

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA  
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
STUDI KASUS DINAS PEMADAM KEBAKARAN  
DAN PENYELAMATAN KABUPATEN CIREBON**

**SKRIPSI:**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen



**Oleh :**

**SYAFRI RIYADI**

**NIM. 231111003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH CIREBON**

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA**  
**TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**  
**STUDI KASUS DINAS PEMADAM KEBAKARAN**  
**DAN PENYELAMATAN KABUPATEN CIREBON**

**SYAFRI RIYADI**  
**NIM. 231111003**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal : 27 Februari 2025

**Dr. Pebi Kurniawan, MM**  
**NIDN. 0409058303**  
Pembimbing I

**Tedi Kustandi, S.Sos., MM**  
**NIDN. 1121097901**  
Pembimbing II

**Sahara, S.E., M.Si.**  
**NIDN. 0426067301**  
Penguji I


**Sylvani, S.E., M.M.**  
**NIDN. 7700011496**  
Penguji II

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Cirebon

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
  
**Dr. Asep Gunawan, M.Si.**  
**NIDN. 0008086601**

**Ketua Program Studi Manajemen**  
  
**Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M**  
**NIDN. 0408079101**

**LEMBAR PERSETUJUAN**


**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
STUDI KASUS DINAS PEMADAM KEBAKARAN  
DAN PENYELAMATAN KABUPATEN CIREBON**


**SYAFRI RIYADI**  
**NIM. 231111003**

Disetujui dan disahkan oleh,

**Pembimbing I**

  
**Dr. Pebi Kurniawan, M.M.**  
**NIDN. 0409058303**

**Pembimbing II**

  
**Tedi Kustandi, S.Sos., M.M.**  
**NIDN. 1121097901**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Asep Gunawan, M.Si.**  
**NIDN. 0008086601**



**Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M**  
**NIDN. 0408079101**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Cirebon, 17 Februari 2025

Yang Menyatakan,



**Syafri Riyadi**  
NIM: 231111003

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada jenjang Strata (S-1) Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Cirebon dalam judul skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT STUDI KASUS DINAS PEMADAM KEBAKARANPENYELAMATAN KABUPATEN CIREBON”**.

Disadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga dihaturkan kepada semua pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung khususnya kepada:

1. Bapak Arif Nurudin, M.T., sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Cirebon.
2. Bapak Dr. Asep Gunawan, M.Si., sebagai Dekan Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Cirebon.
3. Bu Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Cirebon yang telah membimbing selama perkuliahan berlangsung hingga lulus.

4. Bapak Dr. Pebi Kurniawan, MM selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Tedi Kustandi, S.Sos., MM selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dalam pembuatan skripsi ini dengan baik.
6. Seluruh Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon yang telah memberikan bimbingan pembelajaran serta informasi dalam membantu penyelesaian skripsi dari awal sampai akhir.
7. Kedua Orang tua, bapak dan ibu terimakasih untuk kasih sayang dan cintanya yang begitu besar, terimakasih telah merawat, mendidik serta memberikan dukungan berupa do'a, motivasi, nasihat dan materi yang tidak akan pernah tergantikan
8. Terimakasih untuk Riyoni Putri Vera yang telah menemani, dan terus memberikan dukungan yang tulus untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KABUPATEN CIREBON)**

Dalam penelitian ini terdapat variable X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Sarana dan Prasarana), Y (Kepuasan Masyarakat). Penelitian ini untuk dapat mengetahui: (1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (2) mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat (3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang pernah menerima layanan pemadam kebakaran, penyelamatan serta edukasi kebakaran dengan jumlah 850 masyarakat. Teknik pengambilan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin, yaitu dengan jumlah 89 orang. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan melalui observasi, wawancara, dan kuisioner. Skala pengukuran dalam penelitian ini dalah dengan menggunakan skala likert. Metode yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan dari SPSS 30. Sedangkan pengajuan hipotesis menggunakan uji t dan juga uji f. hasil penelitian ini menunjukan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi  $0,01 < 0,05$  dan variabel sarana prasarana berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan signifikansi  $0,01 < 0,05$ . Untuk hasil pengujian uji F dapat diperoleh Fhitung sebesar  $(43.966) > Ftabel (3,090)$  yang artinya kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat , dan diperoleh nilai R square sebesar 0,506 atau 50,6% yang berarti besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepauasan masarakat sebesar 50,6% sedangkan 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Masyarakat**

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND INFRASTRUCTURE ON COMMUNITY SATISFACTION (CASE STUDY OF CIREBON DISTRICT FIRE FIGHTING AND RESCUE)**

In this research there are variables X1 (Service Quality), X2 (Facilities and Infrastructure), Y (Community Satisfaction). This research aims to find out: (1) to find out the influence of service quality on community satisfaction (2) to find out the influence of infrastructure on community satisfaction (3) to determine the influence of service quality and infrastructure on community satisfaction. The approach used is a descriptive quantitative approach. The approach used is a descriptive quantitative approach. The population in this study were people who had received firefighting, rescue and fire education services, totaling 850 people. The sampling technique used in this research was the Slovin formula, namely with a total of 89 people. The data used are primary data and secondary data collected through observation, interviews and questionnaires. The measurement scale in this research uses a Likert scale. The method used is multiple linear regression using SPSS 30. Meanwhile, proposing a hypothesis uses the t test and also the f test. The results of this research show that partially the service quality variable has a significant influence on community satisfaction with a significance of  $0.01 < 0.05$  and the infrastructure variable has a significant influence on community satisfaction with a significance of  $0.01 < 0.05$ . For the F test results, it can be obtained that  $F_{count}$  is (43.966)  $> F_{table}$  (3.090), which means that service quality and location simultaneously have a positive and significant effect on loyalty, and an R square value of 0.506 or 50.6% is obtained, which means the magnitude of the influence of service quality. and infrastructure and community satisfaction was 50.6%, while 49.4% was influenced by other factors.

**Keywords : Service Quality, Infrastructure, Community Satisfaction**



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Batasan Masalah .....	12
1.4. Rumusan Masalah.....	12
1.5. Tujuan Penelitian .....	12
1.6. Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II   LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Uraian Teori .....	18
2.2.1 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....	20
2.2.3 Faktor – Faktor Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	22
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....	25
2.2.5 Pengertian Sarana Prasarana .....	26
2.2.6 Jenis – Jenis Sarana dan Prasarana .....	29
2.2.7 Indikator Sarana Prasarana.....	32
2.2.8 Standarisasi Sarana Prasarana (Peraturan Menteri Dalam Negeri No 122 Tahun 2018) .....	32
2.2.9 Kepuasan Masyarakat .....	34
2.2.10 Pengukuran Masyarakat .....	36
2.2.11 Faktor – Faktor Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat .	37
2.2.12 Pentingnya Kepuasan Masyarakat .....	38
2.2.13 Indikator Kepuasan Masyarakat.....	40

2.3 Kerangka Berfikir .....	41
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	41
2.3.2 Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	42
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat .....	42
2.4 Hipotesis.....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Metodologi Penelitian.....	45
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
3.3.1 Tempat Penelitian .....	48
3.3.2 Waktu Penelitian.....	48
3.4 Populasi dan Sampel .....	48
3.4.1 Populasi .....	48
3.4.2 Sampel.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 Studi Lapangan.....	50
3.5.2 Studi Kepustakaan.....	50
3.6 Teknik Analisis Data.....	51
3.6.1 Uji Validitas .....	51
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	52
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	53
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda .....	54
3.6.6 Uji T .....	54
3.6.7 Uji F .....	55

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Responden.....	58
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
4.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	60
	4.5.1 Uji Validitas.....	60
	4.5.2 Uji Reliabilitas.....	62
4.6	Uji Asumsi Klasik .....	64
	4.6.1 Uji Normalitas .....	64
	4.6.2 Uji Linearitas .....	65
	4.6.3 Uji Heteroskedastisitas .....	66
4.7	Uji Multikolinearitas .....	67
4.8	Analisis Regresi Linear Berganda .....	68
4.9	Koefisien Determinasi .....	69
4.10	Uji Hipotesis .....	70
	4.10.1 Uji T.....	71
	4.10.2 Uji F.....	72
4.11	Deskriptif Variabel Penelitian .....	73
4.12	Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	74
4.13	Deskriptif Variabel Sarana Prasarana .....	75
4.14	Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat.....	77
4.15	Pembahasan .....	78

#### **BAB IV PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran .....	85

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>
----------------------------------	-----------

## DAFTAR TABEL

Tabel I-1	<i>Review Google Maps</i> .....	3
Tabel I-2	Jumlah kejadian kebakaran dan penyelamatan 2021 - 2024 .....	6
Tabel I-3	Waktu kejadian diluar respon time 15 menit.....	8
Tabel I-4	Jumlah Armada .....	10
Tabel II-1	Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel III-1	Operasionalisasi Variabel.....	46
Tabel IV-1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel IV-2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel IV-3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	59
Tabel IV-4	Hasil Pengukuran Validitas Kualitas Pelayanan .....	61
Tabel IV-5	Hasil Pengukuran Validitas Sarana Prasarana.....	61
Tabel IV-6	Hasil Pengukuran Validitas Kepuasan Masyarakat.....	62
Tabel IV-7	Interval Kriteria Reliabilitas .....	63
Tabel IV-8	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas .....	64
Tabel IV-9	Hasil Pengukuran Uji Normalitas .....	65
Tabel IV-10	Uji Pengukuran Uji Multikolinearitas .....	68
Tabel IV-11	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	69
Tabel IV-12	Hasil Koefisien Determinasi .....	70
Tabel IV-13	Hasil Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat .....	71
Tabel IV-14	Hasil Uji T Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat ...	72
Tabel IV-15	Hasil Uji F (Simultan) .....	73
Tabel IV-16	Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian .....	74
Tabel IV-17	Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan....	74
Tabel IV-18	Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Sarana Prasarana .....	75
Tabel IV-19	Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Masyarakat	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Grafik Kejadian Kebakaran .....	7
Gambar II.1	Kerangka Berfikir .....	43
Gambar IV-1	Grafik Uji Linearitas Normal Plot.....	66
Gambar IV-2	Hasil Uji Heteroskedasitas Grafik <i>Scatterplot</i> .....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Indonesia adalah negara yang berbentuk Republik yang dipimpin oleh Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah, pada tingkat daerah kabupaten dipimpin oleh Bupati Cirebon dan Wakil Bupati Cirebon memiliki Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2019 – 2024 Pembangunan disajikan selama lima tahun, Program unggulan tersebut yaitu Kabupaten Cirebon “Berbudaya, Sejahtera, Agamis, Maju, Aman”. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon masuk kedalam program unggulan aman yaitu membangun masyarakat Kabupaten Cirebon yang sadar hukum melalui desa sadar hukum dan bisa menjaga ketentraman dan ketertiban di masyarakat melalui sistem keamanan lingkungan siaga dan desa tangguh bencana terutama desa atau daerah yang rawan bencana.

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana menyebutkan definisi bencana “bencana yang disebabkan oleh faktor alam merupakan serangkaian peristiwa yang disebabkan oleh alam antara lain berupa gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin topan, tanah longsor, dan lain sebagainya.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon memiliki wilayah kerja yang sangat luas karena Kabupaten Cirebon merupakan daerah dengan kepadatan penduduk yang tinggi terdiri dari 40 kecamatan. 424 Desa/Kelurahan, berbatasan sebelah utara Kabupaten

Indramayu, sebelah selatan Kabupaten Kuningan, sebelah barat Kabupaten Majalengka, sebelah timur Kota Cirebon dan Provinsi Jawa Tengah. (Effendi & ., 2007) Selain diakibatkan oleh padatnya jumlah penduduk juga pengaruh mobilisasi ekonomi dan industri yang semakin berkembang menyebabkan risiko kebakaran semakin tinggi.

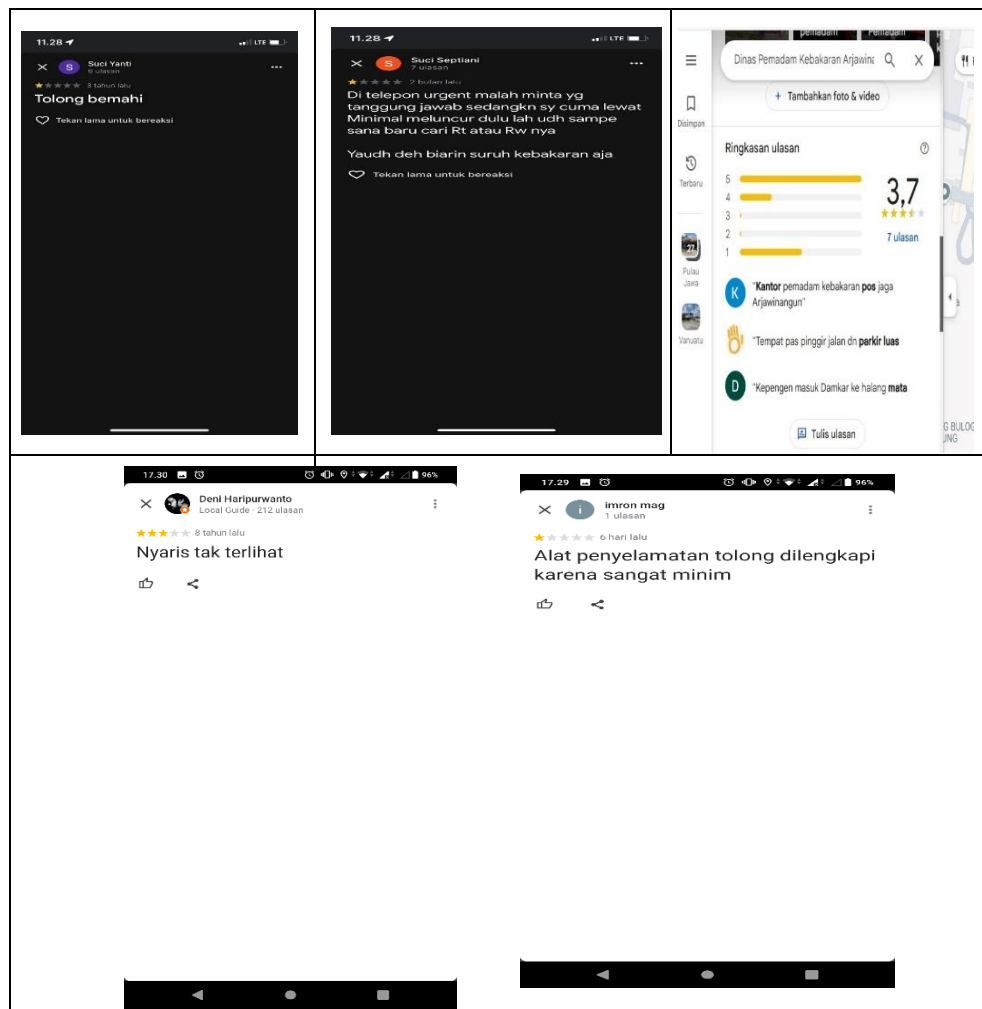
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon termasuk kedalam jenis pelayanan dasar urusan ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dalam sub urusan kebakaran mencakup penyuluhan dan pelatihan bagi masyarakat serta pelaksanaan pelayanan penanggulangan bahaya kebakaran dan penyelamatan. Kehadiran dan fungsi pemadam kebakaran disuatu wilayah dianggap sangat sangat vital keberadaanya, karena selain menyelamatkan masyarakat dari bencana kebakaran, aparaturnya turut membantu di berbagai musibah seperti musibah banjir / penyelamatan non kebakaran.

