

PERANAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA DINAS PENCEGAH DAN PEMADAM KEBAKARAN KOTA MEDAN

Oleh:

Fandi Winata Sitio ¹⁾

Tito Santana Hutapea ²⁾

Universitas Darma Agung, Medan ^{1,2)}

E-mail:

fandiwinata@gmail.com ¹⁾

tito@gmail.com ²⁾

ABSTRACT

This study aims to determine the Role of Service Quality in Increasing Customer Satisfaction at the Medan City Fire Department. The method of data analysis used by descriptive and deductive methods, based on the results of discussions, can be concluded that the service rendered by fire officers has been well under way of performing public services based on the service dimension of service officers, procedures, time facilities and services. The factors affecting the community satisfaction index in the anti-city fire and fire-extinguishing section human resources, which is the ability of firefighters to perform excellent service, are because officers have taken training in prevention and fire extinguishers and infrastructure facilities. And the authors suggest that the institution continues to develop the quality of public service to the urban community and for further researchers should be credited with other factors that could contribute to the quality of service to the community.

Keywords: *Service, Quality, Customer.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peranan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dinas Pencegah dan Pemadam kebakaran Kota Medan. Metode analisis data yang digunakan yaitu dengan metode deskriptif dan deduktif, Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pemadam kebakaran telah berjalan dengan baik dimana dalam melaksanakan pelayanan publik berdasarkan dimensi pelayanan yaitu sikap petugas, prosedur, waktu fasilitas dan pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada seksi Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan yaitu Sumber Daya Manusia yaitu kemampuan petugas pemadam kebakaran dalam melaksanakan tugas sangat baik, ini dikarenakan para petugas telah mengikuti pelatihan tentang pencegahan dan pemadam kebakaran dan Sarana Prasarana. Dan penulis menyarankan supaya instansi terus mengembangkan kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat kota Medan dan untuk peneliti selanjutnya sebaiknya ditambahkan faktor-faktor lainnya yang dapat mengembangkan peranan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kualitas, Pelanggan.*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang baik, yaitu pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik yang professional artinya pelayanan yang memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dilihat dari kualitas kinerja aparat dan jangka waktu penyelesaian pemadaman kebakaran yang diberikan oleh pemerintah kota medan tersebut. Berdasarkan kerangka kontekstual tugas pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan. Maka dilakukan suatu analisis kasus di Kota Medan, dimana hasil analisis awal yang dikemukakan adalah, pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Medan masih belum optimal. Adapun kendala utama yang dihadapi pemerintah Kota Medan khususnya pada Dinas Pemadam Kebakaran adalah infrastruktur dan perlengkapan yang kurang memadai. Pelayanan yang baik akan sulit terwujud apabila ketersediaan infrastruktur dan alat untuk memfasilitasi atau melayani masyarakat itu sendiri tidak memadai, dan hal ini akan memicu kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan umum itu sendiri, namun satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin kekeurangan dalam pelaksanaan...

tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari Latar Belakang masalah, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

“Apakah peranan kualitas pelayanan Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan”

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui peran pelayanan umum Dinas P2K Kota Medan .
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam peran pelayanan khususnya dalam layanan pemadam kebakaran
3. Untuk mengetahui usaha-usaha atau upaya yang telah dilakukan oleh aparatur dinas Pemadam Kebakaran dalam meningkatkan pelayanan publik Khususnya dalam layanan Pemadam Kebakaran.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademis
 - a. Sebagai landasan atau bahan informasi untuk penulisan-penulisan yang serupa
 - b. Sebagai tambahan kepustakaan di bidang administrasi negara khususnya mengenai pengembangan SDM
2. Kegunaan Praktis
 1. Bagi badan yang bersangkutan :
 - a. Sebagai bahan informasi dalam melaksanakan...
 - b. Sebagai bahan informasi untuk memperbaiki kelemahan dan
 2. Bagi penulis :

Penulisan ini merupakan kesempatan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku perkuliahan ke dalam praktek yang sesungguhnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Kualitas

Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) mengungkapkan ada terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa, kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empathy*), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai pelanggan.
3. Cepat tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten.
5. Kepastian (*Assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.

