

## Daftar Isi

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Kajian Teori .....	16
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik .....	16
2.2.2 Definisi Kualitas Pelayanan .....	19
2.2.3 Standar Pelayanan .....	20
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	22
2.2.5 Pemadam Kebakaran.....	24
2.2.6 Standar Operasional Pelayanan Pemadam Kebakaran di Tangerang Selatan .....	25
2.3 Kerangka Berpikir .....	26
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	29
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.4 Teknik Penentuan Informan .....	30
3.5 Validasi Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data .....	32
<b>BAB 4 HASIL PEMBAHASAN</b> .....	34
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	34
4.1.1 Gambaran Umum Kota Tangerang Selatan .....	34
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Pemadam Kebakaran Kota Tangerang Selatan ..	36
4.2 Hasil Penelitian .....	42
4.2.1 <i>Tangible</i> Atau Berwujud .....	43
4.2.2 <i>Reability</i> Kehandalan .....	47
4.2.3 <i>Responsibility</i> Daya Tanggap.....	49

4.2.4 <i>Asurance</i> Jaminan .....	53
4.2.5 <i>Emphaty</i> Empati .....	54
BAB V PEMBAHASAN .....	57
5.1 <i>Tangible</i> .....	57
5.2 <i>Reability</i> .....	57
5.3 <i>Responsibility</i> .....	58
5.4 <i>Asurance</i> .....	60
5.5 <i>Emphaty</i> .....	60
BAB VI PENUTUP .....	61
6.1 Kesimpulan .....	61
6.2 Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
Jurnal .....	64
Skripsi .....	65
Peraturan Pemerintah .....	65
Internet .....	65