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan masyarakat setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapan. Persaingan yang terjadi pada saat ini menuntut perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, salah satunya melalui fasilitas sarana prasarana yang baik. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung adalah fasilitas sarana prasarana yang baik.

Kepuasan masyarakat merupakan bisa dijadikan tolak ukur Pemerintahan yang baik dan dapat dilihat melalui saran dan kritik yang diberikan penerima pelayanan. Melalui saran yang diberikan, penyedia

layanan kualitas pelayanan Contoh kritik melalui ulasan google maps pada tabel berikut.

**Tabel I-1**  
**Review Google Maps**



Dilihat dari ulasan pada tabel I-1 dapat disimpulkan bahwa ada beberapa masyarakat yang kecewa dengan pelayanan yang ada di pos Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon. Jika dilihat dari kondisi tersebut, penulis menduga masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan damkar. Untuk itu penulis melakukan penelitian awal untuk mengetahui kepuasan masyarakat.



Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat dalam Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004, yang menyatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat perlu disusun sebagai tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan. Selain sebagai tolak ukur, indeks kepuasan bisa dijadikan sebagai bahan penilaian untuk mengetahui hal yang perlu perbaikan serta meningkatkan kualitas pelayanannya. Kepuasan pelanggan atau masyarakat terhadap suatu pelayanan menjadi suatu penilaian tersendiri dari masyarakat terhadap pemberian pelayanan di suatu instansi.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan adalah Dinas Sub Urusan Kebakaran memiliki 11 jenis pelayanan, semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, pelayanan publik yang dianggap kurang efektif dan efisien tentunya akan mempengaruhi kesejahteraan masyarakat di dalam suatu daerah. Oleh karena itu, kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas, maka akan semakin efektif pula pencapaian suatu organisasi. Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya sehingga akan memberikan kesempatan bagi aparat untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan. Tujuannya untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa kebutuhan dasar masyarakat dalam pelayanan publik harus dipenuhi oleh negara sesuai hak dan kebutuhan masyarakat. Pemberian pelayanan memiliki sifat yang umum, berlaku untuk semua masyarakat, dengan tidak membedakan dari kalangan atas kalangan bawah, yang memiliki arti bahwa pemberian pelayanan harus netral. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus memastikan bahwa pemerintah menyediakan layanan berkualitas tinggi. Kemampuan yang

dimiliki oleh pegawai pelayanan disesuaikan dengan tugasnya masing-masing dalam pemberian pelayanan sehingga akan mencerminkan kualitas aparatur pemerintahan (Mohi & Mahmud, 2018)

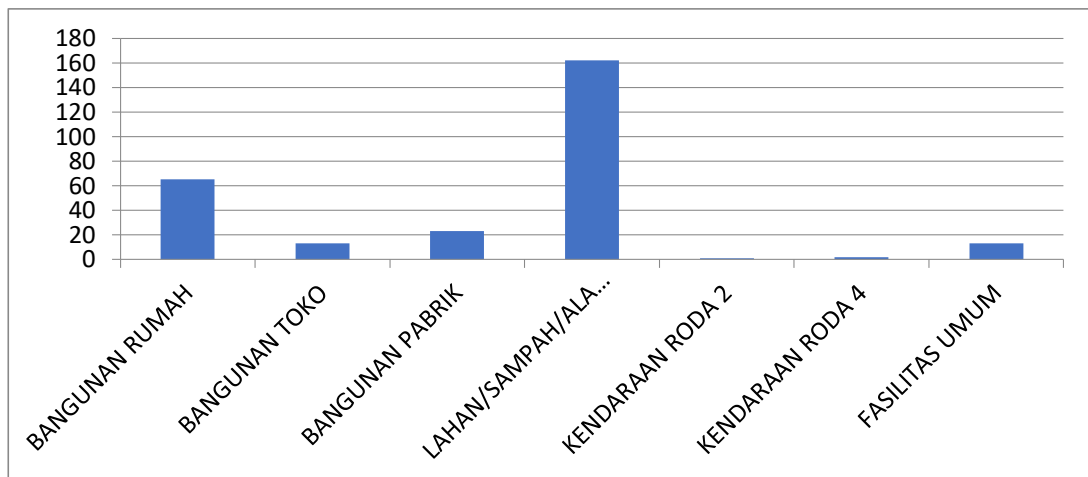
Menurut data yang diperoleh dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon dalam 3 tahun terakhir kasus terbanyak Kebakaran ditahun 2023. Hal ini dapat dilihat pada tabel tingkat pelayanan kejadian kebakaran dan penyelamatan dari tahun 2022 s.d Agustus 2024 yaitu :

**Tabel I-2**  
**Jumlah kejadian kebakaran dan penyelamatan 2021 - 2024**

<b>Tahun</b>	<b>Total Kejadian Kebakaran</b>	<b>Total Kejadian Penyelamatan</b>
2021	75	496
2022	203	552
2023	496	513
2024	394	456

*Sumber : Data Kejadian Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon Bidang Pemadaman, Penyelamatan dan Sarana Prasarana.*

Berdasarkan data pada tabel I-2 disimpulkan bahwa terdapat kejadian kebakaran yang meningkat secara signifikan pada tahun 2022 – 2023 dan penyelamatan tahun 2021 - 2022 membuat masalah besar bagi Pemerintah Kabupaten Cirebon dalam SPM Bidang Trantibumlinmas meliputi: Sub Urusan Ketentraman dan Ketertiban Umum, Sub Urusan Pemadam Kebakaran, Sub Urusan Bencana.



*Sumber : Data Kejadian Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon Bidang Pemadaman, Penyelamatan dan Sarana Prasarana.*

**Gambar I-1**

### **Grafik Kejadian Kebakaran di tahun 2024**

Dari gambar I-1 menunjukkan wilayah Kabupaten Cirebon paling banyak merupakan kebakaran lahan/sampah/alang-alang, berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pemadaman, Penyelamatan dan Sarana Prasarana, kebakaran tersebut terjadi karena musim kemarau yang panjang kemudian masyarakat membakar sampah atau membuang puntung rokok sembarangan. Hal ini memperbesar kemungkinan terjadinya kebakaran lahan/sampah/alang-alang.

Berdasarkan 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, Standar Pelayanan Minimal dalam menangani kebakaran sampai di TKP adalah maksimal 15 menit. 5 menit perisapan, 5 menit menuju perjalanan dan 5 menit mempersiapkan pemadaman di TKP. Tahun 2024 ada beberapa kejadian kebakaran standar pelayanan minimal dimaksud

belum tercapai dengan respon time 15 menit, berikut tabel belum tercapainya response time dimaksud.

**Tabel I-3**

**Waktu kejadian diluar respon time 15 menit Tahun 2024**

<b>Pos Sekor</b>	<b>Jenis Kebakaran</b>	<b>Respon Time</b>	<b>Analisa tidak tercapainya respon time</b>	<b>Taksiran Kerugian</b>
Arjawinangun	Toko	20 Menit	Akses bangunan yang sulit dijangkau oleh mobil pemadam	Rp.10.000.000
	Rumah	34 Menit	Akses sulit dilalui karena ada pasar tumpah Tegal gubug	Rp. 400.000.000
Palimanan	Rumah	18 Menit	Jarak ke TKP jauh	Rp. 600.000.000
Losari	Rumah	24 Menit	Jarak ke TKP jauh	Rp. 30.000.000
	Gudang	20 Menit	Jarak ke TKP jauh	Rp. 30.000.000
Ciledug	Rumah	25 Menit	Petugas tidak teliti dalam membaca <i>google maps</i>	Rp. 800.000.000
	Kendaraan Truk	25 Menit	Putar balik jalan tol terlalu jauh	Rp. 600.000.000
Lemahabang	Rumah	20 menit	Kemacetan lalu lintas	Rp. 150.000.000
	Rumah	40 Menit	Jarak ke TKP jauh	Rp. 50.000.000

Sumber : Data Sarana Prasarana Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon Bidang Pemadaman, Penyelamatan dan Sarana Prasarana.

Berdasarkan tabel I-3 masyarakat mengharapkan petugas dapat tiba di lokasi kejadian dalam waktu yang cepat (respon time 15 menit) untuk meminimalkan kerugian dan menyelamatkan korban namun kenyataan berdasarkan tabel diatas masih belum terpenuhinya harapan tersebut, ada beberapa masalah terkait kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan diantaranya adalah : tempat kejadian perkara jauh dari lokasi pos sektor terdekat, putar balik yang terlalu jauh, kemacetan lalu lintas, petugas pemadam tidak teliti dalam membaca/memahami *google maps*.

Selain kualitas pelayanan, sarana prasarana juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Fasilitas diberikan menjadi daya tarik bagi masyarakat maupun bagi pegawai dalam memberikan pelayanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana untuk mendukung pegawai dalam memberikan pelayanan diharapkan akan melayani kebutuhan masyarakat.

Manajemen sarana prasarana adalah serangkaian kegiatan yang berupa perencanaan kebutuhan, pengadaan, penyimpanan dan penyaluran, pendayagunaan, pemeliharaan, penginvestarisasian, penghapusan serta penataan agar tepat dalam sasaran dan penggunaan (Ari Kunto, Suharsimi, 2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 122 Tahun 2018 mengatur tentang standarisasi sarana dan prasarana pemadam kebakaran di daerah, Permendagri ini ditetapkan berdasarkan pertimbangan bahwa Pemerintah daerah wajib menyediakan sarana dan prasarana pemadam kebakaran untuk pencegahan, penanggulangan, dan penyelamatan kebakaran dan untuk mendukung penyelenggaraan sub urusan kebakaran, diperlukan standarisasi sarana dan prasarana yang sama bagi pemerintah daerah. Dalam peraturan tersebut berbunyi bahwa setiap satu Pos Sektor wajib memiliki 2 Mobil unit armada pemadam kebakaran dalam kondisi baik, dengan keterbatasannya anggaran saat ini Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan masih belum bisa memenuhi Peraturan tersebut, berikut adalah tabel terkait armada Mobil Pemadam Kebakaran yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon.

**Tabel I-3**  
**Jumlah Armada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan**  
**Kabupaten Cirebon**

No.	Pos Sektor	Jumlah Mobil	Jenis Mobil	Existing	Kebutuhan
1.	Sumber	4 Unit	<i>Fire Truck</i>	Rusak Ringan	Ideal
			<i>Fire Truck</i>	Rusak Berat	
			<i>Fire Truck</i>	Baik	
			<i>Watter Supply</i>	Baik	
2.	Weru	2 Unit	<i>Fire Truck</i>	Baik	Ideal
			<i>Fire Truck</i>	Baik	
3.	Arjawinangun	1 Unit	<i>Fire Truck</i>	Baik	Tidak Ideal
4.	Palimanan	2 Unit	<i>Fire Truck</i>	Rusak Ringan	Tidak Ideal
			<i>Fire Truck</i>	Baik	
5.	Gunungjati	2 Unit	<i>Fire Truck</i>	Rusak Berat	Tidak Ideal
			<i>Fire Truck</i>	Baik	
6.	Lemahabang	2 Unit	<i>Fire Truck</i>	Baik	Ideal
			<i>Fire Truck</i>	Baik	
7.	Ciledug	2 Unit	<i>Fire Truck</i>	Baik	Ideal
			<i>Watter Supply</i>	Baik	
8.	Cikulak	1 Unit	<i>Fire Truck</i>	Rusak Ringan	Tidak Ideal
9.	Losari	1 Unit	<i>Fire Truck</i>	Baik	Tidak Ideal
10.	Pengenan	1 Unit	<i>Fire Truck</i>	Baik	Tidak Ideal

*Sumber : Data Sarana Prasarana Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon Bidang Pemadaman, Penyelamatan dan Sarana Prasarana.*

Berdasarkan tabel I-3 Dinas Pemadam Kebakaran memiliki 10 Pos Sektor yang tersebar di seluruh Kabupaten Cirebon, untuk di sebelah barat yaitu ada Pos Sektor Arjawinangun, Pos Sektor Palimanan, Pos Sektor Weru, Pos Sektor Sumber, Pos Sektor Gunungjati. Sementara di sebelah

timur ada Pos Sektor Pangenan, Pos Sektor Losari, Pos Sektor Lemahabang, Pos Sektor Ciledug, Pos Sektor Cikulak.