2.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas layanan "RATER" (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*). Konsep kualitas

layanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang diterima.

2.1.2.1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan dalam UU No.25 Tahun 2009 pasal 1, "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 administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan public". Kualitas dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu kualitas jasa dan kualitas produk. Menurut Goetsch & Davis (dalam Tjiptono 2012:152), "kualitas dapat di rumuskan sebagai kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi, atau melebihi harapan".

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.1.2.2. Dimensi-Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Sinambela dalam buku Pasolong (2011:128) "pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Ratminto dan Winarsih (2012:5) “pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

2.1.2.3. Standar Pelayanan Pemerintah

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah maka SPM tidak lagi dimaknai dalam kontekstual sebagai norma, standar, prosedur, dan kriteria. Pengaturan mengenai jenis pelayanan dasar ditentukan dengan tegas dan jelas dalam peraturan pemerintah ini dan tidak didelegasikan lebih lanjut ke dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Secara umum peraturan pemerintah ini mengatur mengenai prinsip penetapan dan penerapan SPM, jenis SPM termasuk materi muatannya yang terdiri atas jenis pelayanan dasar, mutu pelayanan dasar, dan penerima pelayanan dasar, penerapan dan pelaporan SPM, pembinaan dan dan pengawasan SPM, ketentuan lain-lain, dan ketentuan penutup yang salah satunya menyatakan bahwa peraturan pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

2.1.2.4. Kualitas Pelayanan

Untuk mengukurnya peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yaitu :

1. Sikap Petugas meliputi :
 - a. Sikap Petugas
 - b. Kemampuan Petugas

- c. Daya Tanggap petugas
2. Prosedur meliputi :
 - a. Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Waktu meliputi :
 - a. Ketepatan Waktu
4. Fasilitas meliputi :
 - a. Kelengkapan Fasilitas-Fasilitas (mobil/armada, sumber daya manusia, peralatan/kelengkapan kebakaran)
 - b. Kelengkapan fasilitas sesuai Standar Operasional Prosedur
5. Pelayanan meliputi :
 - a. Pelayanan
 - b. Kepuasan Pelayanan
 - c. Kesesuaian Pelayanan dengan Visi dan Misi

2.1.2.5. Bentuk Kualitas Pelayanan

Lebih jelasnya dapat diuraikan mengenai bentuk-bentuk aplikasi kualitas layanan dengan menerapkan konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2011:32) sebagai berikut:

1. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya.

2. Jaminan (*Assurance*)

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.

3. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

4. Empati (*Empathy*)

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing masing pihak tersebut.

5. Kehandalan (*Reliability*)

Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

2.1.2.6. Standar Kualitas Pelayanan

Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti

persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh para pengguna dan stakeholders lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi (Wibawa dan Yuyun, 2002 : 39).

2.1.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk (2016:3) “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka”. Kepuasan konsumen ini juga ada dorongan akan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dewasa ini yang semakin meningkat. Kepuasan konsumen pada akhirnya akan menciptakan loyalitas konsumen kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan mereka.

2.1.3.1. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Jasfar (2012:20), terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Aspek barang dan jasa.
2. Aspek emosi pelanggan.
3. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa.
4. Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan.
5. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja.

2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Nor Indah Petyani (2011)	Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran di Indonesia.	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran di Indonesia dianggap kurang.
2	Martinda Adalberty (2016)	Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian kualitas pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran di Surabaya berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan pada umumnya belum terpenuhi secara optimal.
3	Harman syalah (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat	Bisney logistic	Hasil penelitiannya adalah terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas pemadam kebakaran kabupaten pasaman barat.

