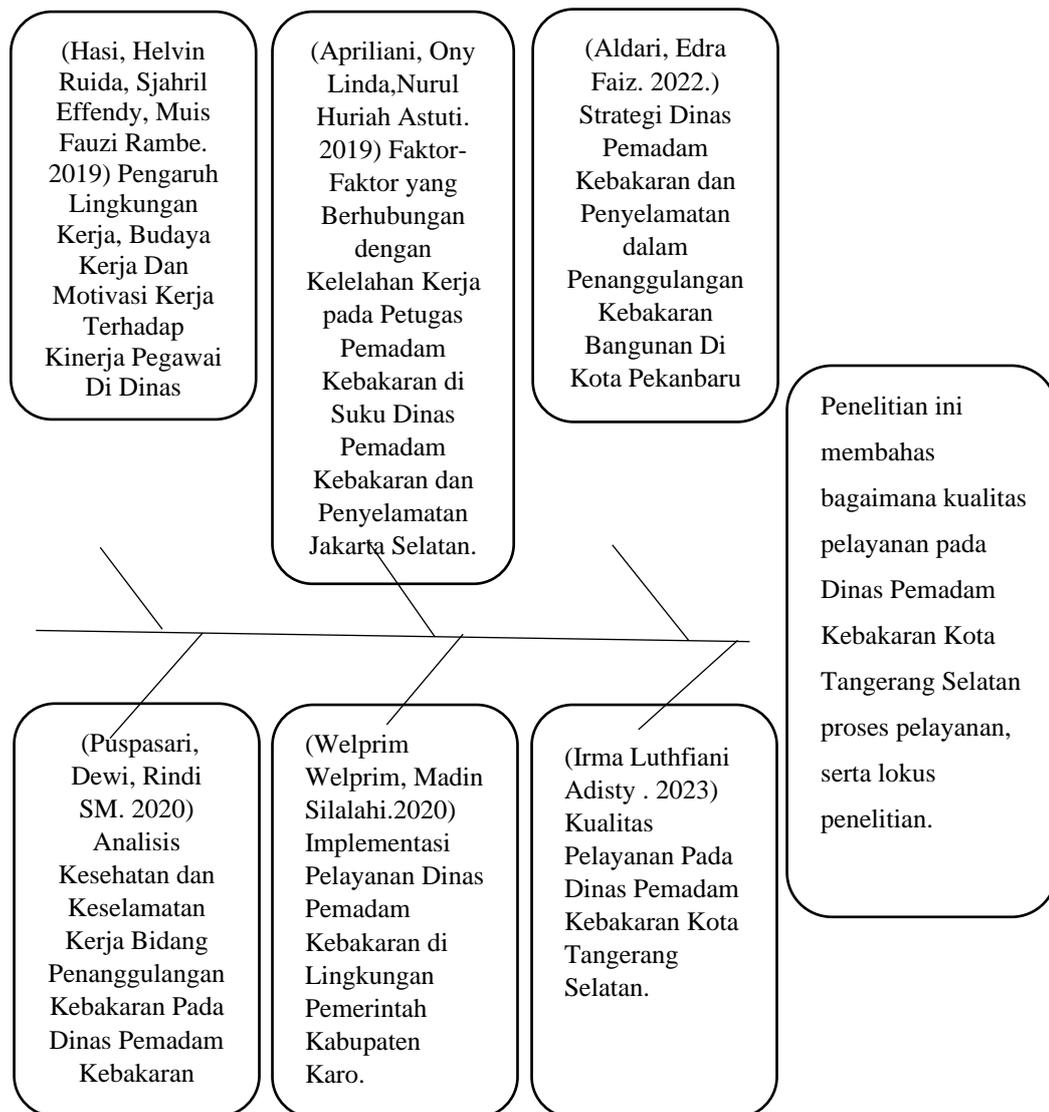
| | | | |
|---|---|------------|---|
| | Kebakaran Bangunan Di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. (Aldari, Edra Faiz. 2022.) | | Pekanbaru maka dapat disimpulkan strategi yang dilakukan DPKP cukup baik namun belum maksimal. Dikarenakan masi terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru seperti banyaknya mobil pemadam yang tidak bisa digunakan, keterbatasan Hydrant dan Water Reservoir, dll. |
| Perbedaan: penelitian ini berfokus pada strategi penanggulangan kebakaran bangunan sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan. | | | |
| 4 | Analisis Kesehatan dan Keselamatan Kerja Bidang Penanggulangan Kebakaran Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Sumedang. (Puspasari, Dewi, Rindi SM. 2020) | kualitatif | hasil penelitian Dewi Puspasari, Rindi SM. Petugas pemadam kebakaran seringkali mengalami beberapa kendala, hal ini disebabkan karena tindakan yang tidak aman oleh petugas pemadam kebakaran, seperti, salah dalam menggunakan alat keselamatan kerja yang telah tersedia dan metode kerja yang salah serta tidak mengikuti prosedur keselamatan kerja. Selain itu ditemukan juga permasalahan pada metode kerja yang muncul dan permasalahan pada kondisi lapangan yaitu Alat Pelindung Diri (APD) yang masih kurang. |
| Perbedaan: penelitian ini menganalisis kesehatan dan keselamatan bidang kerja sedangkan penelitian yang kan dilakukan berfokus pada kualitas pelayanan | | | |
| 5 | (Welprim Welprim, Madin Silalahi.2020) Implementasi Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karo. | Kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya Dinas melakukan pelaksanaan kebijakan penanggulangan kebakaran di Kabanjahe sekitarnya atau Kabupaten Karo terhambat lemahnya pengawasana dan sarana prasarana. Selain itu |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | | masalah finansial yang terbatas di Kabupaten Karo. Dalam hal sosialisasi kepada masyarakat dalam cara penanggulangan sebelum terjadi kebakaran juga masih belum dilaksanakan. |
| Perbedaan: penelitian ini berfokus pada implementasi pelayanan dinas pemadam kebakaran dilingkungan pemerintah kabupaten karo, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada kualitas pelayanan pemadam kebakaran oleh dinas pemadam kebakaran Kota Tangerang Selatan. | | | |