Minimnya terkait sarana prasarana armada dalam menanggulangi kejadian kebakaran yang masih kurang bisa dilihat dalam tabel I-3 Damkar Kabupaten Cirebon hanya didukung dengan adanya 18 armada dengan kondisi baik sejumlah 12 unit, kondisi rusak ringan sejumlah 2, dan rusak berat 2, dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 122 tahun 2018 tentang standarisasi sarana dan prasarana pemadam kebakaran di daerah menyebutkan bahwa 1 Pos Sektor minimal memiliki 2 Unit Mobil jika dikali dengan 10 Pos Sektor, total kebutuhan mobil Pos Sektor adalah 20 Unit dengan kondisi baik dan 1 Pos Sektor Damkar di tiap Kecamatan. Namun, hal tersebut masih belum terpenuhi.

Berdasarkan hal-hal diatas penulis mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka terdapat beberapa identifikasi masalah :

1. Kelengkapan sarana prasarana untuk menunjang pelayanan masih kurang memadai
2. Tingginya kebutuhan masyarakat pada pelayanan damkar yang berbanding lurus dengan tuntutan dan harapan masyarakat agar terhindar dari ancaman yang membahayakan jiwa manusia.



3. Kepuasan masyarakat yang harus terus difasilitasi dalam melakukan pelayanan untuk dijadikan sebagai bahan penetapan kebijakan dan langkah perbaikan pelayanan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dengan permasalahan yang terjadi, keterbatasan waktu, supaya penelitian dapat dilakukan secara lebih mendalam sehingga tidak semua masalah yang telah diidentifikasi akan diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian ini akan dilakukan pada masalah terkait dengan kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon dan terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi. Beberapa variabel dibatasi pada variabel *Kualitas Pelayanan (X1)* *Sarana Prasarana (X2)* dan *Kepuasan Masyarakat (Y)*.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan penjelasan dan uraian pada latar belakang, maka penulis menentukan rumusan masalah, berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka Rumusan Masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat?
2. Bagaimana pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat
3. Untuk mengetahui pengaruh pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat?

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Bagi Penulis**

Dengan adanya penelitian ini membuat penulis memiliki wawasan yang lebih luas dalam menggali ilmu serta menjadi lebih kritis lagi terhadap lingkungan sekitar serta dapat memecahkan masalah yang ada disekitar.

### **1.6.2 Bagi Pengguna**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik

### **1.6.3 Bagi Universitas Muhammadiyah Cirebon**

Sebagai dokumentasi dan pembelajaran untuk angkatan berikutnya sebagai bahan referensi untuk mahasiswa-mahasiswi Universitas Muhammadiyah Cirebon yang nantinya dapat dikembangkan menjadi lebih baik.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

**Tabel II-1**  
**Penelitian terdahulu**

No.	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	PERBEDAAN	PERSAMAAN	HASIL PENELITIAN
1.	Wahyu Utomo (2023)	Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Karangnongko Klaten Tahun 2023	Pada Objek penelitian ini : Masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan Di Kantor Kecamatan Karangnongko Klaten Tahun 2023	Dalam Penelitian ini meneliti Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Variabel sarana prasarana (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), variabel kualitas pelayanan (X2) hasilnya positif signifikan atau berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y)
2.	Abdul Imron Rosadi, Nurus Sobakh, Nunuk Indarti (2023)	Pengaruh Fasilitas Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Hutan	Pada Objek penelitian ini : pengunjung wisata hutan mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan.	Dalam Penelitian ini meneliti Fasilitas Sarana Prasarana terhadap kinerja	Ada pengaruh yang signifikan dari fasilitas sarana prasarana terhadap kepuasan pengunjung

	(Rosadi et al., 2023)	Mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan			
3.	Herly Wildan Noris, Suharto, Bambang Suhada (2022)	Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Skck Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Lampung Tengah	Pada Objek penelitian ini : Responden sebanyak 100 pemohon SKCK di Polres Lampung Tengah	Dalam Penelitian Ini Meneliti Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan	Hasil penelitian ini yaitu ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemohon di Polres Lampung Tengah
4.	(Rochmah & Rosy, 2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Pada objek penelitian ini : Masyarakat kecamatan Deket dalam perekaman E-KTP	Dalam Penelitian ini meneliti Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan	Secara parsial dan simultan, kualitas pelayanan publik dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
5.	Sunarsih, Agustin HP,	Pengaruh Kualitas	Pada objek penelitian ini :	Dalam Penelitian Ini	Hasil penelitian ini menunjukkan

	Dedy Wijaya Kusuma (2024)	Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi	masyarakat yang telah menerima layanan dasar respon cepat penanggulangan kejadian kebakaran dan pengendalian kebakaran (layanan kebakaran) dan (layanan non kebakaran)	Meneliti Kualitas Pelayanan	bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi.
6.	Imam Firdaus, Riny Viri Insy, Zulaili, Nuraini, (2023)	Pengaruh Sarana dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat	Pada objek penelitian ini : Seluruh masyarakat yang ada di Desa Durian, Kecamatan Pantai labu, Kabupaten Deli Serdang	Dalam Penelitian ini meneliti Pengaruh Sarana dan Prasarana serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Durian	Variabel sarana dan prasarana tidak mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan masyarakat
7.	Rahmad Ryanda, Nidia Wulansari (2021)	Pengaruh Sarana dan Prasarana Wisata Terhadap	Pada objek penelitian ini : Wisatawan di Pulau	Dalam Penelitian ini meneliti Sarana dan Prasarana Wisata	Variabel sarana dan prasarana X mempengaruhi variabel kepuasan Y.

	(Ryanda & Wulansari, n.d.)	Kepuasan Wisatawan di Pulau Pasumpahan Padang	Pasumpahan Padang	Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Pasumpahan Padang	Berdasarkan dari hasil penelitian, sarana dan prasarana mempengaruhi kepuasan wisatawan di pulau pasumpahan
8.	Gina Maratus Solihah, Totok Sundoro, Parmadi Sigit Purnomo (2022) (Solihah et al., n.d.)	Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta	Pada objek penelitian ini : Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Yogyakarta	Dalam Penelitian ini meneliti Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan	Sarana prasarana dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 22,8% Sedangkan sisanya 77,2% oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.
9.	Syahrawanty Sabirin Abbas, Laksmin Kadir, and Titin Dunggio (2021) (Abbas et al., 2021)	<i>The Influence Of Infrastructure And Service Quality On Community Satisfaction At The Regional General Hospital Bumi</i>	Pada Objek Penelitian ini Masyarakat dan pasien yang telah menikmati pelayanan di BLUD RS Bumi Panua Kabupaten Pohuwato	Dalam Penelitian ini meneliti Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan	Sarana Prasarana (X1) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di RSUD Bumi Panua Kabupaten Pohuwato.

		<i>Panua Of Pohuwato Regency</i>			
10.	Yusuf, Nasrul, Wahyuniati Hamid, Wa Ode Yusri (2022) (Hamid & Yusri, n.d.)	<i>The Effect Of Service Quality On Public Satisfaction</i>	Dalam objek Penelitian ini Warga Kecamatan Tongkuno yang telah mengakses layanan masyarakat di Kantor Kecamatan Tongkuno	Dalam Penelitian ini meneliti Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat	Pada analisis parsial ditemukan bukti fisik (X1) berpengaruh positif namun tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan kehandalan (X3), daya tanggap (X4), jaminan (X5), dan empati (X2) semuanya berpengaruh positif dan signifikan.

## 2.2 Uraian Teori

### 2.2.1 Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan individu, sekelompok atau organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung agar kebutuhannya terpenuhi (Bloom &

Reenen, 2013), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Menurut Listiyono (2015) kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas jasa pelayanan sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen atau pengguna layanan. Menurut Moenir pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada 2 (dua) jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara (Taufiqurokhman, 2018).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan Tjiptono (2016:59).

Kualitas pelayanan merupakan hal mendasar untuk menjaga kepuasan masyarakat. Kualitas layanan merupakan sikap yang dapat dikembangkan untuk evaluasi kinerja kedepannya (Bateson dan Hoffman, 2010).

Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan Alma (2019:4)

Kualitas layanan adalah serangkaian kegiatan yang dihasilkan dari interaksi antara masyarakat dan penyedia layanan untuk pemecahan masalah. Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan



kepuasan masyarakat demi mendorong masyarakat untuk menjaga ikatan hubungan yang kuat dengan pemberi layanan.

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan melebihi harapan masyarakat, maka kualitas jasa yang dipersepsikan kualitas yang ideal. Kualitas pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat demi mendorong masyarakat untuk menjaga ikatan hubungan yang kuat dengan pemberi layanan.

### **2.2.2 Prinsip – prinsip Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pihak pemerintah berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh masyarakat.

Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:141), yaitu :

1. Kepemimpinan Strategi kualitas pelayanan pemerintah harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaanya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap jasa layanan pemerintah.
2. Pendidikan Semua personil layanan pemerintah dari kepala dinas puncak sampai pegawai pelaksana harus memperoleh

pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3. Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
4. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
5. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
6. Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang

pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

### **2.2.3 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan menurut Fandy (2015:178):

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan salah satu karakteristik unik jasa atau layanan adalah inseparability (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Hal ini kerap kali membutuhkan kehadiran dan partisipasi pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan jasa dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi :
  - a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan;
  - b. Cara berpakaian karyawan yang kurang sesuai konteks;
  - c. Tutur kata karyawan kurang sopan;
  - d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan;
  - e. Mimik muka karyawan selalu cemberut.
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi keterlibatan karyawan secara insentif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas yang dihasilkan. Faktor-faktor yang biasa mempengaruhinya antara lain:

- a. Upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam suatu perusahaan);
  - b. Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi;
  - c. Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi; d. Motivasi kerja karyawan rendah.
3. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai Karyawan front line merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Dalam banyak kasus, keramahan dan kesopanan operator telepon dan satpam bisa jadi memberikan kesan pertama bagi calon pelanggan yang ingin berhubungan dengan sebuah perusahaan penyedia jasa. Agar para karyawan front line mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasi, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan 13 tersebut bisa juga berupa peralatan (perkakas, material, pakaian, seragam), pelatihan keterampilan maupun informasi (misalnya, prosedur operasi). Gap komunikasi, bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa :

- a. Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
  - b. Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan.
  - c. Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
  - d. Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan atau saran pelanggan.
4. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam, sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain. Hal ini memunculkan tantangan bagi penyedia layanan dalam hal individual dan memahami perasaan pelanggan terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang mereka terima.
5. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan. Selain itu, pelanggan juga bisa bingung membedakan variasi penawaran layanan baik dari segi fitur, keunggulan maupun tingkat kualitasnya.
6. Visi bisnis jangka pendek (misalnya orientasi pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya,

peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

#### **2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan**

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Kotler dan Keller (2016 : 284), mengemukakan terdapat lima indikator kualitas pelayanan antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*) Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat serta konsisten
2. Ketanggapan (*Responsiveness*) Ketanggapan adalah suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan ke pelanggan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan pelanggan seperti (*Call Centre*) dan dalam memperhatikan tanggap terhadap *first responsiveness*
3. Jaminan (*Assurance*) Jaminan adalah mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
4. Empati (*Empathy*) Empati adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen, dimensi ini merupakan penggabungan dari dimensi:  
Akses, komunikasi, pemahaman pada pelanggan, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan

5. Berwujud (*Tangibles*) Berwujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan yang baik yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada konsumen.

### **2.2.5 Pengertian Sarana Prasarana**

Pengertian sarana dan prasarana secara etimologi memiliki perbedaan, namun keduanya memiliki keterkaitan yang sangat penting sebagai alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan. Dengan demikian, suatu proses kegiatan yang akan dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana, jika sarana dan prasarana (sarpras) tidak tersedia

Moenir (2006) sarana adalah jenis peralatan yang berfungsi sebagai alat utama/alat langsung untuk mencapai tujuan. Misalnya : tempat tidur, toilet, tempat sampah, dan lain-lain. Sedangkan prasarana merupakan seperangkat alat yang berfungsi secara tidak langsung untuk mencapai tujuan seperti : keadaan lingkungan sekitar pos sektor pemadam kebakaran, sarana Prasarana dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Menurut (Bohari, dalam Aula 2020) menyatakan bahwa jika sarana prasarana kerja tersebut baik, maka dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang baik dan apabila jika sarana prasarana kerja tersebut buruk, maka kinerja pegawai tidak dapat berjalan secara maksimal.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perbedaan sarana dan prasarana terletak pada penggunaannya. Sarana digunakan secara langsung, sedangkan prasarana digunakan secara tidak

langsung atau penunjang sebuah proses untuk mencapai tujuan.. Prinsip-prinsip yang digunakan dalam manajemen sarana dan prasarana adalah:

a. Tujuan

Pencapaian tujuan adalah prinsip yang menjelaskan bahwa sarana dan prasarana selalu dalam kondisi optimal sehingga dapat mencapai tujuan dari manajemen.

b. Efisiensi

Efisiensi adalah prinsip yang menjelaskan bahwa perencanaan pengadaan sarana prasarana dilakukan agar sesuai dengan kebutuhan dengan biaya yang hemat

c. Administratif

Administratif menjelaskan bahwa pelaksanaan manajemen sarana prasarana tidak boleh bertentangan dengan undang-undang atau peraturan yang berlaku

d. Kejelasan tanggung jawab

Kejelasan tanggung jawab menjelaskan bahwa manajemen sarana prasarana harus memberikan kejelasan orang yang bertanggung jawab dan mendeskripsikan tugas masing-masing.

e. Kekohefisien

Kekohefisien menjelaskan bahwa proses manajemen sarana prasarana harus dilaksanakan secara saksama

(Y.W Sunindhia dan Nini Widiyanti, dalam Mitra Rismawati 2022).