Sumber: Ditulis Oleh Penulis (2020)

2.3. Kerangka Pemikiran

Proses pelayanan yang baik harus sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan yang telah di tetapkan sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan *Good Governance* melalui Pelayanan Publik” ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu:

1. Sikap Petugas

Merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang, akurat dan memuaskan.

2. Prosedur

Merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan bagaimana petugas dinas pemadam kebakaran menerapkan aturan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.

3. Waktu

Merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan Dinas Pemadam Kebakaran dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu atas kedatangannya ke TKP.

4. Fasilitas

Merupakan komponen utama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, terutama dalam dinas pemadam kebakaran, fasilitas yang digunakan oleh pengguna jasa sesuai dengan SOP Dinas Pemadam Kebakaran.

5. Pelayanan

Merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk kesesuaian pelayanan jasa yang di berikan kepada masyarakat. Ini merupakan kewajiban dari pemerintah dinas pemadam kebakaran sebagai penyedia jasa pelayanan publik untuk menjalankan visi dan misi.

2.4. Hiotesis

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

“Peranan kualitas pelayanan pada Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan sudah sepenuhnya dapat terpenuhi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan”.

3. METODE PELAKSANAAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan yang beralamat di jl. Candi Borobudur No .2, dengan pertimbangan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan penulis mudah diperoleh serta sangat relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi obyek penelitian. Sedangkan waktu yang digunakan selama melakukan penelitian kurang lebih satu bulan mulai dari bulan April sampai dengan bulan September tahun 2020.

3.2. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:80) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat kota medan yang sudah

pernah memakai jasa Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan.

Menurut Sugiyono (2017:81) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Menurut Sugiyono (2017:82) “*Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.” Sedangkan *Non-Probability Sampling* menurut Sugiyono (2017:84) adalah “teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.”

3.3. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan bersumber dari:

1. Jenis Data

Data kualitatif yaitu data atau informasi dalam bentuk tertulis mengenai Peranan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan

2. Sumber Data

Sedangkan sumber data yang digunakan adalah Data sekunder adalah berupa dokumen-dokumen dan laporan tertulis yang tersedia di Instansi serta informasi lain yang ada hubungannya dengan masalah ini.

3.4. Operasional Variabel

Variabel yang akan diteliti adalah Peranan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dinas P2K Kota Medan.

Tabel 3.1: Operasional variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Peranan Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dinas P2K Kota Medan	1. Sikap Pegawai	Tersiptanya sikap sigap, cepat dan tanggap
	2. Prosedur	Prosedur untuk pelayanan pada Dinas P2K Kota Medan
	3. Waktu	Ketepatan waktu Dinas P2K Kota Medan dalam memberikan pelayanan
	4. Fasilitas	Tersedianya fasilitas dalam mendukung tugas pokok serta fungsi dari Dinas P2K Kota Medan
	5. Pelayanan	Tersiptanya pelayanan prima

Sumber: Diolah Oleh penulis (2020)

3.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini, metode pengumpulan data yang penulis tempuh adalah sebagai berikut:

1. Kepustakaan

Penelitian ini dilakukan dengan membaca buku atau literatur-literatur sebagai dasar teori yang akan dijadikan sebagai landasan teori dalam penulisan ini dan catatan kuliah yang diperoleh selama masa studi.

2. Lapangan (*Field Reseach*)

Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, penulis melakukan pengamatan langsung dan melihat studi kasus.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis juga melakukan Dokumentasi yang berupa file, data, foto dari perusahaan terkait.

4. Observasi

Dalam penelitian ini, penulis juga melakukan pengamatan secara langsung yang meliputi interaksi, dan mencatat gejala-gejala yang diselidiki.