Dapat disimpulkan bahwa yang menjadi pembeda antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang sudah ada yaitu lokus penelitian yang dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan, yang berfokus pada permasalahan terkait dengan pelayanan pemadam kebakaran dengan menggunakan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml yaitu, Tangible, Reliability, Responsivity, Assurance, dan Emphaty.

Berikut diagram fishbone yang mencakup penelitian terdahulu dan rancangan penelitian agar mudah dipahami serta mengetahui tujuan dari penelitian ini.

Gambar 2. 1 Diagram Fishbone



2.2 Kajian Teori

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik dalam undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesunomorai dengan peraturanperundang-undangan bagi setiapwarga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut: "Pelayanan Publik" adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Menurut Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

"Pelayanan" menurut Pasalong (2010:128), didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan definisi "Pelayanan Publik" menurut Mahmudi (2010:223), adalah

segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Saggaf, dkk. (2018: 41) pengertian pelayanan publik adalah : Pelayanan publik atau pelayanan generik bisa didefinisikan menjadi segala bentuk jasa pelayanan, baik pada bentuk barang publik juga jasa publik yg dalam prinsipnya sebagai tanggung jawab & dilaksanakan sang instansi pemerintah pada pusat, pada daerah, & pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, pada upaya pemenuhan kebutuhan warga juga pada rangka aplikasi ketentuan peraturan perundang- undangan. Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dari beberapa definisi diatas pelayanana memiliki makna melayani seseorang, memberikan hak dasar seseorang sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk upaya pemerintah membantu melayani baik jasa ataupun barang kepada masyarakat dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya.

Deming dalam Yamit (2017:7) mendefinisikan, ”kualitas merupakan apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen”. Masih dalam Yamit (2017:8), Davis menjelaskan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Wijaya (2018:9) mengartikan: kualitas barang dan jasa adalah sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapanpelanggan atau konsumen. Kualitas

merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut-atribut tertentu.

Kualitas didefinisikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sugeng, I. S., & Rafik, 2018) “Kualitas merupakan pernyataan yang dinamis yang terkait dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi yang diharapkan”. Dengan kualitas yang baik akan memberikan kesan kepada publik untuk menumbuhkan kepuasan terhadap pelanggan (Fikri, Wiyani, & Suwandar, 2016). Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Layanan atau jasa merupakan setiap kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler & Keller, 2012). Pelayanan memiliki tiga makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain untuk memperoleh imbalan, kemudahan yang diberikan berhubungan dengan jual beli jasa atau barang. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. “Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction)”.(Sugeng, I. S., & Rafik, 2018).

Dari beberapa pendapat menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung dari suatu jasa. Berdasarkan uraian diatas maka pelayanan dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu, mempersiapkan layanan apapun dari satu pihak ke pihak lain.