Sarana prasarana penunjang kerja yang dapat mempengaruhi atau



meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja meliputi Kondisi Gedung atau Kantor, Perlengkapan Kantor, Alat Transportasi dan Komunikasi.

Kemudian menurut (Djoyo, dalam Sovia Rosalin 2022) fasilitas atau sarana penting untuk melaksanakan Operasional manajemen dan mencapai tujuan organisasi. Selain itu faktor sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instansi baik bisnis ataupun non bisnis akan mempengaruhi kinerja organisasi.

Berikut menurut Bohari, dalam (Aula 2020) menyatakan jika sarana prasarana kerja tersebut baik, maka dapat mempengaruhi kinerja pegawai yang baik dan sebaliknya apabila sarana prasarana tersebut buruk maka kinerja pegawai juga tidak akan maksimal. Junaidi dalam Yanti (2013) tujuan utama sarana prasarana adalah sebagai berikut:

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- c. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin
- d. Lebih memudahkan dalam bekerja
- e. Ketepatan susunan pekerja lebih terjamin
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan

Fungsi Sarana Prasarana :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan
- b. Meningkatkan produktivitas dan menimbulkan rasa puas
- c. Hasil kerja yang lebih puas dan terjamin

- d. Lebih memudahkan dalam proses bekerja
- e. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin
- f. menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.

Penggunaan sarana prasarana yang mudah dalam pengoperasiannya juga turut mempengaruhi kinerja pegawai. tetapi sebaliknya, jika sarana prasarana susah dan rumit, maka pekerjaan juga akan lama selesai.

#### **2.2.6 Jenis – jenis Sarana dan Prasarana Kantor**

Berikut adalah jenis sarana dan prasarana menurut Sovia Rosalin dkk (2022):

##### **1. Perlengkapan atau Peralatan Kantor**

Peralatan atau perlengkapan kantor merupakan instrumen barang digunakan untuk membantu dalam pelaksanaan pekerjaan kantor sehingga dicapai dengan lebih cepat, akurat, dan kompeten. Pengaruh fasilitas kantor adalah pencapaian tingkat efesiensi tertinggi dalam pekerjaan kantor yang memungkinkan tujuan kantor/lembaga terpenuhi.

Berikut ini adalah contoh perlengkapan kantor :

##### **a. Barang bergerak**

Consumable, yakni bahan habis pakai atau barang sekali pakai contohnya seperti kertas, tinta, karbon, dan lain sebagainya.

Non-Consumable, yakni benda tahan lama yang dapat dimanfaatkan kembali contohnya seperti komputer, laptop, mouse, mesin scanner dan mesin fotocopy

b. Barang tidak bergerak

Infrastruktur kantor yang tidak dapat direlokasi dari satu lokasi ke lokasi lain merupakan barang tidak bergerak seperti tanah. Dari segi bentuknya perlengkapan kantor dibagi menjadi tiga yaitu : berbentuk lembaran kertas (*hardcopy*), berbentuk non lembaran (*softcopy*), berbentuk buku.

2. Peralatan Kantor (Mesin), mesin dan perlengkapan menjadi tiga jenis, yaitu :

- a. Mesin untuk menghemat fisik, tenaga, dan pikiran manusia seperti alat-alat besar, forklift, kalkulator dan lain sebagainya.
- b. Mesin untuk menghemat pengeluaran uang disebut *money saving machine* yakni mesin untuk mass production misalnya mesin yang bersifat teknis engineering.
- c. Mesin memanfaatkan penggunaan waktu yang disebut *time saving machine* seperti laptop, komputer, mesin fotokopi, smartpone, mesin pengganda

3. Peralatan Komunikasi Kantor

Perangkat komunikasi kantor yang berfungsi sebagai penghubung antarkantor, serta antar kantor dan karyawannya dan sebaliknya. Misalnya komputer, telepon, laptop, smartphone, rape recorder, radio, televisi, slide projector dan mesin faks.

#### 4. Perabot Kantor

Macam- macam perabot kantor yang paling utama dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan kantor adalah meja tulis, meja mesin elektronik, komputer, kursi, lemari yang dapat dikunci, fillinf kabinet, rak buku atau arsip, boks, peti kayu.

#### 5. Interior Kantor

Interior kantor merupakan salah satu aspek yang cukup penting dari sarana dan prasarana suatu kantor, interior kantor dapat berfungsi sebagai faktor pemberi keindahan dalam suatu ruangan. Interior kantor adalah benda benda kantor yang digunakan untuk menambah suasana jadi menyenangkan sehingga member semangat dan kenyamanan dalam menyelesaikan pekerjaan, interior kantor ini meliputi foto presiden dan wakil presiden, gambar lambang negara, bendera, struktur organisasi, lukisan, patung, vas bunga, tanaman hidup/buatan, jam dinding, AC/kipas angin.

#### 6. Desain Kantor

Penataan ruang / desain kantor merupakan penempatan instrumen pada posisi optimal dan bisa menjamin kesenangan karyawan. Berikut adalah tujuan tata ruang kantor :

- a. Memberikan kenyamanan kepada pegawai sehingga betah dalam bekerja dan memanfaatkan ruangan kantor dengan maksimal, tidak ada ruang yang tidak berguna
- b. Mempermudah komunikasi arus kerja dalam pengawasan memberikan pelayanan

- c. Memudahkan gerak pegawai dalam keleluasaan bekerja sehingga membuat rasama aman dari kebisingan yang terjadi
- d. Memberikan pencitraan yang baik kepada pelanggan maupun tamu

#### **2.2.7 Indikator Sarana Prasarana**

Menurut Hartono dalam (Aula dan Nugraha, 2020) indikator Sarana dan Prasarana yaitu:

- a. Kelengkapan, yaitu sarana prasarana yang lengkap membuat pelaksanaan pekerjaan lebih mudah karena semua kebutuhan pekerjaan terfasilitasi seluruhnya.
- b. Kondisi, yaitu Kondisi sarana prasarana turut mempengaruhi proses pelaksanaan pekerjaan. Jika kondisi sarana prasarana masih baik dan layak digunakan maka penyelesaian pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah dan cepat. Tetapi sebaliknya, jika kondisi sarana prasarana sudah banyak yang rusak, maka penyelesaian pekerjaan juga tidak dapat selesai tepat waktu.
- c. Penggunaan sarana dan prasarana, yaitu Penggunaan sarana prasana yang mudah dalam pengoperasiannya juga turut mempengaruhi kinerja pegawai. Tetapi sebaliknya, jika sarana prasarana tersebut dalam penggunaannya susah dan rumit, maka pekerjaan juga akan lama selesai.

#### **2.2.8 Standarisasi Sarana Prasarana (Permendagri No 122 Tahun 2018)**

Standarisasi adalah standar/ukuran tertentu yang diatur dalam aturan ini untuk penyediaan jenis sarana dan prasarana pemadam kebakaran dan penyelamatan di daerah sedangkan Sarana adalah peralatan yang digunakan

oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang meliputi peralatan pencegahan, pengendalian, pemadaman, penyelamatan, penanganan bahan berbahaya beracun kebakaran, inspeksi peralatan proteksi kebakaran, investigasi kejadian kebakaran, pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran, serta alat pelindung diri. dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya sub urusan kebakaran di daerah.

Standarisasi sarana pemadam kebakaran meliputi pencegahan, pemadaman dan pengendalian, penyelamatan, penanganan bahan berbahaya dan beracun kebakaran, inspeksi peralatan proteksi Kebakaran, investigasi kejadian Kebakaran, pemberdayaan masyarakat, alat perlindungan diri petugas pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Standardisasi Sarana pemadam Kebakaran untuk pemadaman dan pengendalian meliputi mobil pemadam Kebakaran pompa/fire boat/kapal pemadam, mobil Penyelamatan/rescue, mobil tangki air (*water supply*), mobil komando, mobil angkut personil, alat pemadam api ringan, pompa portable pemadam Kebakaran, pompa apung pemadam Kebakaran (*floating pump*), selang pemadam Kebakaran, pemancar pemadam Kebakaran (*nozzle*) dan pipa cabang pemadam Kebakaran (*y connection*).

Standardisasi Prasarana pemadam Kebakaran meliputi fasilitas bangunan/menara latihan, dan simulator/peraga/peralatan untuk latihan keterampilan petugas pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, dalam peraturan menteri dalam negeri nomor 122 tahun 2018 setiap pos sektor

mencakup setiap kecamatan harus dengan meliputi : ruang administrasi, ruang komando dan komunikasi, ruang siaga untuk paling sedikit 2 (dua) regu, ruang rapat dan tunggu, ruang ganti pakaian dan kotak penitipan, gudang peralatan dan bahan pemadam Kebakaran, 2 (dua) unit mobil pemadam kebakaran, tandon air, dan halaman tempat latihan rutin.

Dalam penyelenggaraan sub urusan kebakaran Pemerintah daerah perlu memiliki standar yang sama untuk mendukung penyelenggaraan sub urusan kebakaran. Standarisasi sarana prasarana bertujuan agar pemerintah dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal.

#### **2.2.9 Kepuasan Masyarakat**

Menurut Day dalam Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respons konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian / diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Daga, 2017).

Umar (2005) dalam Rosmayati et al., (2020:120) mengemukakan “Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya.” Pendapat Gasper dalam Rosmayati et al., (2020:120) “Kepuasan konsumen sangat bergantung pada persepsi dan harapan konsumen.” Tjiptono dan Diana (2021:126) mengemukakan ada beraneka ragam definisi Kepuasan Pelanggan, yaitu :

- a. Penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan konsumsi yang menyenangkan.

- b. Respon efektif konsumen yang bersifat spesifik pertansaksi dan dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk dan standar pra-pembelian tertentu.
- c. Respon konsumen terhadap eveluasi persepsi perbedaan antara ekspetasi awal (atau standar kinerja tertentu) dan kinerja actual sebagaimana dipresepsikan setelah dikonsumsi.
- d. Respon emosional terhadap pengalaman yang dihasilkan produk atau jasa spesifik yang dibeli, gerai ritel, atau pasar secara keseluruhan. Dalam hal ini, respon emosional dipicu oleh proses evaliatif kognitif, dimana persepsi (atau keyakinan) terhadap objek,tindakan atau kondisi tertentu dibandingkan dengan nilai, kebutuhan atau keinginan konsumen.
- e. Evaluasi subyektif konsumen terhadap berbagai hasil dan pengalaman berkenaan dengan menggunakan atau mengkonsumsi produk.
- f. Kondisi kognitif konsumen yang mendapatkan hasil sepadan atau tidak sepadan dengan pengorbanan yang diberikan. Dari definisi sebelumnya maka penulis menyimpulkan kepuasan masyarakat adalah perasaan yang dirasakan masyarakat atas pengalaman yang dirasakan setelah mendapatkan pelayanan. Rasa puas berasal dari pelayanan yang sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Kepuasan masyarakat bukan hanya dapat dirasakan dari mengonsumsi suatu produk/barang yang berwujud tetapi juga bisa dirasakan melalui pelayanan. Seperti pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pemberi layanan jasa.



### 2.2.10 Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Kotler dalam Kasmir (2019:242) mengemukakan bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Usulan

Dalam hal ini dapat dilakukan dengan meminta pelanggan mengisi kotak saran. Keluhan dan usulan pelanggan ini disampaikan dengan secara lisan

b. Survei Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen Survei ini kepuasan konsumen biasanya dapat dilakukan dengan membagi kuesioner kepada pelanggan. Mencantumkan pertanyaan-pertanyaan yang bersangkutan dengan kepuasan pelanggan.

c. Konsumen Samaran

Konsumen Samaran Menggunakan konsumen samara bisa dengan meminta salah satu pegawai/petugas untuk menyamar menjadi konsumen. Dengan begitu pada saat penyamaran, pegawai yang menyamar tersebut dapat menilai secara langsung seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan

d. Analisis Mantan Pelanggan

Pelanggan Menganalisis catatan pelanggan dengan melihat apakah pelanggan yang dulunya pernah menggunakan pelayanan sampai saat ini masih menggunakan pelayanan kita. Dengan menganalisis itu dapat diketahui jika tidak menggunakan lagi harus ditemukan apa alasan pelanggan tersebut tidak menggunakan pelayanan kita lagi.

### 2.2.11 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut pendapat Budiastuti (2017: 153) mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain:

- a. Kualitas pelayanan Memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan
- b. Emosional Pelanggan yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen.
- c. Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan kualitas guna mencapai kepuasan.
- d. Biaya Mendapatkan produk atau jasa pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.
- e. Kualitas produk Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama promosi.

Brady dan Cronin (2001) dalam Afif et al., (2017) mengemukakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didasarkan pada tiga dimensi, yaitu :

1. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Kualitas interaksi dilihat dari komunikasi saat pelayanan dilakukan. Misalnya ketika menerima pelayanan, pegawai bersikap ramah dan sopan.

2. Kualitas Lingkungan Fisik (*Physical Environment Quality*)

Kualitas Lingkungan Fisik dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan

3. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*)

Kualitas hasil adalah yang dirasakan konsumen setelah menerima pelayanan tersebut. Jika itu berupa benda, benda dapat dilihat wujudnya. Jika itu jasa, manfaat jasa tersebut dapat dirasakan penggunaannya.