3.6. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah model Miles and Huberman (Sugiyono,2013) terdiri dari 3 tahap yaitu:

1. Metode Deskriptif

Desain penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian

akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang dirumuskan (Ali Maksum, 2012: 95). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

2. Metode Deduktif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis *statisticdeskriptif* atau *deduktif* dan *statistic induktif*. deduktif adalah statistik dimana tingkat pekerjaannya mencakup cara pengumpulan, penyusunan atau mengatur, mengelolah, menyajikan dan menganalisis data angka agar dapat memberikan gambaran yang teratur, ringkas dan jelas mengenai keadaan peristiwa, atau gejala tertentu sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Singkat DP2K Kota Medan

Pemadam Kebakaran Kota Medan sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda (Batavia) tahun 1919 dan pada saat itu pemadam kebakaran ini disebut Brainwier. Sejak zaman kemerdekaan Republik Indonesia unit pemadam kebakaran ini tetap ada namun dikelola oleh daerah tingkat II masing-masing yang keberadaannya bergabung dengan instansi yang ada pada saat itu. Pada tahun 1967, unit pemadam kebakaran ini beralih posisinya dari unit Pemadam Kebakaran dibawah Dinas Pekerjaan Umum Kota Medan ke Sub. Direktorat yang dipimpin Bapak Salamuddin Siregar dan beberapa tahun kemudian Bapak Salamuddin Siregar digantikan oleh Bapak Baharuddin Nur s/d tahun 1972. Pada tahun 1972 Unit Pemadam Kebakaran ini berubah menjadi Unit Linmas dibawah Sub Direktorat

Ketertiban Umum dijabat oleh Bapak J.L. Girsang s/d 1979.

Pada tahun 1998 s/d tahun 2000 Kepala Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan dijabat oleh Bapak Drs. Elsinus Hasugian kemudian digantikan oleh Bapak Drs. Marlon Simanjuntak. Drs. Marlon Simanjuntak hanya menjabat selama 1 bulan karena beliau gugur dalam menjalankan tugas pada saat terjadinya peristiwa kebakaran di Jl. Pandu Baru pada 25 Januari 2000 akibat Kecelakaan lalu lintas yang terjadi di persimpangan jalan Palang Merah persisnya dipersimpangan Jalan Pemuda kelurahan Kesawan dan Almarhum sempat dirawat di Rumah Sakit Malahayati Medan dan kemudian dialihkan keperawatan yang lebih intensif di Rumah Sakit Umum Gleneagles Jl. Listrik Medan sampai menghembuskan nafas terakhirnya, mulai dari masa setelah kejadian almarhum dalam kondisi tidak sadarkan diri (koma) sampai wafatnya beliau pada 29 Januari 2000.

Setelah meninggalnya Alm. Bapak Drs. Marlon Simanjuntak jabatan sementara dialihkan kepada Bapak Erdinso Purba, SH sebagai Pelaksana Harian Kepala Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan selama 9 bulan dan kemudian Bapak Erdinson Purba, SH dilantik menjadi Kepala Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan. Pada 12 Maret 2002, Drs. Erdinson Purba, SH digantikan oleh Bapak M. Jacob Nasution, SH menjabat lebih kurang 5 bulan saja karena tanggal 07 Agustus 2002 telah dilakukan serah terima jabatan dengan Bapak Drs. Nawawi yang menjabat s/d 7 Januari 2003 dan selanjutnya digantikan oleh Bapak Drs. V. Redward Bakkara. Kemudian Bapak Drs. Redward Bakkara, M.Si menjabat pada tanggal2003 s/d 18 Februari 2011 kemudian digantikan oleh Bapak Drs. Marihot Tampubolon menjabat sampai dengan pensiun yaitu pada 31 Desember 2018.

Setelah Bapak Drs. Marihot Tampubolon pensiun, jabatan sementara dialihkan kepada Bapak Elfis Sibarani, SE sebagai Pelaksana Tugas Kepala Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan sampai dengan tanggal 10 Juli 2019. Pada tanggal 11 Juli 2019 Bapak Drs. Albon Sidauruk Dilantik Menajdi Kepala Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan sampai dengan sekarang.

