

**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**



Universitas Putera Batam

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 kehadirat 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-prinsip 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
--	----



Universitas Putera Batam

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan penduduk di kota Batam yang terus menerus meningkat akan mengakibatkan kebutuhan lahan sebagai tempat tinggal maupun aktifitas lainnya seperti perluasan lahan yang di jadikan tempat industri, jalan, pusat perbelanjaan, dan tempat sosial lainnya. Permasalahan ini akan menyebabkan semakin banyaknya penggunaan lahan yang ada di kota Batam, hal ini juga akan berpengaruh terhadap bidang sosial budaya, sosial ekonomi, dan politik. Bencana lain seperti banjir, gempa bumi, dan angin topan, serta kemajuan teknologi, diawali dengan datangnya peringatan. Ini akan memungkinkan untuk mengurangi risiko kerugian dan cedera serius yang disebabkan oleh kecelakaan. Hal yang sama berlaku untuk bahaya kebakaran, di mana sifat bahaya kebakaran seringkali tidak dapat diprediksi dan dibayangkan sebagai bahaya lainnya.

Bahaya kebakaran juga merupakan bencana yang tidak dapat kita duga kapan datangnya. Namun bahaya kebakaran juga dapat di kurangi dengan cara waspada terhadap barang-barang di sekitar kita yang kemungkinan dapat menjadi penyebab utama kebakaran, seperti benda-benda elektronika dan benda yang mudah terbakar lainnya.

Ketika kebakaran akan terjadi, penyebabnya, jumlah cakupannya, dan luasnya sifatnya merupakan hal-hal yang tidak dipertimbangkan oleh keahlian manusia. Teknologi yang tersedia dapat membantu memberikan peringatan dini, tetapi memiliki potensi kecil untuk menyediakan waktu untuk persiapan dan

bantuan jika terjadi keadaan darurat. Di sisi lain, pengetahuan lokal dalam menghadapi bahaya kebakaran masih terbatas. Hal ini dikarenakan kecelakaan kebakaran jarang terjadi sehingga masyarakat tidak siap menghadapi bahaya kebakaran. Untuk itu pemerintah memberikan bantuan kepada masyarakat berupa perlindungan dari bahaya kebakaran, gempa bumi dan lain-lain.

Layanan adalah peristiwa yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang berdasarkan sumber daya melalui sistem, proses, dan metode lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain terkait dengan haknya. Sedangkan pelayanan publik diberikan oleh pemerintah, swasta atau badan publik, dengan atau tanpa membayar kebutuhan dan atau kepentingan warga, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran. Kebutuhan akan rasa aman dari bahaya kebakaran merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan rasa aman, setiap anggota masyarakat bebas menjalankan aktivitasnya sehari-hari, mulai dari bekerja, bertani, buruh, hingga pedagang.

Mewajibkan Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran menunjukkan keunggulannya dalam melayani kebutuhan masyarakat. Organisasi harus siap 24 jam sehari untuk melayani kebutuhan masyarakat, karena bahaya yang ditimbulkan tidak dapat diperkirakan kapan dan di mana kebakaran terjadi. Namun dalam praktik berorganisasi, terdapat hambatan dalam melayani kebutuhan masyarakat. Tanpa pekerjaan yang ditargetkan, layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak lengkap. Dan lagi, pemadam kebakaran di kota

Batam hanya memiliki 59 pos pemadam dengan jumlah armada yang sedikit, karena menjangkau daerah terpencil api sangat dahsyat.

Tabel: 1.1 Jumlah Kejadian Jenis Kebakaran 2020

No	Bulan	Jenis Kebakaran							TOTAL
		BI	BP	BU	SB	KB	HN	LL	
1	Januari	1	1	2	10		12	1	27
2	Februari	1	1	2	10	1	6	1	22
3	Maret		1	3	26	1	44	4	79
4	April	1		3	9	1	27	4	45
5	Mei		3	2				1	6
6	Juni	1	1	4		2			8
7	Juli		3	5	1	2	1		12
8	Agustus	4	1	5	2				12
9	September		2	1		1		2	6
10	Oktober	1	1	1	1				4
11	November		2	1		1			4
12	Desember								
TOTAL		9	16	29	59	9	90	13	225

