

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi

Sunarsih<sup>1</sup>, Agustin HP<sup>2</sup>, Dedy Wijaya Kusuma<sup>3</sup>

Program Studi Magister Manajemen, Institut Teknologi Teknologi dan Sains Mandala<sup>1,2,3</sup>

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dengan variabel tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy secara parsial dan simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang telah menerima layanan dasar respon cepat penanggulangan kejadian kebakaran dan pengendalian kebakaran (layanan kebakaran) dan layanan respon cepat penyelamatan dan evakuasi (layanan non kebakaran) yang berjumlah 414 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan teknik Slovin sebanyak 203 reponden. Teknik pengambilan sampel adalah Probability Sampling. Metode pengambilan sampel adalah Simple Random Sampling. Hasil pengujian membuktikan bahwa (1) Pengaruh kualitas pelayanan yang diukur dari variabel tangible (fasilitas dan penampilan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan keamanan dan kompetensi), serta empathy (perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. (2) Kualitas pelayanan yang diukur dari variabel tangibles, realibility, responsiveness, assurance, empathy berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Tangibles dan Realibility, Responsiveness, Assurance dan Empathy, Kepuasan Masyarakat

**Corresponding Author:**

Sunarsih  
(asihnarsih1@gmail.com)

**Received:** September 04, 2024

**Revised:** September 23, 2024

**Accepted:** Oktober 17, 2024

**Published:** November 15, 2024



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi elemen kunci dalam mengukur kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan yang baik menunjukkan keberhasilan pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakatnya. Masyarakat modern memiliki kebutuhan yang semakin kompleks, sehingga pemerintah dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya responsif tetapi juga akuntabel. Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diwajibkan untuk memastikan pelayanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan prinsip tata kelola yang baik. Layanan yang diberikan harus mencerminkan transparansi, keadilan, dan efisiensi agar dapat menciptakan kepercayaan serta kepuasan masyarakat. Namun, tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang ideal ini tidaklah mudah, terutama di tengah tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan publik yang berkualitas.

Sebagai bagian dari pemerintah nasional, pemerintah daerah memainkan peran vital dalam memberikan layanan publik yang langsung menyentuh masyarakat. Di Kabupaten Banyuwangi, peran ini diwujudkan melalui berbagai perangkat daerah, salah satunya adalah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 8 Tahun 2016 yang telah diperbarui, dinas ini bertanggung

jawab atas layanan tanggap darurat, termasuk pencegahan kebakaran, pengendalian, penyelamatan, dan evakuasi. Fungsi tersebut mencerminkan upaya pemerintah untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan masyarakat. Layanan cepat dan tepat waktu menjadi aspek penting yang diharapkan masyarakat dari dinas ini, karena kegagalan dalam merespons secara memadai dapat berakibat serius, baik bagi individu maupun komunitas secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi indikator utama dalam mengevaluasi kinerja instansi pemerintah. Berdasarkan teori Kotler dan Keller (2017), kepuasan muncul ketika layanan yang diterima memenuhi atau melampaui harapan masyarakat. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Banyuwangi telah melakukan pengukuran kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasilnya, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan skor 99,33 dengan predikat "Sangat Baik." Data ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan, tetapi juga membuka peluang untuk analisis lebih lanjut tentang dimensi pelayanan yang paling berkontribusi terhadap kepuasan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjadi kerangka yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Lima dimensi utama—tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian)—digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Di berbagai penelitian, variabel responsiveness sering dianggap sebagai dimensi yang paling penting dalam layanan tanggap darurat seperti pemadam kebakaran, karena masyarakat cenderung menilai kecepatan respons sebagai indikator utama efektivitas pelayanan.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang dilayani oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. Dengan menggunakan model SERVQUAL, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana masing-masing dimensi pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini juga relevan dalam mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya (research gap) yang menunjukkan hasil beragam tentang pengaruh dimensi tertentu terhadap kepuasan masyarakat. Dengan menyajikan data empiris yang valid, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor tanggap darurat.

## 2. METODE

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi, dengan waktu pelaksanaan antara April hingga Oktober 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Populasi penelitian mencakup 414 pelapor atau korban yang telah menerima layanan. Melalui teknik Simple Random Sampling, sebanyak 203 responden dipilih menggunakan rumus Slovin dengan margin of error 5%.