4.1.1. Visi Dan Misi Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan

A. Visi

Dengan berpedoman pada tugas pokok dan fungsi yang diemban serta melihat visi Pemerintah Kota Medan, maka visi Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan adalah:

“Terwujudnya kota Medan yang Sigap Mengatasi dan Mencegah Kebakaran serta bencana lainnya” disingkat **MEDAN SIAGA BENCANA.**

Visi diatas mengandung pengertian sebagai berikut:

MEDAN, menggambarkan keseluruhan masyarakat, instansi pemerintah dan swasta/perusahaan serta komponen-komponen lainnya yang ada diseluruh Kota Medan

SIAGA BENCANA, berarti selalu siap sedia dan sigap untuk menghadapi bencana alam lainnya, serta selalu melakukan upaya-upaya pencegahan terjadinya bencana.

B. Misi

Mendorong partisipasi masyarakat dan swasta serta pihak kelurahan dan kecamatan dalam pencegahan dan penanggulangan bencana

Misi ini di dasari oleh kenyataan bahwa melakukan pencegahan jauh lebih baik dari pada melakukan perbaikan/recovery. Untuk dapat melakukan pencegahan maka partisipasi semua pihak (masyarakat, swasta, serta instansi lainnya) merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi. Berkaitan dengan itu maka Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran akan menjalankan misi untuk

mendorong munculnya partisipasi dari masyarakat dan swasta dalam melakukan pencegahan terjadinya bencana.

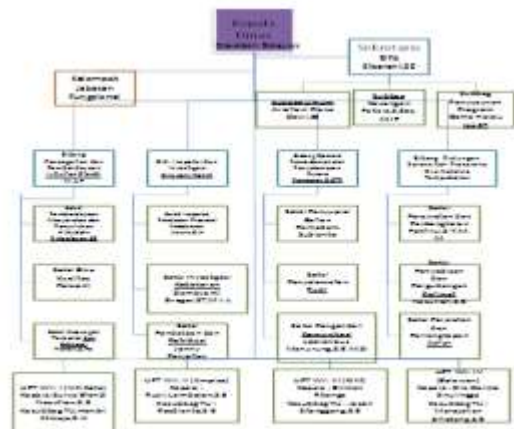
Meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat

Peningkatan mutu layanan kepada masyarakat berarti bahwa seluruh jajaran yang ada di Dinas Pencegah Pemadam Kebakaran harus bersikap profesional, tanggap dan sigap dalam menerima pengaduan terjadinya bencana, maupun permintaan masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Meningkatkan sarana dan prasarana alat pencegah dan pemadam kebakaran

Upaya-upaya pencegahan dan penanggulangan bencana kebakaran sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memenuhi standa. Untuk itu, sarana dan prasarana yang saat ini dimiliki oleh Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan perlu ditingkatkan sehingga mutu layanan dapat ditingkatkan.

4.1.2. Struktur Organisasi Dinas Pencegah Dan Pemadam Kebakaran Kota Medan



Gambar 4.1 Struktur Organisasi DP2K Medan
Sumber : DP2K Medan

A. kepala Dinas dengan tugasnya antara lain:

- Perumusan kebijakan urusan pemerintah bidang ketentraman dan ketertiban umum, sub urusan kebakaran;
- Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintah

- bidang ketentraman dan ketertiban umum, sub urusan kebakaran;
- c. Pelaksanaan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
 - d. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan
 - e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikkota terkait dengan tugas dan fungsinya.

B. Sekretaris, adapun tugasnya;

- a. Perencanaan program dan kegiatan kesekretariat dengan mempedomani Rencana Umum Kota, RENSTRA dan RENJA Dinas untuk terlaksananya sinergitas perencanaan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- b. Pelaksanaan penyusunan bahan kebijakan, Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan, Standar Kompetensi Jabatan, Analisis Jabatan, Analisis Beban Kerja, Evaluasi jabatan, LAKIP dan standar lainnya lingkup kesekretariat untuk terselenggaranya aktivitas dan tugas secara optimal dan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- c. Pengoordinasian penyusunan rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, Standar Operasional Prosedur (SOP), standar pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, LAKIP dan standar lainnya lingkup Dinas untuk terselenggaranya tugas dan kegiatan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
- d. Fasilitas, supervisi dan pengintegrasikan pelaksanaan tugas Bidang meliputi rumusan kebijakan, bahan rencana program dan kegiatan, Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan, standar kompetensi jabatan, analisis jabatan, analisis beban kerja, evaluasi jabatan, LAKIP dan standar lainnya lingkup Dinas sesuai dengan

usul Bidang berdasarkan peraturan perundang-undangan.

