

Faktor Kualitas Pelayanan dalam Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan, dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor

(Studi Kasus di Kec. Cibinong Kab. Bogor)

Maulita Lutfiani
Universitas Nusa Putra

Article Info

Article history:

Received Maret, 2023
Revised Maret, 2023
Accepted Maret, 2023

Kata Kunci:

Jasa, Kualitas, Tingkat kepuasan

Keywords:

Level of satisfaction, Quality, Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Mengetahui seberapa pentingnya Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor dimata masyarakat. 2) Menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan, dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor. 3) Menganalisis respon masyarakat terhadap Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan, dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Bogor. Ruang lingkup penelitian ini adalah faktor-faktor yang menyangkut tingkat kepuasan masyarakat pada Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan, Dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor (studi kasus di Kec. Cibinong Kab. Bogor). Penelitian ini bersifat deskriptif, sementara metode untuk memperoleh data dilakukan dengan metode survey. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat, hal ini dapat terlihat (100%) masyarakat menyatakan penting. 2) Pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor dapat terlaksana dengan baik karena adanya aspek – aspek penunjang yang mendukung seperti kelancaran dalam menghubungi pemadam kebakaran , fasilitas yang dimiliki oleh dinas pemadam kebakaran dan para personil yang siap siaga dalam menjalankan tugas. 3) Respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor sangat baik yaitu (100%) masyarakat yang pernah ditanggulangi oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor menyatakan puas atas pelayanan yang telah diberikan.

ABSTRACT

This study aims to 1) find out how important the Field of Prevention, Preparedness and Fire Fighting at the Regional Disaster Management Agency of Bogor Regency is in the eyes of the public. 2) Analyze the level of community satisfaction with the Field of Prevention, Preparedness and Fire Fighting at the Regional Disaster Management Agency of Bogor Regency. 3) Analyzing the community's response to the Prevention, Preparedness and Fire Fighting

Division of the Bogor Regency Disaster Management Agency. The scope of this research is the factors related to the level of community satisfaction in the field of Prevention, Preparedness and Fire Fighting at the Regional Disaster Management Agency of Bogor Regency (a case study in Cibinong District, Bogor Regency). This research This research is descriptive in nature, while the method for obtaining data is done by survey method. The techniques used in data collection are library research and field research. The results of the study show that 1) the Prevention, Preparedness and Fire Fighting Division of the Bogor Regency Regional Disaster Management Agency plays an important role in people's lives, this can be seen (100%) the people say it is important. 2) The services provided by the Prevention, Preparedness and Fire Fighting Division of the Bogor Regency Regional Disaster Management Agency can be carried out well because there are supporting aspects such as smooth contact with the fire department, facilities owned by the fire department and personnel who are ready standby on duty. 3) The community's response to the services provided by the Prevention, Preparedness and Fire Fighting Division of the Bogor Regency Regional Disaster Management Agency was very good, namely (100%) the people who had been handled by the Prevention, Preparedness and Fire Fighting Division of the Bogor Regency Regional Disaster Management Agency expressed satisfaction with services that have been provided.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Name: Maulita Lutfiani
Institution: Universitas Nusa Putra
Email: lutfianie_m@yahoo.com

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Tjiptono, 1997). Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan (Assauri, 2003). Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2003).

Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor sebagai Institusi yang menangani bidang pencegahan dan penanggulangan bencana kebakaran senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam upaya penanggulangan kebakaran di wilayah Kabupaten Bogor. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor bersifat responsif dan berorientasi pada keselamatan masyarakat banyak. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat wilayah Kabupaten Bogor bila dilihat

dari lima dimensi pelayanan yaitu tangibles (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini sebagai bukti perhatian Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor terhadap kepuasan masyarakat. Apabila harapan masyarakat lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka masyarakat tidak puas. Sebaliknya apabila harapan masyarakat sama/lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka masyarakat akan puas. Lima dimensi pelayanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat Kabupaten Bogor. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kepuasan masyarakat setelah menerima pelayanan dari Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Penelitian ini diharapkan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor lebih meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat tentunya dengan tetap berlandaskan pada azas kemanusiaan dan motto "PANTANG PULANG SEBELUM PADAM".