Variabel yang diteliti meliputi dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner tertutup berbasis skala Likert 1-5, yang dirancang untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima. Selain itu, data sekunder juga digunakan sebagai pelengkap, berupa laporan dari Pemerintah Kabupaten Banyuwangi terkait layanan pemadam kebakaran.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Uji

instrumen dilakukan untuk memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan software SPSS versi 25. Uji asumsi klasik, seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, dilakukan sebelum analisis regresi untuk memastikan model yang digunakan sesuai. Hasil penelitian diharapkan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas layanan publik di sektor tanggap darurat.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

Responden dalam pengambilan data ini sebanyak 203 pelapor/korban pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. Dan dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling atau pengambilan sampel acak sederhana.

Tabel 1. Hasil Analisis Uji Determinasi Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,930 <sup>a</sup>	,865	,861	1,197

Sumber: data primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai R square atau koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,861. Hal ini menunjukkan bahwa variabel variabel Tangible (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empathy* (X5) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 86,1% sedangkan sisanya 13,9% dijelaskan oleh variabel lain.

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis linier berganda dilakukan dengan uji F, dan uji t.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji t

Item	t-hitung	t-tabel	Sig	Alpha	Keterangan
X1	3,629	1,971837	0,000	0,05	t-hitung > t-tabel dan Sig < 0,05
X2	3,914	1,971837	0,000	0,05	t-hitung > t-tabel dan Sig < 0,05
X3	18,243	1,971837	0,000	0,05	t-hitung > t-tabel dan Sig < 0,05
X4	4,544	1,971837	0,000	0,05	t-hitung > t-tabel dan Sig < 0,05
X5	6,689	1,971837	0,000	0,05	t-hitung > t-tabel dan Sig < 0,05

Sumber: data primer diolah, 2024

Pada tabel 2 diatas menunjukkan hasil uji t untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel independen (X1 hingga X5) terhadap variabel dependen (Y) dalam model regresi. Berdasarkan tabel tersebut, nilai t-hitung untuk seluruh variabel (X1, X2, X3, X4, dan X5) lebih besar daripada nilai t-tabel, dan nilai signifikansi (Sig) masing-masing variabel berada di bawah 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen pada tingkat kepercayaan 95%.

Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empathy* (X5) masing-masing memiliki kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini menandakan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan yang diwakili oleh variabel-variabel tersebut sangat berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan signifikansi yang

konsisten pada seluruh variabel, penelitian ini memberikan bukti empiris kuat terhadap hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Tabel 3. Hasil Analisis Uji F  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1784,930	5	356,986	251,727	,000 <sup>b</sup>
Residual	279,375	197	1418		
<b>Total</b>	<b>2064,305</b>	<b>202</b>			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5,X3,X4,X1,X2

Sumber: data primer diolah, 2024

Diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 251,727 > dari  $F_{tabel}$  3,041056 dan nilai Sig yaitu 0,000 < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima artinya variabel kualitas pelayanan yang meliputi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi.

## Pembahasan

a. Pengaruh Tangible Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi

Hasil analisis data menunjukkan bahwa secara parsial variabel *tangible* terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. Deskripsi variabel *tangible* yang dilihat dari 3 (tiga) indikator yaitu fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi serta 3 (tiga) pernyataan dipersepsikan baik oleh responden. Hasil ini dapat diartikan bahwa responden setuju apabila (1) armada pemadam kebakaran/ penyelamatan dan evakuasi (layanan non kebakaran) memadai, (2) alat perlindungan diri bagi petugas damkar memadai dan (3) alat/sarana komunikasi petugas (*call center / handy talky*) memadai.

Perlengkapan pegawai sebagai indikator kedua pada variabel *tangible* yang memuat pernyataan alat perlindungan diri (APD) bagi petugas damkar memadai, terdapat selisih yang kecil yaitu 0,99 % antara responden yang memilih netral dan setuju dengan rincian sebanyak 92 responden memilih Netral, 90 responden memilih Setuju. Interpretasi dari hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa secara umum APD yang digunakan sudah cukup memadai, namun dengan adanya sejumlah responden yang merasa netral, hal ini dapat menunjukkan adanya ketidakpastian atau perbedaan persepsi terkait kualitas atau kecukupan alat perlindungan tersebut. Penilaian yang cenderung Netral dapat diartikan sebagai sinyal bahwa ada beberapa faktor yang perlu diperjelas atau ditingkatkan, seperti Informasi yang lebih jelas terkait kondisi APD di lapangan.