C. Kepala Subbagian Keuangan dan Aset mempunyai tugas:

1. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Subbagian Keuangan dan Aset;
2. membagi tugas kepada bawahan;
3. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
4. memeriksa hasil kerja bawahan;
5. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
6. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
7. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Subbagian Keuangan dan Aset;
8. menyiapkan kegiatan penyusunan Daftar Pelaksanaan Anggaran Dinas Pemadam Kebakaran;
9. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Dinas Pemadam Kebakaran;
10. menyiapkan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Dinas Pemadam Kebakaran;
11. melaksanakan penatausahaan barang pakai habis dan barang inventaris;
12. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Subbagian Keuangan dan Aset;
13. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Subbagian Keuangan dan Aset;
14. menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
15. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Keuangan dan Aset;
16. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Subbagian Keuangan dan Aset; dan
17. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

D. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas:

1. menyiapkan kegiatan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 2. membagi tugas kepada bawahan;
 3. membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
 4. memeriksa hasil kerja bawahan;
 5. menyiapkan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
 6. menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
 7. menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 8. menyiapkan kegiatan tatakelola persuratan, kearsipan, perpustakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Dinas Pemadam Kebakaran;
 9. menyiapkan kegiatan Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik Dinas Pemadam Kebakaran;
 10. menyiapkan kegiatan Penyediaan akomodasi dan jamuan rapat/pertemuan, dan kunjungan tamu di Dinas Pemadam Kebakaran;
 11. menyiapkan kegiatan Pengadaan Peralatan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;
 12. menyiapkan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Dinas Pemadam Kebakaran;
 13. menyiapkan kegiatan fasilitasi Reformasi Birokrasi Dinas Pemadam Kebakaran;
 14. menyiapkan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi Dinas Pemadam Kebakaran;
 15. menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 16. menyiapkan kegiatan pelayanan data dan informasi Dinas Pemadam Kebakaran;
 17. menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 18. menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
 19. menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 20. menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
 21. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.
- E. Bidang Pencegahan mempunyai fungsi:**
1. perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
 2. pendistribusian tugas kepada bawahan;
 3. pemberian petunjuk kepada bawahan;
 4. penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
 5. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
 6. pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
 7. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di Bidang Pencegahan;
 8. pelaksanaan kegiatan Seksi Bina Teknis Pencegahan, Seksi Inspeksi, dan Seksi Penindakan;
 9. pelaksanaan kegiatan penyusunan data dan informasi di Bidang Pencegahan;
 10. pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di Bidang Pencegahan;
 11. pelaksanaan penilaian kinerja Pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
 12. pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
 13. pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
 14. pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

F. Bidang Operasional dan Penyelamatan mempunyai fungsi:

1. perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
2. pendistribusian tugas kepada bawahan;
3. pemberian petunjuk kepada bawahan;
4. penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
5. pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
6. pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
7. pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di Bidang Operasional dan Penyelamatan;
8. pelaksanaan kegiatan Seksi Operasi, Seksi Penyelamatan, dan Seksi Komunikasi Operasi dan Penyelamatan;
9. pelaksanaan kegiatan penyusunan data dan informasi di Bidang Operasional dan Penyelamatan;
10. pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di Bidang Operasional dan Penyelamatan;

4.2. Kualitas Pelayanan pada Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran

Dalam penelitian ini, penulis menetapkan fokus penelitian pada kualitas pelayanan pada dinas pemadam kebakaran. Untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan tersebut, dalam penelitian ini penulis menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yaitu

1. Sikap Petugas, yaitu sikap, kepedulian, dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik.
2. Prosedur, yaitu kemudahan tahapan mekanisme SOP pada saat dilapangan, yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan.

