

**KUALITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA BEKASI**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat dalam Mencapai Gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh :

**FARHAN RAMADAN
NPM : 41183506180032**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemadam
Kebakaran Kota Bekasi

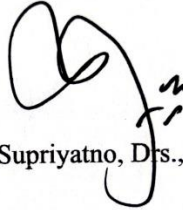
Penyusun : Farhan Ramadan

NPM : 41183506180032

Bekasi, 26 Juli 2023

Menyetujui :

Pembimbing



Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



Muhammad Radil, S.IP., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

KUALITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PEMERINTAH

KEBAKARAN KOTA BEKASI



Farhan Ramadan

NPM: 41183506180032

Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada tanggal : 26 Juli 2023

Dan telah dinyatakan lulus/disahkan di Bekasi

Pada tanggal : 26 Juli 2023

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Sekretaris : Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Anggota : 1. Dr. Andi Sopandi, S.S., M.Si.

2. Elvira Suryani, S.IP., M.Si.

Three handwritten signatures in black ink are shown, each followed by a dotted line for a name. The signatures are: 1. Muhammad Fadil, 2. Yanto Supriyatno, and 3. Dr. Andi Sopandi. The signature of Elvira Suryani is not visible in this image.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Farhan Ramadan

NPM : 41183506180032

Tanda Tangan :



Tanggal : 26 Juli 2023

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan penulis bahwa kualitas pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi belum sepenuhnya berkualitas. Memperhatikan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: “Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelaksanaan pelayanan publik, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Dalam mengungkap kualitas pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi digunakan teori Agus Dwiyanto (2005:343-344), yaitu Sikap Petugas, Prosedur, Waktu, Fasilitas dan Pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan menggunakan metode survey, dan pengumpulan data observasi dan wawancara Informan dalam penelitian ini adalah para pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan masyarakat Kota Bekasi sebanyak 5 orang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemadam Kebakaran cukup baik, dapat terlihat dari sikap para personil yang sangat lambat sampai ketempat kejadian. Faktor yang mempengaruhi adalah kurangnya personil merupakan salah satu kendala yang dihadapi oleh petugas lapangan saat terjun kelokasi kejadian dan kurangnya partisipasi dari masyarakat sangat dibutuhkan demi tercapainya suatu tujuan yang ingin dicapai.

Adapun faktor pendukung dalam kualitas pelaksanaan pelayanan publik di Dinas pemadam kebakaran di Kota Bekasi yaitu tersedianya fasilitas sarana dan prasarana dan faktor yang menghambat dalam kualitas pelaksanaan pelayanan publik di Dinas pemadam Kebakaran Kota Makassar yaitu kurangnya personil, kurangnya partisipasi dari masyarakat dan juga akses jalan yang menjadi kendala.

Kata kunci: Analisis, Kualitas dan Pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Saya mengucapkan syukur alhamdulillah kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan berupa penulisan skripsi dengan judul : “Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi”.

Penulis memilih judul tersebut karena tertarik dengan berbagai permasalahan peningkatan kualitas pelayanan publik dilembaga pemerintah. Sehingga penulis berharap akan memperoleh banyak kemudahan dalam melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut.

Disadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar sebagaimana mestinya tanpa adanya petunjuk, bimbingan dan arahan serta saran dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Yanto Supriyatno, Drs., M.Si. selaku Pembimbing penulisan skripsi dan sekaligus Dekan FISIP Unisma Bekasi;
2. Muhammad Fadil, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Unisma Bekasi;
3. Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi beserta para Pemangku Jabatan lainnya serta Jajaran Staf yang telah memberi kesempatan dan membantu penulis dalam melakukan penelitian;
4. Bapak dan Ibu Dosen dan Staf FISIP Unisma Bekasi;
5. Teman-teman seperjuangan mahasiswa/i FISIP Unisma Bekasi Jurusan Ilmu Pemerintahan Reguler C Tahun Angkatan 2018;
6. Orangtuaku yang dengan penuh pengertian dan mendorong penulis untuk mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi, sehingga dengan kesabaran dan do'a dapat terselesaikannya perkuliahan ini;
7. Kakak-kakaku, saudara, sahabat, teman-teman dan ayangku yang selalu memberi semangat agar dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Disadari pula bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan akan diterima untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis berharap semoga semua yang kita lakukan untuk kebaikan diridhoi Allah SWT, Amin.

Bekasi, 26 Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Farhan Ramadan', written in a cursive style.

Farhan Ramadan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Signifikansi Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II KERANGKA TEORI	12
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	12
2.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	21
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan	22
2.4 Kerangka Pemikiran	25
2.5 Definisi Operasional.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Jenis dan Tipe Penelitian	29
3.2 Sumber Data	29
3.3 Informan Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.5 Teknik Analisa Data	31
3.6 Keabsahan Data	32
3.7 Lokasi dan Lama Penelitian	32

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	34
4.1 Deskripsi Singkat Obyek Penelitian	34
4.2 Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi	40
4.3 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi.....	54
BAB V PENUTUP	59
4.1 Kesimpulan	59
4.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Tingkat Kejadian Kebakaran di Wilayah Kota Bekasi Tahun 2019-2022	1
Tabel 1.2	: Data Jumlah Kejadian dan Penanganan Kebakaran di Kota Bekasi Tahun 2019 – 2022	2
Tabel 3.1	: Informan Penelitian	30
Tabel 3.2	: Jadwal Penelitian 2023	33
Tabel 4.1	: Nama Informan Penelitian	40
Tabel 4.2	: Standar Oprasional (SOP) Informasi/Komunikasi Pemadam Kebakaran	43
Tabel 4.3	: Standar Oprasional (SOP) Bidang Operasional Pemadam Kebakaran	45
Tabel 4.4	: Standar Oprasional (SOP) Armada Pemadam Kebakaran ...	46
Tabel 4.5	: Fasilitas-fasilitas yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Bekasi	51