Indikator variabel penelitian sarana komunikasi sebagai indikator ketiga pada variabel *tangible* dengan pernyataan alat/sarana komunikasi petugas (*call center / handy talky*) memadai juga terdapat selisih yang kecil yaitu 1,48 % antara responden yang memilih netral dan setuju dengan rincian sebanyak 91 responden memilih Netral, 88 responden memilih Setuju. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sarana komunikasi yang digunakan oleh petugas damkar dianggap cukup memadai oleh sebagian besar responden, dengan 88 orang memilih Setuju dan 91 orang memilih Netral, selisih yang cukup kecil (1,48%) ini menginterpretasikan bahwa meskipun mayoritas responden merasa bahwa sarana komunikasi sudah cukup, ada sejumlah responden yang merasa netral, yang menunjukkan ketidakpastian atau kurangnya informasi lebih lanjut terkait

dengan kondisi dan kualitas alat komunikasi di lapangan. Hal ini sesuai dengan teori dari Putra, dkk (2015), Sinaga dan Hidayat (2016), Haris (2019), Alaboodi (2019), Alfionita dan Gunawan (2020), Nasihah (2020), Duriat dan Vaughan (2020), Sulhak, dkk (2020), Pambudi, dkk (2022) bahwa secara parsial tangibel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

b. Pengaruh Reliability Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel reliability (X2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. Indikator dari variable reliability dalam penelitian ini adalah sikap segera petugas, ketepatan dan keakuratan menindaklanjuti laporan dan kepuasan pengguna layanan atas kinerja petugas yang dipersepsikan dalam 3 (tiga) pernyataan yaitu (1) petugas segera menindaklanjuti laporan dan datang ke lokasi kejadian, (2) Kinerja Petugas dalam menindaklanjuti laporan memberikan rasa puas, (3) Petugas menindaklanjuti laporan dengan tepat dan akurat.

Indikator pertama dari variabel reliability pada penelitian ini adalah petugas segera menindaklanjuti laporan dan datang ke lokasi kejadian, dengan mayoritas responden memberikan tanggapan "Setuju". Hal ini berarti responden menilai bahwa petugas dapat diandalkan dalam menindaklanjuti laporan dengan cepat dan datang tepat waktu ke lokasi kejadian. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai sikap segera petugas damkar sudah baik dalam hal kecepatan merespon terhadap situasi darurat.

Indikator selanjutnya dari variabel reliability adalah Kinerja Petugas dalam menindaklanjuti laporan memberikan rasa puas, dengan hasil terdapat selisih yang kecil yaitu 0,49 % antara responden yang memilih netral dan setuju dengan rincian sebanyak 90 responden memilih Netral, 89 responden memilih Setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun 90 responden yang memilih Netral, yang menunjukkan adanya sedikit ketidakpastian atau ketidaktegasan di sebagian responden terkait dengan kinerja petugas kinerja petugas dalam menindaklanjuti laporan, namun mendapatkan penilaian positif dari 89 responden yang memilih Setuju, yang menunjukkan rasa puas terhadap respons petugas. Untuk meningkatkan kepuasan lebih lanjut.

Indikator terakhir dari variabel reliability adalah Petugas menindaklanjuti laporan dengan tepat dan akurat, dengan hasil mayoritas responden memilih Setuju. Hasil ini berarti mayoritas responden menilai bahwa petugas yang bertanggung jawab dalam menindaklanjuti laporan telah melaksanakan tugasnya dengan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas dalam konteks tersebut sudah menjalankan prosedur yang benar dan sesuai dengan harapan masyarakat atau pihak yang melapor. Pemilihan "Setuju" oleh mayoritas responden mengarah pada penilaian positif terhadap ketepatan dan keakuratan petugas dalam menindaklanjuti laporan yang diterima yang berarti bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kualitas penanganan laporan oleh petugas yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan teori Putra, dkk (2015), Haris (2019), Alaboodi (2019), Alfionita dan Gunawan (2020), Nasihah (2020), Duriat dan Vaughan (2020), Sulhak, dkk (2020), Pambudi, dkk (2022) bahwa secara parsial reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

c. Pengaruh Responsiveness Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel responsiveness (X3) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. Terdapat 3 (tiga) indikator dari variable responsiveness dalam penelitian ini yaitu daya tanggap petugas dalam menindaklanjuti keluhan, kesiagaan petugas dalam menyelesaikan

masalah dan Kesiediaan petugas dalam merespon kritik dan saran yang dipersepsikan dalam 3 (tiga) pernyataan yaitu (1) petugas tanggap menindaklanjuti keluhan, (2) petugas selalu siaga menyelesaikan masalah (24 jam on call), (3) Petugas menerima dan merespon kritik dan saran.

Indikator pertama dari variabel responsiveness pada penelitian ini adalah petugas tanggap menindaklanjuti keluhan, dengan mayoritas responden memberikan tanggapan "Setuju" yang menunjukkan bahwa mereka merasa petugas telah melaksanakan tugas dengan cepat, responsif, dan sesuai dengan ekspektasi mereka dalam menanggapi dan menindaklanjuti keluhan. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas dianggap memiliki kemampuan untuk merespons keluhan dengan sigap, serta memberikan solusi atau tindak lanjut yang memadai dalam waktu yang tepat. Pernyataan ini mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap kinerja petugas dalam hal penanganan keluhan, di mana mayoritas pihak yang melaporkan merasa bahwa keluhan mereka tidak hanya diterima, tetapi juga segera ditindaklanjuti dengan baik. Kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi keluhan adalah salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan petugas sudah cukup efektif dan mendapatkan respons positif dari sebagian besar pengguna layanan dalam menanggapi keluhan.

Indikator kedua dari variabel responsiveness pada penelitian ini adalah petugas selalu siaga menyelesaikan masalah (24 jam on call), dengan mayoritas responden memberikan tanggapan "Setuju". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan kesiapan dan kehadiran petugas dalam menjalankan tugasnya selama 24 jam. Artinya, petugas dianggap dapat diandalkan dan mampu memberikan layanan atau bantuan kapan saja dibutuhkan, tanpa batas waktu. Tanggapan positif ini mencerminkan persepsi kepercayaan dan kepuasan publik atau responden terhadap komitmen petugas dalam menjalankan tugasnya secara profesional. Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa sistem "on call 24 jam" yang diterapkan berjalan dengan baik dan berhasil memenuhi harapan atau kebutuhan para pengguna layanan tersebut.

Indikator ketiga dari variabel responsiveness pada penelitian ini adalah Petugas menerima dan merespon kritik dan saran dengan mayoritas responden memberikan tanggapan "Setuju". Hal ini berarti mayoritas responden merasakan keterbukaan dan sikap positif petugas dalam menangani kritik dan saran. Petugas dianggap siap mendengarkan umpan balik dari masyarakat dan bersedia melakukan perbaikan demi peningkatan kualitas layanan. Respons ini mencerminkan adanya budaya yang mendukung komunikasi dua arah antara petugas dan pengguna layanan. Selain itu, hal ini juga menunjukkan bahwa sistem pengelolaan kritik dan saran yang diterapkan dinilai efektif dan keberadaannya berhasil meningkatkan kepercayaan dan kepuasan responden terhadap kinerja petugas. Hal ini sesuai dengan teori dari Putra, dkk (2015), Haris (2019), Alaboodi (2019), Alfionita dan Gunawan (2020), Nasihah (2020), Duriat dan Vaughan (2020), Sulhak, dkk (2020), Pambudi, dkk (2022) bahwa secara parsial responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Nilai koefisien regresi untuk variabel responsiveness memiliki nilai terbesar dibanding variabel lainnya sebesar 1,270 yang berarti responsiveness adalah variabel kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. Bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan sebagai instansi pelayanan publik, responsiveness atau kemauan dan kesiapan para penyelenggara pelayanan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin yang dipersepsikan sebagai daya tanggap petugas dalam menindak lanjut keluhan, kesiagaan petugas dalam menyelesaikan masalah, dan kesiediaan petugas dalam merespon kritik dan saran adalah hal yang

terpenting bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan teori Haris (2019), Alfionita dan Gunawan (2020), Nasihah (2020) bahwa responsiveness secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

d. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan hasil analisis statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel assurance (X4) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Terdapat 4 (empat) indikator dari variabel assurance dalam penelitian ini yaitu pengetahuan petugas dalam menjalankan tugas, kesopanan petugas dalam menjalankan tugas, kemampuan petugas menumbuhkan rasa percaya bagi pengguna layanan dan kemampuan petugas memberikan rasa aman (bebas dari bahaya dan risiko). Keempat indikator tersebut dipersepsikan sebagai item pernyataan yang diberikan kepada responden dalam penelitian ini yaitu (1) petugas mengetahui teknik memadamkan api atau evakuasi (non kebakaran), (2) petugas sopan saat menjalankan tugas, (3) responden percaya dengan kemampuan para petugas dalam memadamkan api atau evakuasi (non kebakaran), dan (4) petugas memberikan rasa aman (bebas dari bahaya dan risiko).

Pernyataan Indikator pertama dari variabel assurance pada penelitian ini adalah petugas mengetahui teknik memadamkan api atau evakuasi (non kebakaran) dengan mayoritas responden memberikan tanggapan "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa menunjukkan sebagian besar responden menilai petugas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam menangani situasi darurat. Petugas dianggap siap dan mampu memberi respon dengan tepat dalam kondisi darurat, baik yang terkait dengan kebakaran maupun situasi evakuasi lainnya. Penilaian ini mencerminkan kepercayaan responden terhadap kompetensi teknis petugas dalam menjaga keamanan dan keselamatan, pelatihan dan kesiapsiagaan dalam penanganan situasi darurat yang diterapkan kepada petugas telah berjalan dengan baik, sehingga mampu memberikan rasa aman dan meningkatkan kepuasan responden terhadap layanan yang diberikan.

Indikator selanjutnya dari variabel assurance yang dipersepsikan dengan pernyataan petugas sopan saat menjalankan tugas juga mendapatkan mayoritas responden memberikan tanggapan "Setuju". Hal ini berarti petugas dinilai memiliki etika dan perilaku yang baik dalam menjalankan pekerjaannya sehingga petugas dipandang mampu berinteraksi secara sopan dan ramah dengan masyarakat atau pengguna layanan, yang dapat menciptakan pengalaman yang positif bagi mereka. Tanggapan positif ini mencerminkan persepsi masyarakat atau responden terhadap profesionalisme dan sikap petugas dalam melayani. Selain itu, hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan prima terkait sikap dan tata krama telah menjadi bagian yang dijalankan dengan baik oleh petugas, sehingga berhasil meningkatkan kepuasan dan kepercayaan responden terhadap pelayanan yang diberikan.

Indikator ketiga dari variabel assurance yang dipersepsikan dengan pernyataan responden percaya dengan kemampuan para petugas dalam memadamkan api atau evakuasi (non kebakaran) menghasilkan data mayoritas responden memberikan tanggapan "Setuju" yang berarti responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kompetensi teknis petugas dalam menangani situasi darurat. Artinya, petugas dinilai memiliki keterampilan yang dapat diandalkan untuk bertindak cepat dan efektif dalam menghadapi kebakaran maupun situasi evakuasi lainnya. Hal ini mencerminkan keyakinan responden bahwa petugas memiliki pengetahuan dan kemampuan yang memadai yang telah terbukti dan dirasakan langsung oleh responden. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelatihan dan persiapan yang diterapkan kepada petugas dianggap berhasil memenuhi ekspektasi responden terkait kesiapsiagaan dalam menangani kondisi darurat, sehingga meningkatkan rasa aman dan kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan.

Indikator terakhir dari variabel assurance yang dipersepsikan dengan pernyataan petugas memberikan rasa aman (bebas dari bahaya dan risiko) yang mendapatkan tanggapan mayoritas "Setuju" menggambarkan bahwa mayoritas responden merasa terlindungi dan yakin dengan kehadiran petugas dalam menjaga keselamatan mereka. Petugas dipandang mampu menciptakan lingkungan yang lebih aman dan mengurangi risiko bahaya bagi masyarakat atau pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan teori dari Putra, dkk (2015), Haris (2019), Alaboodi (2019), Alfionita dan Gunawan (2020), Nasihah (2020), Duriat dan Vaughan (2020), Pambudi, dkk (2022) bahwa assurance secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

e. Pengaruh Empathy Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel empathy (X5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. Indikator dari variable empathy dalam penelitian ini adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, kemampuan komunikasi yang baik, dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan yang dipersepsikan dalam 3 (tiga) pernyataan yaitu (1) Petugas mudah dihubungi ada kejadian kebakaran atau non kebakaran (evakuasi), (2) Petugas berkomunikasi dengan baik saat ada kejadian kebakaran atau non kebakaran (evakuasi), (3) Petugas memahami kebutuhan pengguna layanan.

Indikator pertama dari variabel empathy yang dipersepsikan dengan pernyataan Petugas mudah dihubungi ada kejadian kebakaran atau non kebakaran (evakuasi) mendapatkan tanggapan mayoritas "Setuju". Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa aksesibilitas petugas dalam menanggapi situasi darurat sangat baik. Responden menilai bahwa petugas mudah dijangkau dan cepat dalam merespon panggilan saat dibutuhkan bantuan dari masyarakat saat terjadi kondisi darurat, baik untuk kebakaran maupun evakuasi lainnya. Hal ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem komunikasi dan kesiapan petugas dalam memberikan bantuan kapan saja diperlukan dan prosedur dan mekanisme penghubungan petugas dengan masyarakat telah berjalan efektif, sehingga memberikan rasa aman dan kepercayaan publik terhadap layanan respons cepat yang diberikan oleh petugas dalam menangani situasi darurat.

Indikator kedua dari variabel empathy yang dipersepsikan dengan pernyataan petugas berkomunikasi dengan baik saat ada kejadian kebakaran atau non kebakaran (evakuasi) mendapatkan tanggapan mayoritas "Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai kemampuan komunikasi petugas saat situasi darurat sangat efektif. Petugas dinilai mampu menyampaikan informasi dengan jelas, memberikan instruksi yang mudah dipahami, serta menjaga ketenangan dalam berkomunikasi dengan masyarakat selama penanganan kebakaran atau evakuasi. Hal ini mencerminkan persepsi kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam membangun komunikasi yang mendukung keselamatan dan kelancaran proses evakuasi atau pemadaman.

Indikator terakhir dari variabel empathy yang dipersepsikan dengan pernyataan petugas memahami kebutuhan pengguna layanan, juga mendapatkan tanggapan mayoritas "Setuju" dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasakan adanya empati dan ketepatan pemahaman dari petugas dalam memenuhi kebutuhan mereka. Artinya, petugas dinilai mampu mengidentifikasi dan responsif terhadap kebutuhan serta harapan pengguna layanan, sehingga pelayanan yang diberikan dianggap relevan dan sesuai. Hal ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna dan petugas memiliki keterampilan komunikasi yang baik



dalam berinteraksi dengan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan rasa puas dan kepercayaan responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan teori dari Putra, dkk (2015), Sinaga dan Hidayat (2016), Haris (2019), Alaboodi (2019), Alfionita dan Gunawan (2020), Nasihah (2020), Duriat dan Vaughan (2020), Sulhak, dkk (2020) bahwa empathy secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat

- f. Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Meliputi (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*) Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi

Hasil uji hipotesis secara simultan melalui uji F menyatakan bahwa variabel tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi, diketahui nilai Fhitung sebesar  $251,727 >$  dari Ftabel  $3,041056$  dan nilai Sig yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya variabel kualitas pelayanan yang meliputi (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi.

Pengaruh simultan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap kepuasan masyarakat dapat dilihat dari indikator yang digunakan untuk variabel kepuasan masyarakat adalah Persyaratan, lalu Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi, Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, serta Sarana dan Prasarana yang dipersepsikan dengan pernyataan Y1 / Persyaratan dalam melaporkan kejadian dapat dicukupi dengan mudah, Y2 / Adanya Standar Operasional Pelayanan yang jelas, Y3 / Adanya jangka waktu penyelesaian yang jelas dalam menangani kejadian kebakaran/non kebakaran, Y4 / Petugas tidak memungut biaya (gratis) sesuai SOP, Y5 / Kegiatan Pemadaman Kebakaran/Evakuasi (Non Damkar) diterima sesuai SOP, Y6 / Petugas memiliki kemampuan (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) yang memadai, Y7 / Petugas bersikap baik dalam memberikan pelayanan, Y8 / Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan ditindaklanjuti dengan baik, Y9 / Sarana dan prasarana dalam melaksanakan pemadaman kebakaran/evakuasi dalam keadaan baik. Mayoritas Responden memberikan Jawaban Setuju terhadap setiap item pernyataan yang berkaitan dengan Kepuasan Masyarakat. Hal ini berarti setiap masyarakat akan merasa puas dengan kinerja apabila kualitas pelayanannya juga baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Putra, dkk (2015), Sinaga dan Hidayat (2016), Haris (2019), Alaboodi (2019), Nasihah (2020), Astri (2021), Alfionita dan Gunawan (2020), Sulhak, dkk (2020), Duriat dan Vaughan (2020), Firmansyah dan Rosy (2021), Trijultian, dkk (2022), Pambudi, dkk (2022) bahwa kualitas pelayanan yang meliputi (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini tercermin dari analisis lima dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) yang seluruhnya memiliki kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pengaruh simultan ini diukur melalui uji regresi linier berganda, yang menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut secara kolektif berperan besar dalam menentukan kepuasan pengguna layanan.

Secara parsial, dimensi responsiveness atau ketanggapan petugas menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh ekspektasi tinggi masyarakat terhadap layanan yang cepat, tanggap, dan proaktif dalam situasi darurat. Selain itu, dimensi reliability, yang mencerminkan keandalan petugas dalam memberikan solusi tepat waktu dan akurat, juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dimensi lainnya, seperti tangible, assurance, dan empathy, turut memberikan dampak positif melalui penyediaan fasilitas memadai, jaminan profesionalisme, serta pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada semua dimensi dapat memperbaiki tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Hasil penelitian ini relevan sebagai masukan strategis bagi pemerintah daerah, khususnya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi, dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengelolaan layanan yang lebih efisien dan berbasis kebutuhan masyarakat dapat mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik yang lebih baik, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adya Barata, Atep. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima (Cet. ke-2). Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Agusty, Ferdinand. (2012). Metode penelitian manajemen. Yogyakarta: Universitas Diponegoro
- Alabboodi, Anas Salman. (2019). The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks, IJAR 2019; 5(1): 146-152. ISSN Online: 2394-5869
- Alfionita, Mila dan Gunawan, Iba. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan jayanti. Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan. 3(1). E-ISSN 2622-7037
- Astri, Fitriyah. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. Open Journal Systems. 15(9). ISSN No. 1978-3787
- Azwar, Saifuddin.(2007). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Duriat, Ahtu dan Vaughan, Regan. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan E-KTP Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Kramatmulya. Jurnal Ilmu Administrasi. 11(1). 16-24. P-ISSN 1829-5762
- Fitzsimmons, JA dan Fitzsimmons, MJ.(1994). Service Management for competitive advantage. New York: McGraw Hill. Inc
- Gaspersz, Vincent. (2011). Lean Six Sigma For Manufacturing And Service Industries. Bogor: Vinchristo Publication
- Ghozali, Imam. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haris, Abdul. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. YUME : Journal of Management, 2(3). 77 - 93. ISSN Online : 2614-851X
- Kabupaten Banyuwangi. (2020). Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 6 Tahun 2020 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah. Banyuwangi: Sekretariat Daerah.

- ). (2022). Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 30 Tahun 2022 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi. Banyuwangi: Sekretariat Daerah.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011). "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher dkk. (2010). Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1 Edisi Ketujuh. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Masdar, S., Asmorowati, S., & Irianto, J. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi untuk Pelayanan Publik. Surabaya: Airlangga University Press
- Nasihah, Dzurrotin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. Jurnal Akuntansi dan Pajak, ISSN 1412-629X
- Pambudi, dkk. (2022). The Influence of Service Quality on Service User Satisfaction at KPKNL Jember. American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR). 6(12). 155-164.
- Parasuraman, dkk. (1990). Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press.
- Putra, dkk. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). Jurnal Administrasi Publik (JAP), 3(12), 2118-2122
- Republik Indonesia. 2014. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- ). 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- ). 2018. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sinaga, Juli Omar., dan Hidayat, Rahmat. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam. Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol. 4, No. 1, July 2016, 7-14 | p-ISSN: 2337-7887
- Siregar, Syofian. (2017). Statistik Parametrik untuk penelitian kuantitatif dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17 Ed 1, Cet.5 Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabet.
- Sulhak. dkk. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Siswa pada SMK PGRI 1 Giri Banyuwangi. Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah. 3(2). 2599-3410
- Sumarwan, Ujang. (2003). Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran. Cetakan Pertama. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tamara, dkk (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan.

Jurnal EMBA 6(4). 3523 – 3532

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Trijultian, dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Pos Bantuan Hukum Terhadap Kepuasan Masyarakat di Pengadilan Agama Kota Sukabumi. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 2(10). 3399-3406

Widagdo, Suwignyo, dkk, (2021), *Metodologi Penelitian Manajemen*, Cetakan Pertama, Jember: Mandala Press