Keterangan:

BI	Bangunan Industri
BP	Bangunan Perumahan
BU	Bangunan Umum
SB	Semak Belukar
KB	Kendaraan MT.MB dan Kapal
HN	Hutan
LL	Lain-lain

Sumber: Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam

Banyaknya permasalahan kebakaran yang terjadi di Batam seperti terjadinya kebakaran di daerah Kawasan Ruko Taras. Keterlambatan datangnya pemadam kebakaran ke lokasi kejadian membakar 3 ruko sekaligus dalam waktu 2 jam, berdasarkan Warta Kepri 25 April 2020. Ada pun permasalahan yang lain

seperti kurangnya armada Dinas Pemadam Kebakaran saat mengatasi kebakaran di lokasi kebakaran.

Adapun kejadian kebakaran dikawasan ruko seken Taras blok D1 yang menyebabkan tiga mobil dan tiga ruko terbakar hangus pada hari Kamis, 23 April 2020. Kebakaran ini dipicu dari rook bengkel mobil, namun menyambar tiga ruko yang menjual baju-baju seken. Dalam kebakaran ini tidak dapat dipadamkan dengan cepat, karena didalam ruko banyak barang yang mudah terbakar sehingga api cepat membesar (wartakepri.co.id).

Minimnya fasilitas maupun kekurangan personil pemadam kebakaran dapat mempengaruhi lambatnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran yang akan menimbulkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas terkait. Menurut Sinambela (2010:3) pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan dan secara garis besar pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Selain personil, dalam pelayanan juga dibutuhkan fasilitas dan prasarana yang mendukung untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan permasalahan dan data di atas, maka penulis melakukan kajian lebih mendalam untuk mengetahui bagaimana pemerintah daerah dalam memaksimalkan pelayanan pemadam kebakaran di Kota Batam. Dan dari analisis temuan nantinya akan menemukan faktor-faktor penghambat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam. Untuk itu peneliti

mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam”**.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah dalam kajian penelitian ini adalah **“Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dalam menangani kebakaran di wilayah kota Batam?”**

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam.

1.3 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah diterapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara akademisi atau teoritis maupun praktis. Adapun manfaat sederhana dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta mampu memberikan sumbangan pemikiran pengembangan ilmu Administrasi Negara, khususnya bidang ilmu Pelayanan Publik.

1.3.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti dapat menerapkan teori-teori Pelayanan Publik dalam praktik memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengembangkan kemampuan dan wawasan peneliti dalam melakukan penelitian.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan khususnya bagi pemberi Pelayanan Publik.
4. Bagi praktisi penyedia pelayanan pemadam kebakaran, antara lain bagi personil pemadam kebakaran kota Batam, diharapkan dapat memahami tentang dasar pelayanan publik . Dan bagi Pemerintah Kota Batam, diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam mewujudkan pelayanan publik secara baik dan tepat waktu.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) layanan diartikan sebagai upaya membantu mempersiapkan atau mengatur kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Moirir (2010: 26) fungsi adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain dalam kaitannya dengan haknya melalui sistem dan cara lain.

Pada hakikatnya suatu jasa adalah suatu peristiwa jika manfaatnya tidak berwujud dan tidak serta merta menjadi pemilik objek, tetapi suatu peristiwa atau manfaat diberikan dari satu pihak ke pihak lain yang proses desainnya tidak terintegrasi dengan produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (Hardiyansyah, 2011: 10) layanan memiliki karakteristik tahan lama, berumur pendek, tidak berwujud, tetapi dapat didengar dan dipenuhi oleh penerima layanan.

Menurut Poerwadarmita (Hardiyansyah, 2011: 11) secara etimologis pelayanan berasal dari kata bekerja yang artinya membantu mempersiapkan atau mengurus kebutuhan seseorang. Suatu layanan juga dapat diartikan sebagai suatu barang atau jasa, jasa atau jasa yang terkait dengan penjualan dan pembelian barang atau jasa. Berdasarkan uraian ini, layanan dapat didefinisikan sebagai

acara yang didedikasikan untuk membantu, mempersiapkan, mengamankan barang atau layanan apa pun dari satu pihak ke pihak lain.

Segala jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, negara bagian dan wilayah pemerintah atau pelaku usaha berupa barang dan jasa dalam proses memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepatuhan dengan persyaratan hukum yang disebut layanan sebagaimana ditentukan. Dalam Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan persyaratan pelayanan sesuai dengan persyaratan hukum bagi setiap warga negara atas pelayanan, kekayaan, dan atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal perorangan, organisasi, dan organisasi, obyek penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2004 yang menyangkut pelayanan publik.

Pelayanan publik dibagi menjadi tiga kategori atau kelompok, yaitu urusan ketenagakerjaan, fungsi peradilan dan pelayanan. Sistem perkantoran, yaitu kegiatan yang menyediakan berbagai jenis dokumen yang dibutuhkan, seperti pembuatan akta tanah, akta kelahiran, akta kematian, akta bangunan dan lain sebagainya (Hardiyansyah, 2011: 30).

2.1.2 Prinsip-prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sesuai dengan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 meliputi :

A. Sederhana

Kesederhanaan berarti bahwa layanan tersebut mudah dipahami, mudah diikuti, mudah dioperasikan, dan dapat diukur oleh penyedia layanan dan lokal yang jelas dan hemat biaya. Intinya, pernyataan yang simplistik menekankan pada hakikat penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari persyaratan hingga profesionalisme. Praktik terbaik adalah bodohnya organisasi atau aliran kerja dalam memberikan layanan. Ini berarti menghapus node / tabel dan petugas / tugas yang tidak berguna atau tidak terkait dengan fungsi utama dalam fungsi tersebut.

B. Partisipatif

Artinya ada keterlibatan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan etika pelayanan untuk mencapai harmoni berdasarkan komitmen dan mufakat.

C. Akuntabel

Semua yang diatur dan ditentukan oleh sifat pekerjaan harus dapat dipertanggungjawabkan, artinya dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang terkait dan dapat dilaksanakan dengan baik.

D. Berkelanjutan

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan pelayanan, peningkatan kinerja pelayanan harus dilakukan secara terus menerus atau berkelanjutan.

E. Transparansi

Standar pelayanan harus bisa diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat.

F. Keadilan

Etos kerja harus seimbang, artinya harus dapat memastikan bahwa setiap masyarakat, bahkan dengan ekonomi, jarak, dan wilayah fisik dan mental yang berbeda, dapat diberikan layanan yang sama tanpa diskriminasi.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Praktik pelayanan publik memiliki langkah yang sama dalam memberikan pelayanan publik yang harus diikuti oleh penyedia dan atau penerima layanan, sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
- b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
- c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
- d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
- e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. Kompetensi petugas pemberi layanan; harus dapat ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

2.1.4 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2015:53) yaitu dimensi *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Setiap dimensi tersebut memiliki masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *tangible* (berwujud) terlihat dari kebersihan atau penampilan penyedia layanan, di mana lokasi layanan yang diberikan berada, apakah karyawan yang memberikan layanan disiplin, penggunaan alat dalam layanan, kemudahan akses pelanggan dalam aplikasi dan kemudahan layanan.
2. Untuk dimensi *reliability* (kehandalan) bahwa pelayanan yang diberikan sudah memiliki standar kerja yang jelas, apakah petugas mampu menggunakan alat bantu dalam pelaksanaan tugasnya, serta ketepatan petugas pelayanan dalam melayani pelanggan.
3. Untuk indikator dari dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yaitu bagaimana kebijakan bekerja dengan segala kebutuhan masyarakat yang ingin bekerja, petugas / perlengkapan polisi yang bekerja cepat, petugas / perlengkapan polisi yang menjalankan tugas, petugas / perlengkapan polisi yang memberikan pelayanan dengan baik, dan keluhan pelanggan semua. ditanggapi oleh supervisor.

4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan) yaitu kantor yang memberikan jaminan selama layanan, kantor yang menawarkan nilai asli dalam layanan, kantor yang menawarkan jaminan kualitas dalam layanan.
5. Untuk dimensi *emphaty* (empati) terdiri atas indikator mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman (Bambang, 2011:123) diartikan sebagai sejauh mana pelayanan yang diterima secara sosial sesuai dengan harapan. Dengan begitu, kualitas pelayanan terdapat dua unsur utama yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang diterima (*perceived service*). Kualitas pekerjaan dinilai baik jika pelayanan diterima atau didengar masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Di sisi lain, layanan yang dianggap buruk atau tidak memuaskan atau layanan yang diterima atau didengar warga tidak sesuai dengan yang diharapkan.