Tujuan penelitian ini 1) Mengetahui seberapa pentingnya Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor dimata masyarakat. 2) Menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan, dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor. 3) Menganalisis respon masyarakat terhadap Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan, dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Bogor.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemahaman Konsep Kualitas

Definisi kualitas sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Tjiptono (1997) mendefinisikan "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". "kualitas sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit dan implisit". Sedangkan definisi kualitas menurut Kotler (1997) adalah "seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat". Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Berdasarkan beberapa pengertian kualitas diatas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir (mindset), yang dapat menterjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

2.2 Persepsi Terhadap Kualitas

Perspektif kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. Tjiptono (1997), mengidentifikasikan adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

- a. *Transcendental Approach*: Kualitas dalam pendekatan ini, dipandang sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa
- b. *Product-based Approach*: Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual
- c. *User-based Approach*: Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (misalnya *perceived quality*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.
- d. *Manufacturing-based Approach*: Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik perikayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.
- e. *Value-based Approach*: Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan trade-off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

2.3 Pemahaman Konsep Jasa

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Tjiptono (1997), "jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangibles (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu". Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Sedangkan menurut Tjiptono (1997), "jasa sebagai aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual". Lipioyadi (2001) juga mendefinisikan jasa adalah Semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah (seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan atau kesehatan) atau pemecahan akan masalah yang dihadapi konsumen. Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat diartikan bahwa didalam jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak selalu menyadari. Jasa bukan merupakan barang tetapi suatu proses atau aktivitas yang tidak berwujud.

Menurut Tjiptono (1997) karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Intangibility (tidak berwujud)

Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli.

b. Inseparability (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (outcome) dari jasa tersebut.

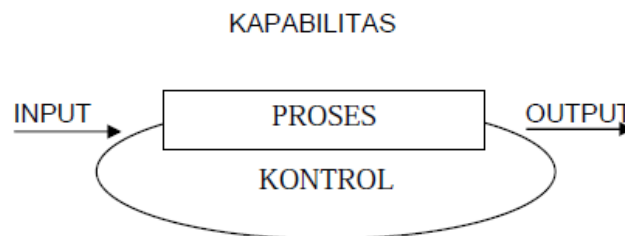
c. Variability (bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d. Perishability (mudah lenyap)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

Fokus dari proses jasa adalah untuk menghasilkan output dengan input tertentu. Semakin besar rasio output terhadap input, maka semakin produktif suatu operasi. Hal ini dijelaskan dalam gambar berikut:



Gambar 1: Model Proses Generik

Sumber: Tjiptono (1997)

Keterangan:

1. Input terdiri atas sumber daya manusia, mesin, metode, bahan baku, ukuran, dan lingkungan.
2. Proses merupakan transformasi input menjadi output
3. Kontrol merupakan mekanisme untuk menjamin bahwa proses menghasilkan apa yang diharapkan.
4. Kapabilitas adalah kemampuan proses untuk bekerja hingga mencapai kinerja yang diharapkan.
5. Output adalah jasa akhir yang dihasilkan.

2.4 Konsep *Total Quality Service*

1. Pengertian *Total Quality Service*

Merupakan derivasi TQM dalam industri jasa yang mempunyai inti konsep bahwa dalam usaha meningkatkan kualitas jasa perusahaan harus melibatkan komitmen dan kesadaran seluruh level kerja dalam perusahaan yang mana usaha ini harus dilaksanakan terus-menerus sepanjang waktu sehingga akan didapatkan peningkatan penjualan serta pangsa pasar yang lebih luas. Tjiptono (1997) mendefinisikan TQS sebagai: Sistem manajemen strategi integratif yang melibatkan semua manajer, karyawan serta menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen.

Lima bidang yang termasuk dalam konsep TQS yaitu:

- a. Fokus pada pelanggan (*customer focus*). Identifikasi pelanggan (internal, eksternal dan atau perantara) merupakan prioritas utama bagi organisasi.
- b. Keterlibatan total (*total involvement*). Manajemen harus memberikan peluang perbaikan kualitas bagi semua karyawan dan menunjukkan kualitas kepemimpinan yang bisa memberikan inspirasi positif bagi organisasi yang dipimpinnya.
- c. Pengukuran (*measurement*). Pengukuran diperlukan untuk menetapkan beberapa bentuk dasar pengukuran internal dan eksternal bagi perusahaan dan pelanggan.
- d. Dukungan sistematis (*systematic support*). Manajemen bertanggung jawab dalam mengelola proses kualitas dengan cara membangun infrastruktur kualitas yang dikaitkan dengan struktur manajemen internal dan menghubungkan kualitas dengan system manajemen yang ada.
- e. Perbaikan berkesinambungan (*continual improvement*). Kreatifitas dan inovasi dilakukan secara terus-menerus untuk memenuhi selera konsumen.

2. Dimensi *Service Quality* (SERVQUAL)

Dentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas, yaitu:

a. Bukti langsung (*tangibles*)

Definisi bukti langsung dalam Lipioyadi (2001) yaitu "kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya".

Bukti langsung dalam Tjiptono (1997) adalah "buktifisik dari jasa, bisa berupa fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya, kartu kredit plastik)". Sedangkan Kotler (1997) mengungkapkan bahwa bukti langsung adalah "fasilitas dan peralatan fisik serta penampilan karyawan yang professional".

b. Keandalan (*reliability*)

Keandalan dalam Lipioyadi (2001) adalah "kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi".

Lipioyadi (2001) mendefinisikan keandalan adalah "mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati". Secara singkat definisi keandalan dalam Tjiptono (1997) adalah "kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan".

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Lipioyadi (2001) daya tanggap adalah "suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan". Sedangkan menurut Lipioyadi (2001) daya tanggap adalah "keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap".

d. Jaminan (*assurance*)

Definisi jaminan dalam Lipioyadi (2001) yaitu "pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)".

e. Empati (*empathy*)

Lipioyadi (2001) menerangkan empati adalah "memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan".

3. Konsep Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan adalah "respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya". Tjiptono (1997) mengungkapkan bahwa Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan Tjiptono (1997) mendefinisikannya sebagai "suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa". Kotler (1997) memberikan arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Perusahaan perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (1997) metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

a. Sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*)

Organisasi yang berwawasan pelanggan akan membuat pelanggannya memberikan saran atau keluhan, misalnya dengan memberikan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan atau keluhan, penempatan kotak saran. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan balik dan perusahaan dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

b. Survey pelanggan (*customer surveys*)

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui pelanggan atas persepsinya terhadap kepuasannya.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Cara lain untuk mengukur mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan menyuruh orang berpura-pura menjadi pembeli dan melaporkan titik-titik kuat maupun lemah yang mereka alami sewaktu membeli produk perusahaan.

d. *Analisa Kehilangan Pelanggan (Lost customer analysis)*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di daerah di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor yang pernah ditanggulangi oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor pada bulan Juni – September 2011.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Analisis deskriptif membahas secara deskriptif mengenai tanggapan yang diberikan responden (pakar) dalam mengisi kuesioner.

3.3 Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan Cibinong yang pernah di tanggulangi Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor dengan mengambil data kejadian kebakaran di kecamatan Cibinong dalam 3 tahun terakhir yaitu data kejadian tahun 2008, 2009, dan 2010.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah daerah di Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor. Sampel yang diambil yaitu sampel wilayah yang berfokus di kecamatan Cibinong kabupaten Bogor, yang pernah ditanggulangi oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor.

3.5 Variabel penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator-indikator seperti seberapa pentingnya peranan pemadam kebakaran dilingkungan masyarakat, pengetahuan masyarakat tentang hal-hal yang harus dilakukan sebelum pemadam kebakaran datang, kesulitan dalam menghubungi pemadam kebakaran, kecepatan pemadam kebakaran datang, kecepatan tindakan dalam memadamkan api, kendala saat pemadaman, peningkatan pelayanan pemadam kebakaran dan kepuasan terhadap pelayanan dinas pemadam kebakaran.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan Penelitian Lapangan.

3.7 Analisis Pengolahan Data

Data dan informasi yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis. Sesuai dengan uraian terdahulu. Fakta atau fenomena yang penulis olah dalam penelitian ini secara dalam hal ini membuat kuesioner dalam bentuk pilihan ganda, dan secara kuantitatif penulis membuat sebanyak 30 (tiga puluh) lembar kuesioner dengan jumlah pertanyaan 8 (delapan) butir. Semua data dan informasi yang terkumpul kemudian dianalisis untuk dijadikan

sebagai bahan dalam konsep pengembangan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor. Nilai persentase yang dihitung untuk menentukan kriteria jawaban responden adalah didasarkan pada alternatif jawaban yang diharapkan dari masing – masing responden dengan rumus yang dipergunakan (Suharsimi, 2010) adalah:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari

F = Frekuensi / jawaban yang didapat

N = Jumlah sampel penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain, yang tujuannya untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang bersangkutan. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang dianggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat meliputi faktor berwujud, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati itu merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor.

1. Pentingnya Pemadam Kebakaran dilingkungan Masyarakat

Pentingnya peranan pemadam kebakaran dalam menciptakan rasa aman terhadap bahaya api sangat diperlukan di Masyarakat. Kehadiran pemadam kebakaran amat membantu mengurangi resiko kebakaran yang dapat menjalar dan membesar seketika. Sehingga kemungkinan terjadinya kebakaran besar atau masal dapat dihindarkan. Tanggapan responden tentang pentingnya peranan pemadam kebakaran dilingkungan masyarakat disajikan pada Tabel 2.

Tabel. 2
Tanggapan Responden Terhadap Pentingnya Peranan Pemadam Kebakaran

No	Kriteria Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Penting	30	100
2	Biasa Saja	-	-
3	Tidak Penting	-	-
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011, diolah

Pada tabel 2 tampak bahwa tanggapan masyarakat tentang peranan pemadam kebakaran adalah penting dan dapat dikategorikan baik, karena seluruh responden menyatakan penting yaitu sebanyak 100%. Dengan demikian pemerintah hendaknya memperhatikan dan memfokuskan terhadap Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor apabila sewaktu – waktu dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Kesiapsiagaan Masyarakat Terhadap Kegiatan yang Harus Dilakukan Sebelum Tim Pemadam Datang.

Pengetahuan dan pemahaman tentang kebakaran wajib diketahui oleh semua masyarakat. Sebisa mungkin api segera dipadamkan sebelum membesar karena apabila sudah membesar dan tidak terkontrol akan berbahaya dan sulit untuk dipadamkan. Masyarakat hendaknya mengetahui kesadaran akan bahaya kebakaran (*Fire Consciousness*), pengetahuan tentang api dan pencegahan kebakaran

(*Knowledge*). Ketrampilan mempergunakan alat pemadam api dan peralatan lainnya (*Skill*). Sarana dan kualitas peralatan (*Equipment*). perawatan peralatan alat pemadam api (*Maintenance*). Berikut tanggapan responden terhadap hal yang dilakukan sebelum pemadam datang tersaji pada Tabel.3.

Tabel. 3
Tanggapan Responden yang Dilakukan Sebelum Pemadam Kebakaran Datang

No	Kriteria Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Berusaha Menghubungi pemadam Kebakaran	13	43
2	Berusaha Memadamkan Api	15	50
3	Menyelamatkan barang – barang	2	7
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011, diolah

Saat terjadi kebakaran masyarakat akan merasa panik dan senantiasa segera memadamkan api, hal ini terlihat pada tabel 3 tanggapan responden yaitu sebanyak 43 % responden memilih untuk menghubungi pemadam kebakaran, 50% responden memilih untuk memadamkan api, dan 7 % responden memilih untuk menyelamatkan barang – barang. Hal ini jelas terlihat bahwa masyarakat sudah mengerti dan sadar apa yang harus dilakukan bila terjadi kebakaran.

3. ***Sistem Komunikasi Antara Masyarakat dengan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor.***

Kebakaran sering menimbulkan akibat-akibat yang tidak diinginkan baik yang menyangkut kerugian material, stagnasi kegiatan usaha maupun menimbulkan ancaman terhadap keselamatan jiwa. Umumnya kebakaran sering terjadi pada permukiman dengan lingkungan kumuh dan pada masyarakat ekonomi menengah kebawah.

Berdasarkan pengamatan, bahwa parahnya kejadian kebakaran pada permukiman disebabkan oleh terlambatnya menyampaikan informasi terjadi kebakaran pada Dinas Kebakaran.

Tabel. 4
Tanggapan Responden Dalam Kesulitan Menghubungi Pemadam Kebakaran

No	Kriteria Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Ya	7	23
2	Biasa Saja	-	-
3	Tidak	23	77
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011, diolah

Sistem komunikasi antara masyarakat dengan dinas pemadam kebakaran bisa dikatakan baik, hal ini terlihat pada tanggapan responden yaitu sekitar 77% responden menjawab tidak mengalami kesulitan saat menghubungi pemadam kebakaran dan 23% responden menjawab mengalami kesulitan saat menghubungi pemadam kebakaran. Dengan demikian Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor hendaklah memiliki nomor alternatif yang lebih banyak untuk memudahkan masyarakat menghubungi jika terjadi kebakaran. Selain itu alternatif lain yang harus dilakukan masyarakat apabila terjadi kesulitan dal menghubungi pemadam kebakaran dalam penanggulangan dan pencegahan kebakaran secara dini yaitu dengan dibentuk suatu wadah yaitu organisasi yang disesuaikan dengan karakteristik daerah dan berfungsi melakukan pemadaman dini sebelum Instansi Pemadam Kebakaran datang.

4. Kecepatan Pemadam Kebakaran Datang Setelah Dihubungi

Berdasarkan pengamatan, bahwa parahnya kejadian kebakaran disebabkan oleh terlambatnya tim pemadam datang ke tempat Kebakaran, sehingga terhambatnya proses pemadaman yang diakibatkan jalan macet dan lokasi kebakaran sulit dijangkau kendaraan pemadam.

Berikut tanggapan responden terhadap kecepatan datangnya tim dari Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor, tersaji pada Tabel.5.

Tabel. 5
Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Datangnya Pemadam Kebakaran

No	Kriteria Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	< 1 Jam	30	100
2	> 1 Jam	-	-
3	2 jam	-	-
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011, diolah

Pada tabel 4 tampak terlihat penilaian masyarakat terhadap kecepatan datangnya pemadam kebakaran dinilai baik, hal ini terlihat 100% responden menjawab < 1 jam pemadam kebakaran datang untuk memadamkan api. Hal ini dinilai baik karena kesiapsiagaan, kehandalan dan ketepatan waktu Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor dalam mengatasi kebakaran dengan waktu tempuh rata – rata antara kantor pemadam kebakaran dengan tempat kejadian < 1 jam.

5. Kecepatan Tim Pemadam Dalam Memadamkan Api

Faktor yang berpengaruh penting terhadap kecepatan dalam memadamkan api yaitu, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemadam seperti alat – alat pemadam yang ber kondisi baik dan canggih.

Berikut respon masyarakat terkait dengan kecepatan tim pemadam dalam memadamkan api tersaji pada Tabel.6.

Tabel. 6
Tanggapan Responden Terhadap Tindakan Kecepatan Pemadam Dalam Memadamkan Api

No	Kriteria Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Cepat	30	100
2	Biasa Saja	-	-
3	Lambat	-	-
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011, diolah

Pada tabel 6 menunjukkan bahwa pemadam kebakaran dinilai baik, karena 100% responden menjawab pemadam kebakaran cepat dalam melaksanakan tugasnya memadamkan api. Dengan demikian Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor hendaknya merawat dan memperhatikan peralatan pemadaman api dengan dilakukan pemeriksaan secara teratur minimal sekali dalam sebulan. Peralatan pemadaman api hanya boleh digunakan apabila terjadi kebakaran dan atau digunakan untuk latihan. Hal ini dimaksudkan untuk kelancaran penggunaan saat terjadi kebakaran.

6. *Kendala yang Biasanya Terjadi Saat Pemadaman Berlangsung*

Terkendala pada masih minimnya peralatan dan juga jarak tempuh untuk mengambil air yang terlalu jauh. Akibat kendala tersebut, menyebabkan aktivitas pemadaman yang dilakukan oleh pihak pemadam menjadi tidak berjalan maksimal seperti diharapkan.

Tanggapan responden perihal adanya kendala yang terjadi saat pemadaman kebakaran berlangsung tersaji pada Tabel.7.

Tabel. 7

Tanggapan Responden Tentang Adanya Kendala Saat Pemadaman Berlangsung

No	Kriteria Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Ya	9	30
2	Biasa Saja	-	-
3	Tidak	21	70
Jumlah		30	100

Sumber : Hasil Penelitian 2011, diolah

Pada tabel 7 tampak terlihat tanggapan responden tentang adanya kendala saat pemadaman berlangsung yaitu, 70% responden menjawab tidak ada kendala saat pemadaman berlangsung dan 30% responden menjawab adanya kendala saat pemadaman berlangsung. Dengan demikian dengan adanya kendala – kendala yang sering ditemukan dalam memadamkan api diharapkan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor dapat memahami dan menjadi suatu pembelajaran sehingga jika suatu saat nanti terdapat kendala yang sama tim pemadam bisa langsung memahami dan kegiatan pemadamanpun secara cepat dapat ditanggulangi.

7. *Hal yang Perlu Ditingkatkan Dalam Pelayanan Pemadam Kebakaran*

Penting untuk mengetahui hal-hal apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, dipertahankan, sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan masyarakat, Hal ini tersaji pada tanggapan responden pada Tabel.8.

Tabel. 8

Tanggapan Responden Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Pemadam Kebakaran

No	Kriteria Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sistem Pemanggilan Pemadam Kebakaran	7	23
2	Fasilitas Dinas Pemadam Kebakaran	23	77
3	Penambahan Jumlah Personil	-	-
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011, diolah

Dalam upaya peningkatan pelayanan pemadam kebakaran haruslah sangat diperhatikan, dalam tabel 8 ini tampak terlihat 77% responden memilih fasilitas dinas pemadam kebakaran yang harus ditingkatkan dan 23% responden memilih sistem pemanggilan pemadam kebakaran. Hal ini jelas bahwa sarana merupakan daya dukung terhadap layanan diharapkan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor

8. *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diberikan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor*

Upaya memberikan pelayanan yang terbaik dapat diwujudkan dengan menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung yang baik dan terkoordinasi.

Hal ini dapat terlihat dari respon masyarakat terhadap puas atau tidaknya terhadap pelayanan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor pada Tabel.9.

Tabel. 9
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemadam Kebakaran

No	Kriteria Jawaban	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Puas	30	100
2	Kurang Puas	-	-
3	Tidak Puas	-	-
Jumlah		30	100

Sumber: Hasil Penelitian 2011, diolah

Pada tabel 9 tampak penilaian masyarakat sangat baik karena disini terlihat 100% responden menjawab puas terhadap pelayanan dinas pemadam kebakaran. Dengan adanya respon yang sangat baik terhadap pelayanan yang diberikan, diharapkan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor tidak menjadi lalaidan merasa puas dalam menjalankan tugas kembali, karena ini merupakan suatu acuan bagi pemadam kebakaran agar bekerja lebih maksimal lagi.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

1. Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor sangat berperan penting dalam kehidupan masyarakat, hal ini dapat terlihat (100%) masyarakat menyatakan penting.
2. Pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor dapat terlaksana dengan baik karena adanya aspek – aspek penunjang yang mendukung seperti kelancaran dalam menghubungi pemadam kebakaran , fasilitas yang dimiliki oleh dinas pemadam kebakaran dan para personil yang siap siaga dalam menjalankan tugas.
3. Respon masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor sangat baik yaitu (100%) masyarakat yang pernah ditanggulangi oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor menyatakan puas atas pelayanan yang telah diberikan.

5.2 Saran

Dalam meningkatkan pelayanan Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor agar lebih baik, hendaklah memperhatikan sarana dan prasana yang dimiliki oleh Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor dengan melihat layak tidaknya alat – alat tersebut dipergunakan. 2) Bidang Pencegahan, Kesiapsiagaan dan Pemadam Kebakaran Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Bogor hendaklah memiliki nomor alternatif yang lebih banyak untuk memudahkan masyarakat menghubungi jika terjadi kebakaran. 3) Pemerintah hendaknya mengadakan pelatihan kepada anggota dinas pemadam kebakaran dan masyarakat masyarakat sehubungan dengan kegiatan pemadaman. Ini dimaksudkan untuk melatih anggota dinas pemadam kebakaran untuk lebih siap siaga dalam menjalankan tugas saat pemadaman berlangsung, dan untuk masyarakat dimaksudkan untuk melatih masyarakat agar lebih sigap dan tanggap saat terjadi kebakaran sebelum tim pemadam datang ke tempat kejadian.

DAFTAR PUSTAKA

Assauri, S. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction*. Usahawan,

No. 01, Tahun XXXII.

Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi Baha). Prentice Hall.

Lipioyadi, R. (2001). *Manajemen Jasa Teori Dan Praktek*. Salemba Empat.

Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.

Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. ANDI.