3. Waktu, yaitu ketepatan satuan unit pemadam kebakaran pada saat penanggulangan kebakaran.
4. Fasilitas, yaitu tersedianya fasilitas pendukung seperti mobil (armada), sumber daya manusia dan peralatan. perlengkapan
5. Pelayanan, yaitu kesesuaian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pada umumnya.

4.3. Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan indikator di atas penulis menyimpulkan bahwa di temukan beberapa indikator yakni : indikator daya tanggap, indikator kemudahan prosedur, indikator pelayanan sesuai SOP dan indikator kepuasan pelayanan mendapatkan nilai rendah, di lihat dari data primer yaitu jawaban kuisioner dari informan.

Jika segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi. Sebaliknya, kalau sebagian atau semua aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan itu tertutup dan informasinya sulit diperoleh oleh para pengguna dan stakeholders lainnya, maka penyelenggaraan pelayanan itu tidak memenuhi kaidah transparansi.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Peranan Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan, penulis dapat menyimpulkan:

1. Bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pemadam kebakaran telah

berjalan dengan baik dimana dengan adanya dimensi pelayanan diatas, bahwa dalam melaksanakan pelayan publik berdasarkan dimensi pelayanan yaitu sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan pelayanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kota Medan: Faktor Pendukung, a) Sumber Daya Manusia: Kemampuan petugas pemadam kebakaran dalam melaksanakan tugas sangat baik, ini dikarenakan para petugas telah mengikuti pelatihan tentang Pencegahan dan Pemadam Kebakaran. b) Sarana dan Prasarana: Sarana dan Prasarana pelayanan yang ada di tandai dengan kondisinya yang memadai dan baik. Faktor Penghambat: jumlah petugas dalam memberikan pelayanan belum mencukupi karena menurut Kepala Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kota Medan idealnya jumlah petugas dengan 10 unit mobil pemadam kebakaran adalah 180 orang dibagi menjadi 3 pleton, sekali piket 1 pleton; Ketidaktahuan masyarakat dalam mendukung terlaksananya pelayanan tersebut dan kurangnya partisipasi masyarakat dalam membantu petugas melaksanakan kegiatannya. Sarana dan Prasarana yaitu Masih kurangnya pos-pos pembantu di kecamatan; ketersediaannya anggaran yang masih terbatas.

Saran

1. Disarankan bagi Perusahaan/Instansi untuk terus mengembangkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat kota Medan.
2. Disarankan agar dalam penelitian selanjutnya, sebaiknya ditambahkan faktor-faktor lainnya yang dapat mengembangkan peran kualitas pelayanan bagi masyarakat.

6. TINJAUAN PUSTAKA

Nurhasyimad. (2010). Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. [http://](http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf)

www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf. (diakses tanggal 30 desember 2001 jam 14.20).

- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). **Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi.**
- Sinambela, (2011). **Reformasi Pelayanan Publik**
- Fandy Tjiptono, (2012). **Strategi Pemasaran, ed. 3, Yogyakarta, Andi.**
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. **Manajemen Pelayanan. Yogyakarta Pustaka Pelajar**
- Surjadi, (2012). **Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik.**
- Agus Dwiyanto, (2012). **Manajemen Pelayanan Publik.**
- Parasuraman, (2011). **Kualitas Pelayanan.**
- Setiawan, (2016). **Analisis Kepuasan Pelanggan.**
- Zeithaml dan Bitner, (2012). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas.**
- Sugiyono, (2017). **Metode Penelitian**
- Ali Maksum, (2012). **Metode Analisis Data**
- DP2K Kota Medan. 2013. **Jumlah Kasus Kebakaran di Kota Medan.**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan