

**KUALITAS PELAYANAN DINAS
PEMADAM KEBAKARAN KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Novita Sari

141010040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**KUALITAS PELAYANAN DINAS
PEMADAM KEBAKARAN KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

Novita Sari

141010040

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Novita Sari
NPM : 141010040
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juni 2021



Novita Sari
NPM: 141010040

KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA BATAM

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Novita Sari
141010040**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juni 2021



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.
Pembimbing**



ABSTRAK

Setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang baik terutama dalam perlindungan bencana, terutama untuk bencana kebakaran. Mewajibkan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran menunjukkan keunggulannya dalam melayani kebutuhan masyarakat. Penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam yang berdasarkan peraturan Peraturan Walikota Batam No.44 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Dinas Pemadam Kebakaran sudah dijelaskan mengenai tanggung jawab dinas pemadam kebakaran. Penelitian ini menggunakan indikator pendekatan William N Dunn yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Metode yang digunakan dari penelitian ini yaitu kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan apa yang sedang terjadi saat ini untuk memperoleh informasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan hasil penelitian bahwa pelayanan yang diberikan oleh dinas pemadam kebakaran kota Batam dapat dikatakan cukup baik, namun masih ada kendala yang menghambat pelayanan. Salah satu yang menjadi penghambat pelayanan adalah kurangnya armada dan pos pemadam kebakaran. Batam hanya memiliki 55 titik dinas pemadam kebakaran. Sedikitnya armada pemadam kebakaran akan menimbulkan ketidak efisien dan efektifnya sebuah pelayanan. Letak pos pemadam kebakaran yang sulit dijangkau juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kata kunci: Dinas Pemadam Kebakaran; Kebakaran; Pelayanan

ABSTRACT

Every community wants to get good service, especially in disaster protection, especially for fire disasters. Require the Technical Implementation Unit of the Fire Department to demonstrate its excellence in serving the needs of the community. This study is to describe and analyze the Quality of Service of the Batam City Fire Department based on the regulations of Walikota Batam No.44 Tahun 2016 concerning the Main Duties, Functions and Job Descriptions of the Fire Department. It has been explained what I am the responsibility of the fire department. This study uses indicators of William N Dunn's approach, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method used in this research is qualitative with the aim of describing what is currently happening to obtain information. Data collection techniques used are data reduction, data presentation and drawing conclusions. With the results of the study that the services provided by the Batam City fire department can be said to be quite good, but there are still obstacles that hinder the service. One of the obstacles to service is the lack of a fleet and fire department. Batam only has 55 fire service points. At least the fire fighting fleet will lead to inefficiency and ineffectiveness of a service. The location of the fire station that is difficult to reach will also affect the quality of service.

Keywords: Fire Department; Fire; Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis juga menjadari bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Huda, S.Kom., M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr.Michael Jibrael Rorong,S.T.,M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Bapak Padrisan Jamba,S.H.,M.H. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M. Si. selaku pembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sabar.
5. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Narasumber penulis dalam melakukan penelitian ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

8. Kedua orang tua saya, ayahanda Marliyus ibunda Purnawati serta kakak, abang dan saudara saya yang penulis sayangi selalu memberikan doa, motivasi, dukungan baik materil maupun moril.
9. Teman-teman terbaik saya yang selalu membantu saya dalam penelitian ini. Dan kepada teman-teman seperjuangan saya di kelas Administrasi Negara yang selalu memberikan semangat, motivasi, membantu penulisan dalam melakukan penelitian ini.

Batam, 29 Juni 2021



Novita Sari



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Konsep Pelayanan Publik	7
2.1.1 Definisi Pelayanan.....	7
2.1.2 Prinsip-prinsi Pelayanan	8
2.1.3 Standar Pelayanan Publik	10
2.1.4 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.5 Asas Pelayanan Publik.....	12
2.1.6 Kelompok Pelayanan Publik	13
2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan Publik	14
2.1.8 Aksesibilitas	15
2.2 Pemadam Kebakaran.....	17
2.3 Penelitian Terdahulu	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Fokus Penelitian.....	26
3.3 Sumber Data	27
3.3.1 Data Primer	27
3.3.2 Data Sekunder	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam	34
4.1.2 Visi dan Misi	34
4.1.3 Struktur Organisasi.....	35
4.1.4 Tugas dan Fungsi.....	36
4.1.5 Sumber Daya.....	38
4.1.6 Dasar Hukum	39
4.2 Pembahasan	49
4.2.1 Peraturan Wali Kota Batam No.44 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Dinas Pemadam Kebakaran.....	41
4.2.2 Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan.....	49
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1.Pendukung Penelitian	
Lampiran 2.Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3.Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Jumlah Kejadian Jenis Kebakaran 2020.....	3
Tabel 3.1. Data Informan	29
Tabel 3.1. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1. Data Personil.....	38
Tabel 4.1. Titik Hidrat	38
Tabel 4.1. Jumlah Kejadian Jenis Kebakaran 2020.....	39

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1. Struktur Organisasi	35
--	----