2.1.5 Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Transparansi; bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.1.6 Kelompok Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetensi. Contoh : KTP, Akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.
2. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi terlaksananya pelayanan publik Menurut Moenir (2010:88-119) adalah :

1. Faktor kesadaran, yaitu keyakinan, ketetapan hati, keyakinan dan keseimbangan dalam jiwa seseorang yang didapat dari suatu proses berpikir dengan metode renungan sebagai pertimbangan atas perbuatan atau tindakan dilakukan setelahnya.
2. Faktor aturan, memiliki peran penting dalam mengatur segala tindakan atau perbuatan orang. Karena dalam komunitas masyarakat, orang tidak akan bisa hidup layak dan tenang tanpa adanya aturan sehingga semakin maju dan semakin majemuknya suatu masyarakat maka peranan aturan semakin besar dibutuhkan
3. Faktor organisasi, pada dasarnya organisasi pelayanan tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya akan tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.
4. Faktor pendapatan, yaitu seluruh penerimaan sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan. Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang

atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor sarana pelayanan, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:
 - a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
 - b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
 - c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
 - d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
 - e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
 - f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
 - g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

2.2 Aksesibilitas

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 menyebutkan bahwa aksesibilitas merupakan kemudahan yang tersedia bagi semua orang tidak terkecuali para lansia dan orang yang berkebutuhan khusus dalam rangka terwujudnya kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Sedangkan menurut

Rahardjo (2012: 124) definisi aksesibilitas adalah kemudahan pengangkutan, yaitu kondisi sarana angkutan yang senantiasa tersedia apabila seseorang ingin melakukan perjalanan, tidak ada kesulitan untuk mendapatkan fasilitas transportasi yang akan digunakan, selalu tersedia sarana angkutan transportasi yang dibutuhkan sehingga perjalanan yang dilakukan dapat terlaksana secara lancar, dan tidak mengalami hambatan.

Apabila jaringan pelayanan transportasi dapat menjangkau seluas mungkin wilayah yang dilayani maka dapat dikatakan aksesibilitasnya tinggi. Selain itu indikator waktu dan biaya juga menjadi ukuran aksesibilitas. Sehingga dapat disimpulkan yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kenyamanan mengenai 'mudah' atau 'susahnya' cara menjangkau lokasi dengan transportasi. Dengan kata lain, konsep aksesibilitas menggabungkan pengaturan tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya .

Untuk mengukur tingkat kemudahan mencapai lokasi pelayanan diperlukan indikator aksesibilitas. Pertama, aksesibilitas antara kedua tempat dikatakan tinggi apabila suatu tempat berdekatan dengan tempat lainnya, sebaiknya jika kedua tempat itu sangat berjauhan, aksesibilitas antara keduanya rendah. Akan tetapi meskipun jarak antara ke suatu tempat sangat berjauhan misalnya bandara, aksesibilitasnya dapat ditingkatkan dengan menyediakan sistem jaringan transportasi yang dapat dilalui dengan kecepatan tinggi sehingga waktu tempuhnya menjadi singkat. Maka, aksesibilitas tidak hanya dilihat dari indikator jarak karena terdapat faktor lain berupa waktu tempuh dan biaya.

Kesimpulannya, apabila satu daerah dengan daerah lainnya jaraknya saling berdekatan dan hubungan transportasi antar kedua daerah tersebut mempunyai kondisi baik, aksesibilitasnya dikatakan tinggi. Sebaliknya, jika daerah tersebut saling terpisah jauh dan hubungan transportasinya jelek, maka aksesibilitasnya rendah. Beberapa kombinasi di antaranya mempunyai aksesibilitas menengah.

Dalam konsep yang paling sederhana, aksesibilitas dinyatakan dalam bentuk 'jarak' yaitu suatu tempat dikatakan 'aksesibel' jika sangat dekat dengan tempat lainnya, dan 'tidak aksesibel' jika berjauhan. Namun aksesibilitas tidak hanya dilihat dari jarak antara kedua tempat, karena bisa saja, jika sistem transportasi antara kedua tempat diperbaiki (disediakan jalan yang baik dan pelayanan transportasi yang baik) sehingga waktu tempuhnya menjadi lebih singkat maka dapat dikatakan aksesibilitasnya lebih baik. Selanjutnya, misalkan terdapat pelayanan bus yang baik antara dua tempat akan tetapi, bagi orang miskin yang tidak mampu membeli karcis, aksesibilitas antara kedua lokasi tersebut tetap rendah bagi masyarakat tidak mampu mengaksesnya. Maka dari itu, biaya perjalanan juga menjadi indikator dalam mengukur aksesibilitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi aksesibilitas yaitu jarak, waktu tempuh, dan biaya.

2.3 Pemadam Kebakaran

Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Batam dan Peraturan Walikota Batam Nomor 27 Tahun 2010 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Batam pada Bagian Kesepuluh

Pasal 144 Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam mempunyai tugas penyusunan dan pelaksanaan urusan pemerintahan daerah di bidang pemadam kebakaran yang meliputi pencegahan, pengendalian dan penanggulangan bahaya kebakaran yang dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Lebih lanjut Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam mempunyai peran penting dalam mewujudkan Kota Batam sebagai Kota yang aman dan nyaman dari ancaman bahaya kebakaran dan oleh karena itu sangat diperlukan proses perubahan dan pembaharuan sistem pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka mencapai pemerintahan yang baik (Good Governance).

Bagi Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam perubahan kearah perbaikan bukan saja untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi programnya, akan tetapi lebih jauh untuk meningkatkan eksistensinya dalam lingkungan perubahan yang cepat dan bersinggungan dengan persaingan global yang ketat pula. Disinilah penting adanya Perencanaan Strategis sebagai kebutuhan nyata untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam.

Perencanaan Strategis yang merupakan serangkaian rencana tindakan dan kegiatan mendasar yang dibuat untuk diimplementasikan pada jajaran organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan jangka panjang fleksibilitas yang merupakan suatu kriteria yang penting dalam Perencanaan Strategis. Hal ini semua bermuara kepada kepuasan pelanggan yang merupakan faktor utama

sebagai penentu keberhasilan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Mengingat peran dan fungsi Renstra Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam yang sangat penting bagi Pemerintah Kota Batam Khususnya Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam maka proses penyusunannya dilakukan secara sistematis dan partisipatif dari seluruh aparatur untuk menghasilkan dokumen perencanaan holistik dan berkesinambungan.

Muatan dalam Renstra Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam Tahun 2011 – 2016 berisi tujuan, strategi, kebijakan dan program pembangunan yang disertai dengan rencana kerja dan kerangka pendanaan yang bersifat indikatif yang berarti bahwa informasi baik tentang sumber daya yang diperlukan maupun keluaran dan dampak yang tercantum didalam dokumen Renstra ini hanya merupakan indikasi yang hendak dicapai dan bersifat fleksibel.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Sarmini, 2019) Jurnal Public Policy, Volume 1, No 2, Juni 2019, ISSN 2620-5904. Penelitian yang berjudul “kualitas pelayanan surat izin mengemudi (sim) pada kantor satuan lalu lintas polres karimun” menjelaskan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sudah berjalan cukup baik. Terutama berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan untuk

menyediakan pelayanan yang terpercaya, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Walaupun memang faktor penghambat pelayanan SIM seperti sumber daya manusia, tingkat kesadaran serta sarana dan prasarana masih ditemui dalam pelayanan pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Surya, 2018) Jurnal Hospitality Management, Volume 8, No 2, Juli 2018, ISSN 2087-5576. Penelitian yang berjudul “analisis peraturan daerah no. 2 tahun 2015 tentang larangan bagi pedagang kaki lima (pkL) untuk berjualan di taman kota dan tempat umum serta dampak terhadap minat wisatawan lokal untuk berkunjung ke lapangan puputan bandung” menjelaskan bahwa Keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) juga turut menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan lokal yang berkunjung atau berekreasi ke Lapangan Puputan Badung. Namun di sisi lain keberadaan PKL terkadang menjadi dilema bagi pemerintah kota. PKL ini terkadang menimbulkan pro dan kontra antara warga dan aparat. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka pemerintah kota Denpasar mengeluarkan Perda. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis secara empiris dampak dikeluarkannya Peraturan daerah No. 2 Tahun 2015 tentang larangan Pedagang Kaki Lima (PKL) untuk berjualan di taman kota dan di tempat umum terhadap minat wisatawan lokal untuk berkunjung ke obyek wisata