2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Deming dalam Yamit (2017:7) mendefinisikan, "kualitas merupakan apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen". Masih dalam Yamit (2017:8), Davis menjelaskan bahwa "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Wijaya (2018:9) mengartikan: kualitas barang dan jasa adalah sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut-atribut tertentu.

Definisi kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Sugeng, I. S., & Rafik, 2018) "Kualitas merupakan pernyataan yang dinamis yang terkait dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi yang diharapkan". Dengan kualitas yang baik akan memberikan kesan kepada publik untuk menumbuhkan kepuasan terhadap pelanggan (Fikri, Wiyani, & Suwandaru, 2016). Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Layanan atau jasa merupakan setiap kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler & Keller, 2012). Pelayanan memiliki tiga makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain untuk memperoleh imbalan, kemudahan yang diberikan berhubungan dengan jual beli jasa atau barang. Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2016:125) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. “Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction)”. (Sugeng, I. S., & Rafik, 2018).

Dari beberapa pendapat menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan tolak ukur yang mendukung untuk memberikan kepuasan baik secara langsung maupun tidak langsung dari suatu jasa. Berdasarkan uraian di atas maka pelayanan dapat diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu, mempersiapkan layanan apapun dari satu pihak ke pihak lain.

2.2.3 Standar Pelayanan

Sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan

masyarakat. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan penyelenggara dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Standar layanan publik menginformasikan pada masyarakat tentang biaya, waktu, dan persyaratan. Agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih transparan dan efisien. Standar layanan mengatasi masalah umum seperti biaya tambahan, waktu layanyang tidak terduga karena tidak ada batas waktu biasanya sangat lama, masyarakat yang boros waktu karena kelengkapan persyaratan kurang dan tidak ada pedoman yang jelas, sehingga integritas persyaratan.

Standar pelayanan hanya dimaklumkan pada sebagian kecil dari jenis pelayanan unit atau instansi. Artinya badan/lembaga yang berjalan sudah menetapkan standarpelayanan, tetapi tidak memberikan legalitas dan keseriusan berupa janji untuk memberikan hukum masyarakat dalam pelayanan. *Service Notice* merupakan komitmen penyelenggara untuk melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan. Contoh: “Dengan ini kami menyatakan bahwa kami dapat memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Jika kami tidak memenuhi janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sub indikator SOP Pelayanan untuk penerapan standar sudah ada untuk sebagian besar jenis layanan, tetapi tinjauan pemangku kepentingan dan peningkatan standar layanan memerlukan keterlibatan pemangku kepentingan, dan tinjauan dan perbaikan SOP dilakukan secara berkala. Semua subindikator dalam Standar pelayanan tersebut diatas dapat ditingkatkan hasilnya karena semua subindikator yang ada bersifat teknis. Sehingga lebih mudah untuk diperbaiki dan tidak membutuhkan biaya yang besar. Hal-hal yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Sumber Daya Aparatur yang memahami alur kerjanya.
2. Aparatur meyakini bahwa Maklumat pelayanan penting untuk menginformasikan kepada penerima layanan akan ikrar/janji pelaksana. Sehingga kepercayaan masyarakat dapat meningkat

3. Keterlibatan stakeholder dalam perbaikan standar
4. pelayanan dan SOP

2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kumorotomo (1996) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik terdiri dari empat aspek dimensi yaitu efisiensi, efektivitas, keadilan dan daya tanggap. Setiap dimensi terdiri dari beberapa indikator.

1. Efisiensi, indikatornya adalah: Organisasi layanan publik yang sukses yang menghasilkan keuntungan dengan menggunakan faktor-faktor produksi dan pertimbangan yang dihasilkan dari rasionalitas ekonomi.
2. Efektivitas, indikatornya adalah: Apakah tujuan didirikannya organisasi pelayanan publik telah tercapai. Hal ini terkait erat dengan rasionalitas teknis, nilai-nilai, misi, tujuan organisasi, dan fungsi sebagai sarana pengembangan.
3. Indikator keadilan adalah sebagai berikut: distribusi dan alokasi pelayanan serta aspek ketanggapan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.
4. Daya tanggap adalah: daya tanggap dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Selanjutnya, menurut De Vreya dalam Sugiyanti (1999), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, ada tujuh dimensi dan indikator yang harus diperhatikan:

1. *Self-esteem* (harga diri), dengan indikator: pengembangan prinsip pelayanan; menempatkan seseorang sesuai dengan keahliannya; menetapkan tugas pelayanan yang futuris; dan berpedoman pada kesuksesan 'hari esok lebih baik dari hari ini'.
2. *Exeed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: penyesuaian standar pelayanan; pemahaman terhadap keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapanpetugas.

3. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap keluhan merupakan peluang, bukan masalah; mengatasi keluhan pelanggan; mengumpulkan informasi tentang keinginan pelanggan; ujicoba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan.
4. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: perencanaan ideal di masa depan; memanfaatkan teknologi semaksimal mungkin; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: perbaikan secara terus menerus; menyesuaikan dengan perubahan; mengikut sertakan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi yang bersifat nonmaterial (training); penciptaan lingkungan yang kondusif; dan penciptaan standar yang respinsif.
6. *Care* (perhatian), dengan indikator: menyusun sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; menjaga kualitas; menerapkan standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan.
7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, pengakuan dan penghargaan.

Sedangkan menurut Zeithaml et al. (1990) dalam (Nurdin, Ismail 2019:57-58), kualitas pelayanan dapat diukur dalam lima dimensi.

1. *Tangible* (Berwujud), dengan indikator: Penampilan petugas/peralatan saat melayani pelanggan, Kenyamanan tempat untuk memberikan pelayanan, Proses pemeliharaan, Kedisiplinan pejabat/peralatan dalam memberikan pelayanan, Dengan permintaan layanan Penggunaan alat lari
2. *Reliability* (Keandalan), dengan indikator: Ketepatan staf dalam melayani pelanggan, Apakah Anda memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/gadget yang digunakan, Alat proses layanan, Keahlian staf dalam menggunakan alat dalam proses pelayanan.

3. *Responsibility* (Daya tanggap), dengan indikator: Menanggapi pelanggan / pelamar yang menginginkan untuk menerima layanan, Petugas / peralatan menjalankan layanan kecepatan tinggi. Petugas/peralatan melakukan pelayanan dengan baik, Petugas/peralatan melaksanakan tugasnya dengan hati-hati dan Petugas/peralatan melaksanakan pelayanan pada waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan dijawab oleh petugas.
4. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator: Pihak berwenang memberikan garansi tepat waktu dengan layanan. Staf menjamin biaya layanan, Petugas memberikan jaminan legalitas saat bertugas, Pihak berwenang menjamin keamanan biaya layanan.
5. *Empathy* (empati). Mengutamakan kepentingan pemohon/klien Stafnya ramah dan bisa diservis Staf menjawab dengan sopan, Staf melayani dengan cara yang tidak diskriminatif, Petugas melayani dan mengevaluasi setiap pelanggan.

Oleh karena itu, tidak cukup hanya menggunakan satu indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang baik, tetapi penting untuk menggunakan beberapa indikator atau beberapa indikator dalam pelaksanaannya agar dapat diketahui dan dipahami. Dari beberapa teori dimensi yang dikemukakan oleh para ahli diatas, penelitian ini menggunakan teori Zeithaml.

2.2.5 Pemadam Kebakaran

Kebakaran merupakan bencana yang berbeda dengan bencana lainnya, seperti banjir, gempa, dan badai yang dapat di deteksi atau biasa didahului dengan tanda peringatan yang dapat memungkinkan untuk menekan kerugian dan korban jiwa yang lebih besar akibat bencana tersebut. Berbeda dengan kebakaran, peristiwa ini dapat terjadi tanpa diperkirakan terlebih dahulu. Hal tersebut disebabkan karena kebakaran bukan peristiwa bencana yang rutin terjadi, maka masyarakat banyak yang tidak siap menghadapi bahaya kebakaran.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi dan Kabupaten/Kota, pemadam kebakaran biasa disebut damkar dahulu dikenal sebagai *branwir* dari bahasa belanda. Damkar merupakan unsur pelaksana dari pemerintah yang memiliki tanggung jawab membantu masyarakat dalam menangani kebakaran. Selain bertugas memadamkan api, petugas damkar juga dilatih untuk mengevakuasi penyelamatan korbankecelakaan, bencana alam, dan evakuasi gawat darurat lainnya. Dilihat dalam sejarah Brandweer bermula pada tahun 1873, dimana terjadi kebakaran besar di Kramat Kwitang, dan residen (sekarang Gubernur DKI Jakarta mengeluarkan peraturan (reglement) pada tahun 1915 dengan nama Reglement op deBrandweer in de Afdeeling stad Vorsteden van Batavia. Suatu kejadian penting yang patutselalu diingat adalah peristiwa diberikannya suatu tanda penghargaan kepada Brandweer Batavia oleh mereka yang mengatasnamakan kelompok orang betawi. Tanda penghargaantersebut diberikan dalam bentuk "Prasasti" pada tanggal 1 Maret 1929, bertuliskan "TandaPeringatan Brandweer Batavia 1919-1929" tanda penghargaan tersebut diberikan sebagai wujud terimakasih atas dharma bakti para petugas pemadam kebakaran.

Pemadam Kebakaran Indonesia memakai Moto yang berbunyi: Pantang Pulang Sebelum Padam.

Sedangkan tugas pokok adalah:

1. Pencegahan Kebakaran.
2. Pemadaman Kebakaran, dan
3. Penyelamatan Jiwa dan ancaman kebakaran dan bencana lain.

2.2.6 Standar Operasional Pelayanan Pemadam Kebakaran di Tangerang Selatan

Berdasarkan Perda Nomor 6 Tahun 2010 tentang Organisasi Perangkat

Daerah Kota Tangerang Selatan *Standard Operating Procedures* (SOP) digunakan dilingkungan kantor Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan. Tahapan tindakan operasi:

1. Terima berita : informasi bisa diterima dari laporan masyarakat, petugas melihat sendiri kejadian kebakaran.
2. Size up sebelum berangkat; siap berangkat: setelah menerima perintah dari kantor, 2 unit mobil pompa dari posko pemadam terdekat segera diberangkatkan ke lokasi kebakaran.
3. Tiba di lokasi: regu1 dan 2 (dari posko terdekat) tiba dilokasi segera menempatkan mobil pada posisi mendekati lokasi kebakaran.
4. Penilaian kondisi: kepala regu yang tiba di lokasi, sebelum memulai tindakan operasi pemadam harus melakukan penilaian kondisi (*size up*) tentang besar kecilnya kebakaran serta resiko yang dihadapi.
5. Operasi pemadaman: apabila hasil *size up* memungkinkan untuk dilakukan tindakan operasi pemadaman, maka dapat segera di mulai dengan tetap memperhatikan keselamatan petugas.
6. Operasi penyelamatan: pada tahap ini, apabila sangat mendesak dapat dilakukan oleh anggota regu pemadam. Tindakan penyelamatan harus tetap mempertimbangkan keselamatan petugas yang bersangkutan.

2.3 Kerangka Berfikir

Pembahasan akan dibahas mengenai Kualitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Oleh Dinas Pemadam Kebarakaran Kota Tangerang Selatan, permasalahan yang diakibatkan kurangnya sarana dan prasarana penunjang petugas dalam menangani kebakaran, juga SDM yang belum memadai, dan juga masih terdapat posko pemadam kebakaran yang belum mencapai ideal jarak antar posko pemadaman dapat menyebabkan berbagai hal yang tidak sesuai dengan tujuan bersama.

Dengan adanya permasalahan diatas, dapat dianalisis melalui berbagai pandangan para ahli kualitas pelayanan stakeholder difokuskan pada pandangan Zeithaml, dari beberapateori tentang kualitas pelayanan yang ada, dipilih teori Zeithaml dengan dasar bahwa teori zeithaml dengan indikatornya dapat menjawab permasalahan yang ada di penelitian ini. Indikator yang diberikan yaitu:

1. *Tangibles*: untuk melihat dan menganalisis sarana dan prasarana yang diberikan oleh Dinas PemadamKebakaran kota Tangerang Selatan, Seperti APD Petugas, Kendaraan penunjang.
2. *Realiability*: untuk melihat dan menganalisis kehandalan dan kemampuan petugas melayani dan menggunakan alat bantu proses pelayanan
3. *Responsiveness*: untuk melihat dan menganalisis kecepatan dan ketanggapan penanganan yang diberikan
4. *Assurance*: untuk melihat dan menganalisis kepastian yang diberikan dalam pelayanan pemadaman, seperti tepat waktu dalam pelayanan, jaminanan legalitas dalam pe layanan.
5. *Empathy*: untuk melihat dan menganalisis sikap kepedulian yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran seperti, melayani dan menghargai pelanggan, mendahulukan kepentingan pelanggan.

Gambar 2. 2 Ilustrasi Kerangka Berfikir