Lapangan Puputan Badung. Penelitian ini menggunakan paradigma positivism dengan analisis data secara kuantitatif, dengan variabel X yakni Dampak Peraturan Daerah No.2 Tahun 2015, dan Minat Wisatawan Lokal Untuk Berkunjung ke Obyek Wisata Lapangan Puputan Badung sebagai variabel Y. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antara variabel X dengan variabel Y dengan tingkat signifikansi sebesar 0,008. Nilai variabel X dengan variabel Y juga menunjukkan nilai yang rendah yakni sebesar 0,265.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetya, 2015) Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 4, No 2, 2015, ISSN 2442-6962. Penelitian yang berjudul “evaluasi kebijakan penanggulangan kemiskinan pemerintah kota balikpapan” menjelaskan bahwa Kemiskinan merupakan suatu permasalahan yang sangat krusial yang dihadapi oleh suatu bangsa atau negara. Hal ini sudah menjadi suatu isu publik yang harus diambil alih oleh pemerintah yang memiliki otoritas dalam membuat kebijakan. Oleh karena itu negara harus memberikan intervensi melalui kebijakannya untuk mencegah kejadian-kejadian yang tidakdiharapkan. Kebijakan publik ialah suatu tindakan atau tidak bertindak yang diambil oleh yang memiliki otoritas publik- biasanya pemerintah- untuk mengatasi masalah tertentu atau serangkaian masalah (Nugroho, 2009). Pemerintah kota Balikpapan dalam menyikapi isu kemiskinan telah memiliki perhatian yang sangat serius, melalui bukti dengan dibuatnya peraturan daerah nomor 8 tahun 2004 yang memayungi upaya pemerintah kota Balikpapan dalam penanggulangan kemiskinan. Seiring berjalannya waktu, niscaya akan adanya dinamika lingkungan dalam isu kemiskinan terjadi. Tuntutan

kebutuhan strategi penanggulangan kemiskinan diharuskan dapat menjawab permasalahan kemiskinan yang terjadi di daerah. Dengan demikian, keberadaan peraturan daerah yang mengatur penanggulangan kemiskinan di kota Balikpapan perlu diuji signifikansinya terhadap permasalahan kemiskinan melalui sudut pandang kajian evaluasi kebijakan publik. Sehingga relevansi keberadaan peraturan daerah penanggulangan kemiskinan tersebut dapat dinilai sejauhmana keberhasilannya. Dan selanjutnya akan memunculkan modifikasi atau perubahan kebijakan yang dapat menjawab permasalahan kemiskinan di kota Balikpapan, saat ini dan yang akan datang.

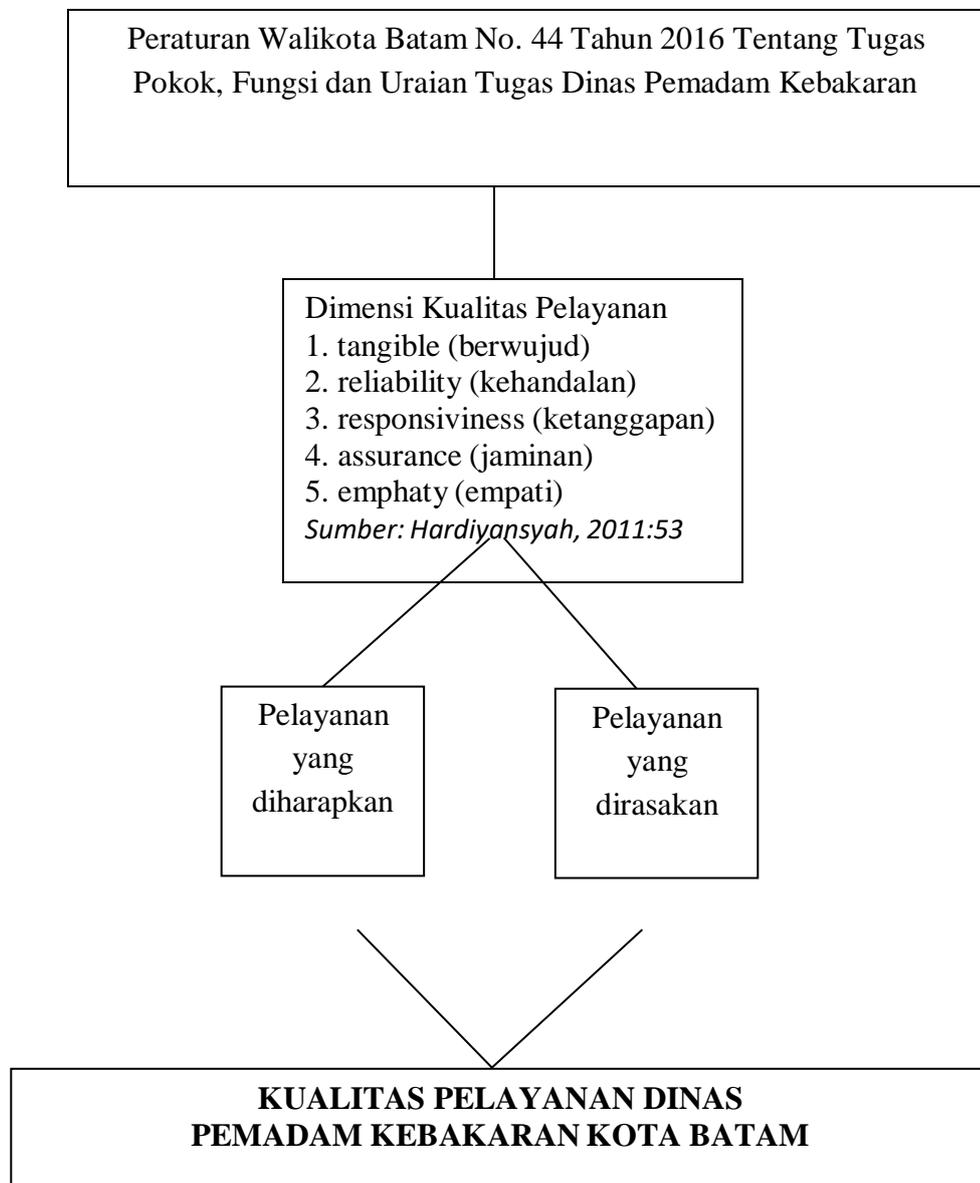
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Akbar, 2019) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 1, No 2, Oktober 2019, ISSN 2684-8406. Penelitian yang berjudul “analisis kebijakan penanggulangan bencana (studi kasus PERDA kota palu nomer 5 tahun 2011)” menjelaskan bahwa Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana dianggap belum optimal dalam penerapannya karena berdasarkan indikator, yaitu: 1) Nilai, belum maksimalnya proses untuk mengakomodir keseluruhan upaya dalam meminimalisir risiko bencana; 2) Fakta, kesesuaian program Pemerintah Kota Palu terhadap upaya penanggulangan bencana melalui peraturan daerah tersebut masih sangat minim; 3) Tindakan, kurangnya implementasi program kegiatan baik berupa sosialisasi, publikasi, maupun mitigasi yang dilakukan Pemerintah Kota Palu.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Helmi, 2016) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 2, No 2, April 2016, ISSN 2442-3971. Penelitian yang

berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Membantu Izin Proyek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor)” dengan hasil penelitian bahwa Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penerima izin trayek yang dikeluarkan oleh DLLAJ kabupaten Bogor dari 72 lintasan dengan sebanyak 6699 trayek. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode Simple Random Sampling. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert dan rumus analisis Weight Means Score. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan izin trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor sudah terlaksana dengan baik, dengan jumlah skor 3,45. Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan izin trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perlu ditingkatkan baik dari segi efisiensi maupun.

6. Penelitian yang dilakukan oleh (Widi, 2018) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 6, No 2, 2018, ISSN 2301-573X. Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potongan Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo)” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga Kecamatan Boliyohuto. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat

diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik di desa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan partisipatifnya.

2.5 Kerangka Pemikiran





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode pencarian yang ditentukan oleh karakter. Deskripsi pencarian kualitas tertinggi adalah metode atau metode studi (case study). Peneliti lebih berfokus pada sesuatu yang telah memeriksa dirinya sendiri sebagai sebuah peristiwa. Studi kasus merupakan subjek yang dapat diakses dari semua pihak terkait, dengan kata lain studi ini dihimpun dari berbagai sumber yang bertujuan untuk menyediakan data yang sistematis, faktual yang bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan. Pemadam kebakaran dalam penanggulangan bencana di Kota Batam.

3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial. Karena adanya keterbatasan baik tenaga, biaya, dana dan waktu, serta supaya hasil penelitian lebih terfokus, peneliti tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan pelayanan yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran.

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

a. Interview

Dimaksudkan untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui dialog antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan secara mendalam maupun secara bebas kepada informan yang dianggap mengetahui tentang kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran. Wawancara dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan, kemudian mengadakan tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

b. Observasi

Yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek kajian yang sedang berlangsung untuk memperoleh keterangan informasi sebagai data yang akurat tentang hal-hal yang diteliti, serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban informan dengan kenyataan yang ada dengan melakukan pengamatan langsung.

3.3.2 Data Sekunder

a. Studi Pustaka

Data diperoleh melalui studi pustaka yaitu dilakukan dengan mencari data-data pendukung (sekunder) pada berbagai literatur baik berupa buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, dokumen-dokumen hasil penelitian, serta bahan-bahan referensi lainnya yang berkaitan erat dengan penelitian ini.

b. Penelusuran Data On-line

Informasi yang diperoleh dari penelusuran data dengan mengakses internet, untuk mencari sumber data yang berkenaan dengan kajian penelitian yang akan dilaksanakan seperti penelusuran berita dan fenomena serta mengakses data dari berbagai situs resmi untuk mendukung penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Gunawan (Sugiyono, 2016) terbagi menjadi tiga macam yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi

- a. Observasi, peneliti melakukan observasi dengan datang secara langsung ke Kantor Dinas Pemadam Kebakaran.
- b. Wawancara, peneliti melakukan wawancara kepada pegawai Dinas Pemadam Kebakaran, dan Masyarakat yang tinggal di kota Batam. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Dengan penjelasan tersebut, maka pihak-pihak yang dijadikan informan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Informan

No.	Informan	Keterangan
1	Tongam Regianto H. S.STP, M.SI	Kabid Pemadam dan Penanggulangan Bencana
2	Muhajir	security kawasan Taras
3	Ramadhoni	penyewa ruko Taras
4	Ibu Sukmawati S,Pd	ibu rumah tangga

- c. Dokumentasi, dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk lisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan bagi peneliti.

3.5 Teknik Analisis Data

Moleong (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa terdapat kriteria untuk memeriksa keabsahan data yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*) dan ketergantungan (*dependability*). Penerapan uji kredibilitas dalam penelitian ini menggunakan triangulasi. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini dilakukan dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber, dengan berbagai teknik dan berbagai waktu. Ada tiga tahap triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk mengkaji kredibilitas data dilakukan dengan melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misal data yang diperoleh melalui wawancara lalu dicek dengan observasi atau dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang diperoleh melalui wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Pengujian keabsahan data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu/situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kapasitas datanya (Sugiyono, 2016).

Derajat keteralihan (*transferability*) merupakan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian dalam situasi lain. Oleh karena itu, orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya. Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya suatu hasil penelitian

dapat diberlakukan (*transferability*) maka laporan tersebut standar transferabilitas (Sugiyono, 2016) .

Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah/fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti (Sugiyono, 2016).

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

a. Lokasi

Penelitian ini bertempat di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam. Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Batam karena Dinas Pemadam Kebakaran merupakan dinas yang bergerak dalam penanggulangan bencana khususnya di daerah kota Batam.

b. Jadwal Penelitian



Universitas Putera Batam