### **2.2.12 Pentingnya Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah kesimpulan dari interaksi sesudah menggunakan jasa atau pelayanan yang telah diberikan kemudian membandingkan kinerja yang telah diberikan terhadap kinerja yang diharapkan. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Mencapai tingkat kepuasan masyarakat tertinggi adalah tujuan utama pemasaran. Pemasaran bukanlah semata-mata membuat penjualan, melainkan tentang bagaimana memuaskan masyarakat secara terusmenerus. Terdapat empat

metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiptono (2016:369-370), yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran.

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei Kepuasan.

Pelanggan Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

3. Ghost Shopping (Pelanggan Bayangan).

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

#### 4. Analisis Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan)

#### **2.2.13 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang utama dalam pelayanan dari organisasi pemerintahan. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.

KEPMENPAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik menyebutkan “terdapat sembilan indikator kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **2.3 Kerangka Berfikir**

### **2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Tjiptono (2012:21) menjelaskan tentang kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para

konsumen atas pelayanan yang nyatanya mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang mereka harapkan/inginkan terhadap atribut pelayanan di suatu instansi Pemerintah. Dalam penelitian Nur Cholipah Murni Eki Syaputri, Budi Setiawati (2021) diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong adalah sebesar 72,80%, adapun 27,20% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

### **2.3.2 Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat**

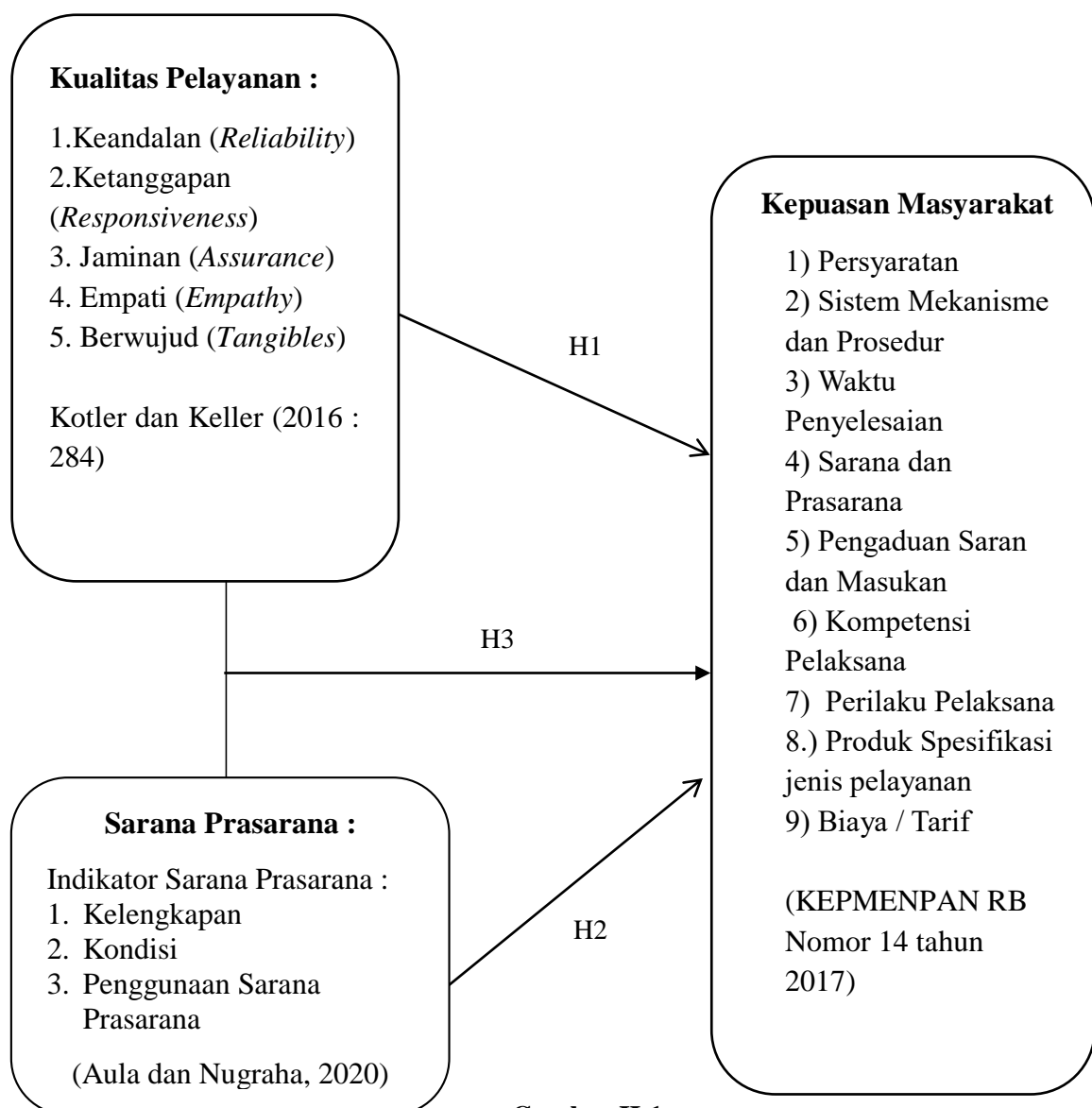
Secara teoritis, hubungan antar variabel adalah unsur penelitian yang memberikan penjelasan mengenai variabel organisasi sehingga dapat diamati dan diukur. Dalam penelitian Rahmad Ryanda, Nidia Wulansari (2021) diperoleh hasil sarana prasarana sarana dan prasarana berada pada kategori kurang baik (56%) dan kepuasan wisatawan berada pada kategori kurang puas (77%) maka dapat dikatakan sarana dan prasarana mempengaruhi kepuasan wisatawan di pulau pasumpahan.

### **2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Dalam Penelitian Herly Wildan Noris, Suharto, Bambang Suhada berjudul Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan SKCK Terhadap Kepuasan Masyarakat di Polres Lampung Tengah. hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ketersediaan sarana prasarana dan kualitas pelayanan memiliki sumbangsih secara bersama-sama sebesar 71,40% terhadap peningkatan kepuasan

pemohon, sisanya diprediksi oleh hal-hal selain variabel independent pada penelitian ini. Berdasarkan acuan penelitian diatas maka dapat dikatakan dugaan sementara yaitu Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Berpengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan keterangan uraian hubungan antar variable yang telah di jelaskan tersebut, maka peneliti menggambarkan kerangka pemikiran dimaksudkan untuk menggambarkan paradigma sebagai jawaban atas masalah penelitian. Hubungan tersebut dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran konseptual sebagai berikut.



**Gambar II-1**  
**Kerangka Berfikir**



## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan temuan dari penelitian sebelumnya, faktor kualitas pelayanan, dan sarana prasarana keduanya dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan struktur kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut :

- H1** : Terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.
- H2** : Terdapat pengaruh secara parsial sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat
- H3** : Terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, Menurut (Sugiyono, 2018) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan *positivistic* (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Filsafat *positivistic* digunakan pada populasi atau sampel tertentu.

#### **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Penelitian yang dilakukan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat*” tersebut, maka penulis membagi variabel terikat : *Kepuasan Masyarakat* (Y) dan variabel bebas : *Kualitas Pelayanan* (X1), *Sarana Prasarana* (X2), definisi operasional variabel pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel III-1**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Konseptual	Dimensi	Indikator	NK	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2016:59)	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Pelayanan yang handal	1	Likert
				Menindaklanjuti laporan dengan tepat dan akurat	2	
			Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Menangani keluhan masyarakat dengan cepat	3	
				Bersedia dalam membantu Masyarakat	4	
			Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Memberikan perhatian kepada Masyarakat	5	
				Memberikan rasa aman	6	
			Empati ( <i>Empathy</i> )	Memberikan kenyamanan	7	
			Berwujud ( <i>Tangibles</i> )	Pelayanan sesuai dengan harapan	8	
2	Sarana Prasarana (X2)	Seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya	Kelengkapan	Kelengkapan Alat Pemadaman	1	
				Kelengkapan Alat Penyelamatan	2	
			Kondisi	Kelayakan kondisi sarana prasarana	3	
				Kenyamanan ruangan	4	
				Fasilitas Pendukung	5	

		berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. (Moenir 2013:134)	Penggunaan	Kesesuaian Peralatan kerja	6	Likert
				Penggunaan sarana prasarana untuk meyelesaikan tugas	7	
				Merawat alat pemadam kebakaran/ penyelamatan	8	
3	Kepuasan Masyarakat (Y)	Kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya.  Umar (2005) dalam Rosmayati et al., (2020:120)	Persyaratan	Persyaratan Pelayanan	1	
			Sistem Mekanisme dan Prosedur	Kemudahan Pelayanan	2	
			Waktu Penyelesaian	Kecepatan Pelayanan	3	
			Sarana dan Prasarana	Kualitas Sarpras	4	
			Penanganan, saran, dan masukan	Pengelolaan Penanganan, saran, dan masukan	5	
			Kompetensi Pelaksana	Pelayanan yang kompeten	6	
			Perilaku Pelaksana	Perilaku Petugas Sopan dan Ramah	7	
			Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Hasil yang diberikan	8	
			Biaya / Tarif	Biaya Pelayanan	9	

### **3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.3.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon yang beralamat di Jl. Sunan Muria No.10 Sumber Kabupaten Cirebon, Jawa Barat

#### **3.3.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 31 Desember 2024 sampai dengan bulan 15 Januari 2025.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merupakan sekumpulan data-data yang akan mengidentifikasi suatu fenomena yang berada dalam suatu perusahaan. Sugiyono (2018:145) mendefinisikan bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas- obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang pernah menerima pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel yang akan diteliti yaitu diambil dari populasi pada seluruh karyawan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Sugiyono (2018:146) mendefinisikan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Dalam penelitian ini teknik yang diambil sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sample dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memberikan stara yang ada dalam populasi itu (Sugiyono 2018:147). Alasan menggunakan metode tersebut adalah karena anggota populasi bersifat homogeny semua populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sample.

Untuk menentukan jumlah sample yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{850}{1 + 850 \cdot 0,10^2} = \frac{850}{9.5} = 89$$

n = sampel

N = Populasi masyarakat penerima pelayanan damkar 2024

e = Tingkat kesalahan.

Dalam penelitian ini “e” ditetapkan sebesar 10%

Dalam rumus slovin terdapat dua ketentuan untuk menentukan toleransi kesalahan, yaitu :

1. Nilai e = 10% (0,1) apabila populasi dalam jumlah yang besar
2. Nilai e = 20% (0,2) apabila populasi dalam jumlah yang kecil

Atas dasar perhitungan diatas maka sampel yang diambil adalah berjumlah 89 Responden.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Studi Lapangan**

Untuk mendukung obyektivitas penelitian, maka peneliti melakukan penelitian ke lapangan untuk memperoleh gambaran lebih jelas ditempat penelitian mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Kuesioner digunakan untuk mendapatkan informasi dengan pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

#### **3.5.2 Studi Kepustakaan**

Sebagai bahan pendukung, peneliti melakukan studi literatur atau studi kepustakaan yang dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber bacaan atau informasi yang berkaitan dengan masalah penelitian, berupa buku-buku yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti, jurnal dan laporan-laporan.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Data Primer**

Merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu ataupun perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.

##### **2. Data Sekunder**

Merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu ataupun perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang diteliti. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono 2018:121). Uji validitas menurut Gozhali (2018:51), menyatakan bahwa : “Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut”. Peneliti menggunakan pengumpulan data dengan kuisisioner, maka kuisisioner yang disusunnya harus mengukur apa yang diukurnya. Untuk menghitung antara masing- masing pernyataan dengan masing-masing skor total memakai rumus teknik korelasi produk moment. Rumus yang digunakan dalam teknik korelasi produk moment yaitu :

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) (\sum Y_i)}{\sqrt{n \{ \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2 \} \{ n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2 \}}}$$

**Sumber : Sugiyono (2018:183)**

Dimana :

r = Nilai Korelasi

n = Jumlah responden

X = Skor nilai pernyataan tiap responden

df = n – 2 dengan  $\alpha = 0,05$



Untuk melihat data tersebut valid atau tidak dapat dilihat dengan kriteria yang peneliti disimpulkan dari buku SPSS 25, Gozali (2018:52) sebagai berikut :

- a. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dikatakan valid (layak untuk digunakan dalam penelitian).
- b. Jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka pernyataan dikatakan tidak valid (tidak layak digunakan dalam penelitian).
- c.  $r_{hitung}$  dilihat dari hasil Cronbach Alpha pada kolom Correlated Item-Total Correlation.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut pendapat Ghazali (2018:45) mengatakan bahwa “Reabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama”. Suatu data dikatakan realibel apabila jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reabilitas menggunakan butir instrumen dengan rumus Kuder Richardson, rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ \frac{st^2 - \sum p_i q_i}{st^2} \right\}$$

**Sumber : Sugiyono (2018:132)**

Dimana :

$r_i$  = reliabilitas instrument

$K$  = Jumlah item dalam instrument

$P_i$  = Proporsi banyaknya subjek yang menjawab pada item

$$q_i = 1 - P_i$$

$$St^2 = \text{Varians total}$$

Kriteria dalam pengujian dari *Nunnally*, 1994 dalam Ghazali (2018:48) :

- a. Jika :  $\alpha$  hitung  $\geq 0,70$  maka Reliabel
- b. Jika :  $\alpha$  hitung  $\leq 0,70$  maka tidak Reliabel.

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Dalam melakukan uji normalitas dilakukan dengan cara uji statistic denang non parametrik Kolmogorov-smirnov (K-S). nilai signifikansi dari residual yang berdistribusi normal apabila nilai asymp. Sig (2-tailed) dalam pengujian ini lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ , maka data yang dimiliki dapat dikatakan normal.

#### b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan garis regresi dengan taraf signifikansi 5%. Kriteria yang digunakan dalam melakukan uji linearitas adalah jika nilai signifikansi Linearity  $< 0,05$  berarti hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat dikatakan linear. Sedangkan jika nilai signifikansi Linearity  $> 0,05$  maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dapat dikatakan tidak linear

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Cara untuk mendeteksi ada ataupun tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara prediksi variabel terikat ZPRED dengan residualnya SRESID dengan dasar analisis sebagai berikut (Ghozali, 2011) :

Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (melebar kemudian menyempit, bergelombang), maka hal ini mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik seperti yang telah disebutkan diatas, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

#### d. Uji Multikolinearitas

Dalam melakukan penelitian ini teknik dalam mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat melalui nilai tolerance yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas diantara variabel bebasnya

### 3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi berganda untuk mengetahui hubungan antara satu variabel dependen dua variabel independen atau lebih. Sebagaimana yang telah dikemukakan diatas, masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh withdrawal behavior dan komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan. Bentuk umum dari model yang akan digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Sumber : Sugiyono (2018:192)

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepuasan Masyarakat)

X1 = Variabel Independen (Kualitas Pelayanan)

X2 = Variabel independen (Sarana Prasarana)

a = Koefisien konstanta

b1 b2 = koefisien regresi

### 3.6.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda

Nilai koefisien determinasi menurut pendapat Ghazali (2018:97) mengatakan bahwa **"Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang kecil berarti variasi variabel dependen sangat terbatas dan nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen sudah dapat memberi informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen"**.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa  $R^2$  digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap (Y). Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel dependen dan variabel independen maka dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

**Sumber : Ghazali (2018:97)**

Keterangan :

Kd = Determinasi

$r^2$  = Nilai korelasi berganda 100% = Persentase kontribusi

### 3.6.6 Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila

hasil uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , berarti variabel cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen.

Cara untuk menguji koefisien korelasi produk moment dapat digunakan statistik uji t yang rumusnya sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Sumber : Sugiyono (2018:184)**

Keterangan :

t = Distribusi t

n = Banyak sampel

r = Nilai koefisien korelasi

1. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Berarti ada pengaruh variabel (X) secara parsial atau masing-masing terhadap variabel dependen (Y).
2. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Berarti tidak ada pengaruh variabel (X) secara parsial atau masing-masing terhadap variabel dependen.

### 3.6.7 Uji F

Uji F bertujuan untuk mencari apakah variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh dari seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Tingkatan yang digunakan adalah sebesar 0.5 atau 5%, jika nilai signifikan  $F < 0.05$  maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016).

Dimana :

1. Jika nilai signifikan  $F < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan  $F > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Responden

Teknis mekanisme pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner yang menerima pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon sejumlah 89 responden, dalam kategori ini terbagi tiga jenis yaitu jenis kelamin, usia, dan juga pekerjaan, untuk lebih detail dijelaskan sebagai berikut

#### 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon dengan jenis kelamin sudah dikelompokkan dalam tabel sebagai berikut :

**Tabel IV-1**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Jumlah (%)
1	Perempuan	43	48%
2	Laki-laki	46	52%
<b>Total</b>			<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2025*

Berdasarkan tabel di atas total responden masyarakat sejumlah 89. Diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 52% dengan jumlah 46 orang dan berjenis kelamin perempuan sebesar 48% dengan jumlah 43 orang. Responden yang lebih dominan yaitu laki-laki ini dikarenakan banyak laki-laki banyak dalam hal pertama kali mengambil keputusan terkait jiwa yang membahayakan manusia.

#### 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel IV-2**

##### **Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>No</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Jumlah (%)</b>
1	17 - 26 Tahun	17	18%
2	27 - 36 Tahun	37	43%
3	37 - 46 Tahun	23	26%
4	47 - 58 Tahun	11	12%
5	59 – 69 Tahun	1	1%
<b>Total</b>			<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2025*

Berdasarkan tabel IV-2 diketahui bahwa jumlah responden terbanyak adalah kategori usia 27 – 36 Tahun sebesar 43% atau sebanyak 37 orang. karena pada usia ini masyarakat produktif yang mengerti tentang cara menelepon damkar secara langsung dan diikuti usia 37 – 46 Tahun dikarenakan masyarakat mempercayai untuk dating lebih langsung ke pos sektor damkar dibanding melalui nomor telepon seluruh pos sektor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon.

#### 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel IV-3**

##### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>No</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Jumlah (%)</b>
1	Pelajar / Mahasiswa	9	10%
2	Pengusaha	16	18%
3	Karyawan Swasta	25	28%
4	Petani	6	7%
5	Guru	18	21%
5	Perangkat Desa	9	10%
6	Lain lain	6	6%
<b>Total</b>		<b>89</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2025*



Berdasarkan tabel IV-3, dapat diketahui bahwa masyarakat yang menerima pelayanan sepuluh pos sektor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan sebanyak Karyawan Swasta 25 (28%), Guru 18 (21%), Pengusaha 16 (18%), Pelajar atau Mahasiswa (10%), Perangkat Desa 9 (10%), Petani 6 (7%) dan Lain lain sebanyak 6 (6%).

#### **4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas**

##### **4.5.1 Uji Validitas**

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat valid dari sebuah kuisioner yang telah digunakan dalam melakukan penelitian. Hasil bisa diperoleh dari para responden tiap individu.

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan ketepatan pada setiap data yang diperoleh dari rasa responden Sugiyono (2018). Ada dua kriteria dalam pengujian sebagai berikut :

- Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  “Valid”
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  “Tidak Valid”

Adapun Penelitian yang dilakukan peneliti dengan jumlah responden sebanyak 89 responden, maka  $df = 89 - 2 = 87$ . Maka diperoleh  $r_{hitung}$  sebesar 0,208

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Package for social science*) version 30, dengan menghasilkan  $r_{hitung}$  tiap item sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini:

**Tabel IV- 4 Hasil Pengukuran validitas kualitas pelayanan (X1)**

Instrumen	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
X1.1	0,580	0,208	Valid
X1.2	0,549	0,208	Valid
X1.3	0,613	0,208	Valid
X1.4	0,405	0,208	Valid
X1.5	0,688	0,208	Valid
X1.6	0,483	0,208	Valid
X1.7	0,432	0,208	Valid
X1.8	0,417	0,208	Valid

*Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025*

Berdasarkan tabel IV-4 dapat disimpulkan bahwa hasil dari 8 item pernyataan untuk mengukur Kualitas Pelayanan pada pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  (nilai item  $> 0.208$ ). Sehingga memenuhi syarat bahwa  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa 8 item kuisioner untuk variabel kualitas pelayanan valid.

**Tabel IV-5 Hasil Pengukuran validitas Sarana Prasarana (X2)**

Instrumen	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
X2.1	0,614	0,208	Valid
X2.2	0,637	0,208	Valid
X2.3	0,682	0,208	Valid
X2.4	0,597	0,208	Valid
X2.5	0,571	0,208	Valid
X2.6	0,639	0,208	Valid
X2.7	0,652	0,208	Valid
X2.8	0,751	0,208	Valid

*Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025*

Berdasarkan tabel IV-5 dapat disimpulkan bahwa hasil dari 8 item pernyataan untuk mengukur Sarana Prasarana pada pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  (nilai item  $> 0.208$ ). Sehingga memenuhi syarat bahwa  $r_{\text{hitung}} >$

$r_{\text{tabel}}$  oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa 8 item kuisioner untuk variabel kualitas pelayanan valid.

**Tabel IV-6 Hasil Pengukuran validitas Kepuasan Masyarakat (Y)**

Instrumen	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Y1	0,584	0,208	Valid
Y2	0,542	0,208	Valid
Y3	0,609	0,208	Valid
Y4	0,497	0,208	Valid
Y5	0,650	0,208	Valid
Y6	0,615	0,208	Valid
Y7	0,601	0,208	Valid
Y8	0,221	0,208	Valid
Y9	0,212	0,208	Valid

*Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025*

Berdasarkan tabel IV-6 dapat disimpulkan bahwa hasil dari 9 item pernyataan untuk mengukur Kepuasan Masyarakat pada Masyarakat penerima layanan Pos Sektor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  (nilai item > 0,208). Sehingga memenuhi syarat bahwa  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa 9 item kuesioner untuk variabel Kepuasan Masyarakat valid.

#### **4.5.2 Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas merupakan suatu alat yang digunakan dalam menguji apakah suatu item/instrument pada pernyataan-pernyataan dalam kuisioner merupakan indikator dari variabel.

Uji Reliabilitas adalah suatu alat uji yang bisa digunakan dalam menguji sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila penelitian dilakukan secara berulang-

ulang. Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Yaitu:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrument

$k$  = banyak butir pernyataan

$\sigma^2$  = total varian

$\sigma^2_b$  = jumlah butir varian

Kriteria indeks koefisien reliabilitas (sugiyono : 2012) dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel IV-7 Interval Kriteria Reliabilitas**

No	Interval	Kriteria
1	1,000-0,800	Sangat Tinggi
2	0,799-0,600	Tinggi
3	0,599-0,400	Sedang
4	0,399-0,200	Rendah
5	0,199-0,000	Sangat Rendah

**Sumber: sugiyono (2012)**

Mengacu kepada tabel IV-7 sebagai bahan dalam pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas dalam penelitian ini, dalam melakukan pengolahan data selanjutnya dilakukan aplikasi komputer seperti SPSS 30. Berikut hasilnya.

**Tabel IV-8 Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach'Alpha</b>	<b>Kriteria</b>
Kualitas Pelayanan	612	Tinggi
Sarana Prasarana	796	Tinggi
Kepuasan Masyarakat	635	Tinggi

**Sumber : Hasil pengolahan SPSS, 2025**

Berdasarkan tabel IV-8 diatas diperoleh nilai *cronbach's Alpha* yaitu pada variabel kualitas pelayanan (X1) = 0,612, Sarana Prasarana (X2) = 0,796, dan Kepuasan Masyarakat (Y) = 0,635 . Ukuran yang dipakai dalam menunjukan pernyataan dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's Alpha* > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X1 0,612 > 0,60 dengan demikian instrumen kualitas pelayanan dapat dinyatakan reliabel dengan kriteria tinggi, X2 0,796 > 0,60 dengan demikian instrumen Sarana Prasarana dapat dinyatakan reliabel dengan tinggi, dan Y 0,635 > 0,60 dengan demikian instrumen Kepuasan Masyarakat dapat dinyatakan reliabel dengan kriteria tinggi.

#### **4.6 Uji Asumsi Klasik**

##### **4.6.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk melakukan pengujian dari data yang dimiliki baik variabel bebas dan juga variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Dalam melakukan uji normalitas dilakukan dengan cara uji statistic dengan non parametrik Kolmogorov-smirnov (K-S).

Nilai signifikansi dari residual yang berdistribusi normal apabila nilai asymp. Sig (2-tailed) dalam pengujian ini lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ ,

maka data yang dimiliki dapat dikatakan normal.

**Tabel IV-9 Hasil Pengukuran Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Unstandardize d Residual
N			89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean		.0000000
	Std. Deviation		2.80385732
Most Extreme Differences	Absolute		.092
	Positive		.057
	Negative		-.092
Test Statistic			.092
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>			.061
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.		.061
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.055
		Upper Bound	.067

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

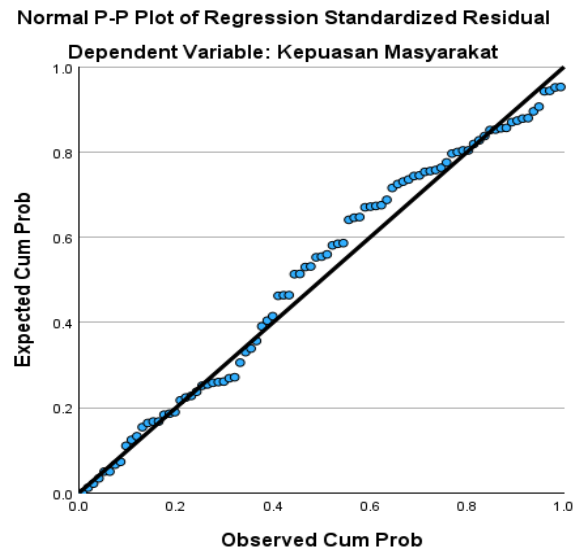
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

**Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025**

Berdasarkan tabel IV-9 hasil pengukuran Uji Normalitas Nilai one sampel Kolmogorov-smirnov test adalah  $0,61 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwasannya distribusi data normal dan artinya asumsi normalitas dalam penelitian ini terpenuhi.

#### **4.6.2 Uji Linearitas**

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apabila fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya linear, kuadrat, atau kubik (Ghozali, 2011).



*Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025*

#### **Gambar IV-1 Grafik Uji linearitas Normal Plot**

Menurut Singgih Santoso (2014), asumsi atau persyaratan linearitas dalam model regresi dikatakan sudah terpenuhi jika memiliki pola yang jelas dari plotting data untuk menunjukkan arah hubungan positif atau negatif. Sementara jika plotting data tidak membentuk pola yang jelas, maka asumsi linearitas tidak terpenuhi.

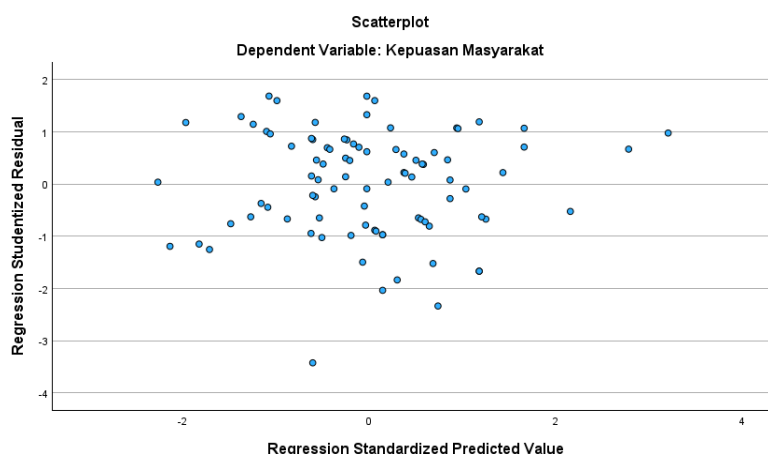
Dilihat dari gambar output spss versi 30 diatas menunjukkan adanya hubungan yang linear antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Sarana Prasarana (X2) dan Kepuasan Masyarakat (Y) hal ini dapat dibuktikan dengan sebaran data yang mengikuti garis lurus dari kiri bawah ke kanan atas.

#### **4.6.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengujian ke pengujian yang lainnya. Cara untuk mendeteksi ada ataupun tidaknya

heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara prediksi variabel terikat ZPRED dengan residualnya SRESID dengan dasar analisis sebagai berikut (Ghozali, 2011) :

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (melebar kemudian menyempit, bergelombang), maka hal ini mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik seperti yang telah disebutkan diatas, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



*Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025*

***Gambar IV-2 Hasil Pengukuran Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot***

#### **4.7 Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas digunakan sebagai upaya untuk menentukan ada tidaknya korelasi yang sempurna atau mendekati hubungan yang sempurna. Dalam melakukan penelitian ini teknik dalam mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat



melalui nilai tolerance yang besarnya diatas 0,1 dan nilai VIF dibawah 10 menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinearitas antar variabel bebasnya.

**Tabel IV-10 Hasil Pengukuran Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	13.861	1.840		7.531	<.001		
Kualitas Pelayanan	.443	.096	.450	4.610	<.001	.604	1.657
Sarana Prasarana	.240	.070	.336	3.442	<.001	.604	1.657

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel IV-10 diatas menunjukkan bahwa nilai VIF untuk setiap variabel bebas (x) lebih kecil dari 10.

Kualitas Pelayanan (X1) : 1657

Sarana Prasarana (X2) : 1657

Dilihat hasil tersebut, maka diperoleh kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas sehingga asumsi non multikolinearitas terpenuhi.

#### **4.8 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui kondisi dari variabel dependen, jika variabel independen sebagai faktor predictor di naik turunkan nilainya.

Hasil dari analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel IV- 11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
1 (Constant)	13.861	1.840		7.531	<.001		
Kualitas Pelayanan	.443	.096	.450	4.610	<.001	.604	1.657
Sarana Prasarana	.240	.070	.336	3.442	<.001	.604	1.657

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

***Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025***

Berdasarkan hasil output analisis regresi diatas, maka saat disusun persamaan regresi yaitu :  $Y = 13.861 + 0,443 X_1 + 0,240 X_2$  dilihat dari hasil tersebut kemudian diinterpretasikan sebagai berikut

- Konstanta ( $a=13,861$ ), artinya jika kualitas pelayanan dan sarana prasarana tetap maka kepuasan masyarakat bertambah 13861
- Koefisien regresi ( $b_1=0,443$ ) artinya jika kualitas pelayanan yang terjadi bertambah satu kali maka kualitas pelayanan di Pos Sektor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan bertambah sebesar 0,443 kali
- Koefisien regresi ( $b_2=0,240$ ) artinya jika sarana prasarana yang terjadi bertambah satu kali maka sarana prasarana di Pos Sektor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan bertambah sebesar 0,240 kali.

#### **4.9 Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Sarana Prasarana ( $X_2$ ), baik secara parsial ataupun bersama sama terhadap

Kepuasan Masyarakat, berikut hasil dari koefisien determinasi yang diteliti oleh peneliti :

**Tabel IV-12 Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 <sup>a</sup>	.506	.494	2.83627

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025**

Berdasarkan hasil output model summary diatas, diperoleh nilai R square sebesar 0,06. Cara menghitung Koefisien Determinasi (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,506^2 \times 100\%$$

$$KD = 50,6\%$$

Hal ini menunjukkan persentase pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana yakni sebesar 50,6%. Sedangkan sisanya yakni sebesar 49,4 % dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini (seperti kemacetan jalan raya, lampu rambu-rambu lalu lintas, palang pintu rel kereta api, adanya pasar malam, letak lokasi TKP yang kurang detail, akses jalan yang cukup jauh dan banyak jalur berlubang, penanganan TKP penyelamatan yang diluar ekspektasi).

#### **4.10 Uji Hipotesis**

Uji Hipotesis dilakukan untuk mengetahui pembuktian hipotesis – hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Uji hipotesis terdiri dari

Uji T (parsial) dan Uji F (simultan).

#### 4.10.1 Uji T (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikan peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengansumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan.

Untuk dasar pengambilan keputusan pada uji t adalah sebagai berikut :

Ho : Di tolak jika nilai t hitung  $< t$  tabel atau sig  $> 0,05$ , atau maka tidak ada pengaruh yang signifikan

Ha : Diterima jika nilai t hitung  $> t$  tabel atau sig  $< 0,05$ , atau maka terdapat pengaruh yang signifikan.

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Untuk dapat mengetahui ada maupun tidaknya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), maka dilakukan analisis sebagai berikut

**Tabel IV-13 Hasil Uji T (Parsial) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.861	1.840		7.531	<.001
Kualitas Pelayanan	.443	.096	.450	4.610	<.001
Sarana Prasarana	.240	.070	.336	3.442	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025**

Berdasarkan tabel 4-11 diatas maka diketahui Nilai thitung untuk variabel variabel Kualitas Pelayanan sebesar 4.610 lebih besar dari nilai ttabel 1.987 dengan tingkat signifikan  $0,00 < 0,05$  dapat diartikan

bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), hal ini berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

## 2. Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat

Untuk dapat mengetahui ada maupun tidaknya pengaruh antara Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dapat dilihat dari tabel berikut :

**Tabel IV-14 Hasil Uji T (Parsial) Sarana Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.861	1.840		7.531	<.001
Kualitas Pelayanan	.443	.096	.450	4.610	<.001
Sarana Prasarana	.240	.070	.336	3.442	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

**Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025**

Berdasarkan tabel IV-14 diatas maka diketahui nilai thitung untuk variabel Sarana Prasarana sebesar 3.442 lebih besar dari ttabel 1.987 dapat diartikan bahwa variabel Sarana Prasarana (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y)

### 4.10.2 Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F pada penelitian ini dilakukan untuk menguji signifikansi terkait pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana secara simultan dan

parsial. Dasar dalam melakukan pengambilan keputusan pada uji F seperti berikut ini :

Ho : Ditolak jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $sig > \alpha$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.

Ha : Diterima jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $sig < \alpha$  maka terdapat pengaruh yang signifikan.

Hasil uji F (simultan) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel IV-15 Hasil Uji F (Simultan)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	707.369	2	353.684	43.966	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	691.822	86	8.044		
	Total	1399.191	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan

**Sumber : hasil pengolahan SPSS, 2025**

Pengujian Hipotesis ketiga Berdasarkan output diatas, dapat diketahui bahwa nilai sig untuk pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) secara simultan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai Fhitung  $43.966 > 3,090$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan (X1) dan Sarana Prasarana (X2) Secara Bersama-sama (simultan) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

#### **4.11 Deskriptif Variabel Penelitian**

Melakukan tabulasi data untuk membuat tingkat persepsi mengenai Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Kepuasan Masyarakat.

Dimana setiap butir pernyataan rentang nilai 1 sampai 5 dengan jumlah responden 89 orang. Dihitung menggunakan interval,. Rata-rata tertinggi adalah 5 dan rata rata terendah 1. Oleh karena itu kualitas pelayanan, sarana dan prasarana dikategorikan sebagai berikut :

**Tabel IV-16 Kriteria Penafsiran Kondisi Variabel Penelitian**

No	Rata-rata skor	Kriteria
1	4,21-5,00	Sangat Baik
2	3,41-4,20	Baik
3	2,61-3,40	Cukup Baik
4	1,81-2,60	Tidak Baik
5	1,00-1,80	Sangat Tidak Baik

*Sumber : Sugiyono (2016)*

#### 4.12 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

**Tabel IV-17 Hasil Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan**

Variabel X1									
Kualitas Pelayanan									
No	Pernyataan	5	4	3	2	1	TS	Mean	Kriteria
1	Petugas Pemadam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat	9	17	33	27	3	269	3,02	Cukup Baik
2	Petugas Pemadam mendindaklanjuti laporan dengan tepat dan akurat	7	13	46	22	0	269	3,06	Cukup Baik
3	Petugas Pemadam menangani keluhan masyarakat dengan cepat	16	13	41	16	3	292	3,25	Cukup Baik
4	Petugas Pemadam selalu bersedia dalam membantu masyarakat	9	20	31	27	2	274	3,07	Cukup Baik
5	Petugas Pemadam memberikan perhatian kepada masyarakat	4	16	39	23	7	254	2,85	Cukup Baik
6	Petugas Pemadam memberikan rasa aman	8	15	27	35	4	255	2,86	Cukup Baik

7	Petugas Pemadam memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat	4	31	35	19	0	287	3,22	Cukup Baik
8	Petugas Pemadam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan	10	7	35	29	8	249	2,88	Cukup Baik

**Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2025**

Berdasarkan Hasil tabel IV-17 diatas dapat dilihat bahwa untuk variabel kualitas pelayanan dengan perincian sebagai berikut :

Berdasarkan hasil rekapitulasi distribusi frekuensi diatas. Variabel Kualitas Pelayanan sudah baik, Jika dilihat tabel IV-15 diatas dapat diketahui bahwa nilai perolehan tertinggi sebesar 292 yang didapatkan dari pernyataan Petugas Pemadam menangani keluhan masyarakat dengan cepat. Artinya Petugas pemadam memang benar-benar melayani keluhan masyarakat dengan cepat Sementara nilai perolehan terendah adalah sebesar 254 yang didapatkan dari pernyataan Petugas Pemadam memberikan perhatian kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan bahwa Petugas Pemadam lebih mengutamakan kecepatan dalam menyelesaikan keluhan disbanding perhatian.

#### 4.13 Deskriptif Variabel Sarana Prasarana (X2)

**Tabel IV-18 Hasil jawaban responden pada variabel Sarana Prasarana**

Variabel X2									
Sarana Prasarana									
No	Pernyataan	5	4	3	2	1	TS	Mean	Kriteria
1	Menurut saya alat pemadaman sudah lengkap	13	17	33	21	4	278	3,14	Cukup Baik
2	Menurut saya alat penyelamatan sudah lengkap	11	13	34	25	6	265	2,97	Cukup Baik
3	Kondisi Sarana Prasarana yang ada baik dan layak pakai	9	17	32	25	6	265	2,95	Cukup Baik



4	Ruangan kantor sektor pemadam kebakaran membuat nyaman	8	16	27	30	8	253	2,98	Cukup Baik
5	Tersedianya fasilitas pendukung seperti tempat parkir, tempat ibadah, toilet dan lainnya yang memadai	15	18	29	22	5	283	3,17	Cukup Baik
6	Peralatan kerja pemadam kebakaran sudah sesuai untuk menyelesaikan tugas	7	18	37	20	7	265	2,97	Cukup Baik
7	Petugas Pemadam Kebakaran mampu menggunakan sarana prasarana yang ada untuk menyelesaikan tugas	9	8	41	27	4	258	2,89	Cukup Baik
8	Petugas Pemadam mampu merawat alat pemadam kebakaran/penyelamatan	9	18	28	26	8	261	2,93	Cukup Baik

**Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2025**

Berdasarkan Hasil tabel IV-18 diatas dapat dilihat bahwa untuk variabel kualias pelayanan dengan perincian sebagai berikut :

Berdasarkan hasil rekapitulasi distribusi frekuensi diatas. Variabel Sarana Prasarana sudah baik, dapat diketahui bahwa nilai perolehan tertinggi sebesar 283 yang didapatkan dari pernyataan Tersedianya fasilitas pendukung seperti tempat parkir, tempat ibadah, toilet dan lainnya yang memadai diakrenakan memang di semua Pos Sektor Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon terdapat toilet, parker, tempat ibadah dan lainnya yang memadai Sementara nilai perolehan terendah adalah sebesar 258 yang didapatkan dari pernyataan Petugas Pemadam Kebakaran mampu menggunakan sarana prasarana yang ada untuk menyelesaikan tugas. Hal ini membuktikan bahwa masih minimnya pengetahuan petugas pemadam tentang cara menggunakan sarana prasrana yang baik dan benar, terutama sarana penyelamatan.

#### 4.14 Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

**Tabel IV-19 Hasil jawaban responden pada variabel Kepuasan**

**Masyarakat (Y)**

Variabel Y									
Kepuasan Masyarakat									
No	Pernyataan	5	4	3	2	1	TS	Mean	Kriteria
1	Persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanan	13	31	34	9	2	311	3,49	Baik
2	Menurut saya mekanisme dan prosedur petugas memberikan pelayanan tidak sulit (mudah)	4	30	45	10	0	295	3,31	Baik
3	Petugas pemadam memberikan pelayanan dengan cepat	5	30	42	12	0	296	3,31	Baik
4	Kualitas Sarana dan Prasarana sudah baik	12	23	38	16	0	298	3,34	Baik
5	Pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik	4	14	34	28	9	243	2,73	Cukup Baik
6	Petugas kompeten dalam memberikan pelayanan	4	12	37	33	3	248	2,78	Cukup Baik
7	Petugas Pemadam sopan dan ramah	6	14	42	24	3	263	2,95	Cukup Baik
8	Hasil yang diberikan sudah sesuai dengan jenis pelayanan	28	41	13	5	2	355	3,98	Baik
9	Biaya pelayanan sangat murah (gratis)	44	37	6	2	0	388	4,38	Baik

**Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2025**

Berdasarkan Hasil tabel IV-17 diatas dapat dilihat bahwa untuk variabel kualitas pelayanan dengan perincian sebagai berikut :

Berdasarkan hasil rekapitulasi distribusi frekuensi diatas. Variabel Kualitas Pelayanan sudah baik, hal tersebut dapat diketahui bahwa nilai perolehan tertinggi sebesar 388 yang didapatkan dari pernyataan biaya pelayanan sangat murah (gratis) Artinya sesuai SOP Dinas Pemadam

Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon yaitu gratis dan sudah diterapkan ke seluruh petugas pemadam kebakaran, sementara nilai perolehan terendah adalah sebesar 243 yang didapatkan dari pernyataan Pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik. Hal ini membuktikan bahwa banyak masyarakat mengeluhkan terkait pengaduan, saran dan masukan dikarenakan di setiap pos sector tidak terdapat kotak saran/pengaduan dan belum optimalnya dalam memandatkan teknologi informasi seperti tidak adanya *Call Centre / WhatssApp*.

#### **4.15 Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil dari pengujian yang telah dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan apabila Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya menjadi lebih baik seperti Bukti langsung (*tangibles*) perlengkapan pegawai, sarana komunikasi, Peralatan yang lengkap dan berfungsi baik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemadam kebakaran, Kendala seperti kendaraan yang kurang layak atau keterbatasan air/ *watter suplly* dapat menurunkan kualitas layanan. Kehandalan (*reliability*) profesionalitas dari petugas pemadam kebakaran, masyarakat menilai kepuasan bisa dilihat dari keterampilan petugas dalam menangani keadaan darurat, baik dari segi pemadaman

api maupun evakuasi korban. Daya Tanggap (*responsiveness*) Masyarakat cenderung puas jika petugas pemadam kebakaran tiba tepat waktu dan menangani kebakaran secara efisien, Keterlambatan dalam merespons panggilan dapat menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah. Jaminan (*assurance*) masyarakat merasa aman dan nyaman saat melaporkan ke Pos Sektor Pemadam Kebakaran dan *Empathy* seperti bagaimana cara petugas pemadam dalam memperlakukan masyarakat, Pelayanan yang komunikatif, ramah, dan memberikan informasi yang jelas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, transparansi dalam prosedur pelayanan membantu masyarakat memahami batasan dan kendala yang dihadapi petugas pemadam kebakaran.

Hasil pengujian sejalan dengan penelitian terdahulu yang mendukung terdapat pengaruh positif dan signifikan Terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat Hariman Syaleh (2018).

Hasil pengujian kedua ini ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang mendukung adanya hubungan positif antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh Sunarsih dkk (2024) dalam aspek *Tangibles* perlengkapan pegawai dalam melayani masyarakat, Reliability Petugas dalam menindaklanjuti laporan memberikan rasa puas, (*Responsiveness*) petugas selalu siaga menyelesaikan masalah 24 jam on call, (*Assurance*) petugas memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan risiko. (*Empathy*) Petugas berkomunikasi dengan baik saat ada kejadian kebakaran atau non

kebakaran (evakuasi).

Kualitas pelayanan pemadam kebakaran memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Aspek kecepatan respons, kompetensi petugas, komunikasi, dan upaya pencegahan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan ini. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan pemadam kebakaran harus menjadi prioritas guna menciptakan masyarakat yang merasa aman dan terlindungi.

## **2. Pengaruh Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil dari pengujian-pengujian yang telah dilakukan diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan apabila Sarana Prasarana berperan dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat, Sarana prasarana yang lengkap dan berfungsi baik memungkinkan petugas tiba lebih cepat di lokasi kebakaran. Kendala seperti kendaraan rusak, keterbatasan air, atau peralatan tidak memadai dapat memperlambat proses pemadaman, yang berdampak pada ketidakpuasan masyarakat, peralatan keselamatan yang baik (helm, baju tahan api, masker oksigen) meningkatkan perlindungan bagi petugas pemadam, sehingga mereka dapat bekerja lebih optimal. Pos Sektor pemadam kebakaran yang tersebar di berbagai wilayah Kabupaten Cirebon memungkinkan jangkauan layanan yang lebih baik karena daerah terpencil atau padat penduduk akan lebih mudah mendapatkan layanan cepat, masyarakat melihat bahwa pemadam

kebakaran memiliki sarana yang modern dan profesional, tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan ini meningkat, adanya sistem komunikasi yang baik laporan kebakaran dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan segera, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon seharusnya lebih serius memperhatikan terkait Sarana Prasarana yang memadai. (Tjiptono, 2014:158) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan pada konsumen, fasilitas dapat pula segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasannya. Artinya sarana prasarana yang baik dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat seperti kondisi peralatan, kebersihan fasilitas (prasarana), serta perlengkapan peralatan yang memadai.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Rahmad Ryanda (2023) Terdapat pengaruh yang signifikan pada sarana dan prasarana wisata terhadap kepuasan wisatawan kepuasan tersebut diantaranya dapat dipengaruhi oleh sarana pokok seperti peralatan kemudian prasarana pelengkap toilet, mushola, air bersih. Salah satu faktor timbulnya kepuasan karena sarana & prasarana yang memadai. Apabila sarana dan prasarana tidak memadai maka akan sebaliknya terjadi, tidak terciptanya kepuasan.

Sarana dan prasarana yang memadai sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat terhadap layanan pemadam kebakaran dan penyelamatan. Kecepatan respon, keamanan petugas dan masyarakat,

cakupan layanan, serta efisiensi operasional sangat bergantung pada kondisi sarana dan prasarana.

Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan fasilitas pemadam kebakaran harus menjadi prioritas untuk memastikan layanan yang lebih baik dan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

### **3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil dari pengujian yang telah dilakukan diatas, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan apabila Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat baiknya Kualitas Pelayanan seperti fasilitas fisik pada Pos Sektor Pemadam Kebakaran dan dibarengi dengan kondisi peralatan sarana prasarana Pos Sektor Pemadam Kebakaran seperti kelayakan Mobil Pemadam Kebakaran, Peralatan yang lengkap dalam melakukan pemadaman/penyelamatan dengan begitu tercapailah kepuasan masyarakat dari masyarakat yang melakukan pengaduan ke dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan kabupaten Cirebon.

Hasil pengujian sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang mendukung adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh Herly Wildan Noris (2022). Temuan dilapangan menunjukkan kualitas pelayanan dari segi komunikasi belum baik, dapat dibuktikan

adanya pengaduan belum terkelola dengan baik sejalan dengan tidak adanya *Call Centre WhatsApp*

Hasil pengujian kedua sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gina Maratus Solihah dkk (2022) adanya pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat sebesar 22,8% sisanya dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak diteliti dan sejalan dengan hasil R square sebesar 50,6% yang tidak terlalu signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa sarana prasarana masih belum memadai dibuktikan dengan peralatan penyelamatan masih sangat minim, bahkan membahayakan petugas pemadam ketika melakukan penanganan di lokasi TKP, ada beberapa masyarakat mengalami kesulitan dalam menemukan Pos Sektor terdekat.

Berdasarkan fakta di lapangan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan sarana prasarana yang memadai seperti meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki tanggapan cepat, kemampuan teknis, komunikasi yang baik, meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana prasarana yang memadai untuk mendukung pelayanan yang diberikan, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kesadaran dan keterlibatan dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran serta penyelamatan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian terkait analisis dan data serta temuan penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
2. Sarana Prasarana berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat
3. Terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat
4. Nilai rata-rata untuk setiap variabel

- a. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil nilai kriteria yang telah diperoleh dari penelitian diatas menunjukkan Kualitas Pelayanan masuk kedalam kriteria Cukup Baik

- b. Variabel Sarana Prasarana

Hasil nilai kriteria yang telah diperoleh dari penelitian diatas menunjukkan Sarana Prasarana Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan masuk kedalam Cukup Baik walaupun belum lengkap.

- c. Variabel Kepuasan Masyarakat

Hasil nilai kriteria yang telah diperoleh dari penelitian diatas menunjukkan bahwa Kepuasan Masyarakat masuk kedalam kriteria Baik

## 5.2 Saran

### 1. Bagi Unit Kerja

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan maka disarankan beberapa hal yang dapat dilakukan diantaranya sebagai berikut :

#### a. Variabel Kualitas Pelayanan

1. Petugas Pemadam harus mempersiapkan secara matang segala peralatan pemadaman ketika warga melapor kejadian kebakaran bisa langsung cepat menuju TKP dan menindaklanjuti laporan kejadian harus lebih teliti lagi agar lebih tepat dan akurat terhadap keluhan masyarakat karena kerja Petugas Pemadam di target dengan Standar Pelayanan Minimal respon time 15 menit.
2. Petugas Pemadam harus selalu bersedia membantu masyarakat terkait pemadaman, penyelamatan serta edukasi bahaya kebakaran, memastikan ketika melakukan tindakan agar selalu menetapkan SOP agar terhindar dari bahaya yang tidak diinginkan, mempelajari terkait melayani masyarakat seperti memberikan kenyamanan tersebut diantaranya berpenampilan rapih, merapihkan rambut, dan memakai atribut sesuai peraturan serta memberikan pelayanan dengan maksimal agar sesuai dengan harapan masyarakat

#### b. Variabel Sarana Prasarana

1. Alat pemadaman dan penyelamatan yang rusak karena umur segera diperbaiki bila perlu diganti dengan yang baru dan segera dilengkapi agar bisa meningkatkan kepuasan masyarakat

2. Kondisi armada mobil pemadam kebakaran yang tidak bisa beroperasi (rusak berat), jika kesulitan mencari sparepartnya maka bisa mencari informasi/koordinasi dengan dinas kebakaran kota lain.
3. Petugas Pemadam diharapkan setiap hari membersihkan kantor Pos Sektor Pemadam Kebakaran seperti Fasilitas Pendukung seperti toilet, parkir, tempat ibadah dan merawat peralatan kerja harus lebih rapih agar memudahkan dalam menyelesaikan tugas, berlatih ketrampilan dalam menggunakan sarana alat pemadaman/penyelamatan.

c. Variabel Kepuasan Masyarakat

1. Kotak pengaduan saran dan masukan agar disediakan di setiap pos sektor
2. Petugas Pemadam yang belum kompeten agar mengikuti pendidikan dasar Pemadam I dan pentingnya menjaga etika seperti sopan dan ramah dalam melayani masyarakat.

2. Bagi Akademis

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan dalam penelitian, pembahasan, maupun kesimpulan maka peneliti memberikan beberapa saran, untuk penelitian selanjutnya yang ingin dan tertarik melakukan kajian di bidang yang sama agar menambah variabel lain selain Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana atau misal dengan variabel Layanan Call Centre, Profesionalitas ataupun lainnya. Dikarenakan dalam penelitian ini didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sarana prasarana

memiliki pengaruh sebesar 50,6%. Sedangkan sisanya yakni sebesar 49,4 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Variable lain tersebut diantaranya akses lokasi menuju TKP yang jauh, adanya kemacetan lalu lintas diakibatkan keramaian pasar, lokasi pos sektor yang dekat alun-alun, adanya rel pintu perlintasan kereta api.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, S. S., Kadir, L., & Dunggio, T. (2021). *The Influence Of Infrastructure And Service Qual- Ity On Community Satisfaction At The Regional General Hospital Bumi Panua Of Pohuwato Regency*. 58–66.
- Ari Kunto, Suharsimi, dan L. Y. (2019). 06. *Bab II\_Anggitya Ervirantika Lomo\_2302190381*. 8–21.
- Aula, F. H., & Nugraha, J. 2020. *Pengaruh Tata Ruang Kantor dan Sarana Prasarana Terhadap Kinerja Pegawai*. Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran Vol. 5, No. 2, hal. 169-185.
- Bloom, N., & Reenen, J. Van. (2013). Pengertian Kegunaan. *NBER Working Papers*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>
- Brady, M.K. dan Cronin, J.J. 2001. Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *The Journal of Marketing* 2001; 65(3): 34 – 49.
- Daga, Rosnaini. 2017. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan : Global Research and Consulting Insitute
- Effendi, A. H., & . S. (2007). Penerapan Nspm Bidang Keselamatan Terhadap Bahaya Kebakaran Dalam Pembangunan Infrastruktur Perumahan Dan Permukiman. *Jurnal Standarisasi* 9(2), 56. <https://doi.org/10.31153/js.v9i2.31>
- Fandy Tjiptono, P. ., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction* (4th ed.). CV.ANDI OFFSET
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hamid, W., & Yusri, W. O. (n.d.). *The Effect Of Service Quality On Public Satisfaction*. 02(02), 128–138.

- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. G. (2010). *Services Marketing: Concepts, Strategies, & Cases* (4th Editio). United States of America: South-Western College Pub.
- Kusuma,. D, Agustin & Sunarsih. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Banyuwangi. *Journal of Multidisciplinary Research* Volume 1 No 3 September-December (2024)
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., (2019), *Principles of Marketing*, 14th Ed, Prentice Hall, Jakarta.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Quality of Public Services in Potanga Village, Boliyohuto District, Gorontalo Regency (in Indonesian). *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102–110.
- Peraturan Bupati Nomor 09 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 122 Tahun 2018 Tentang Standardisasi Sarana dan Prasarana Pemadam Kebakaran di Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017.
- Palopo, M., Palopo, M., & Analysis, I. P. (2023). *Pendahuluan Kepuasan Mayarakat adalah tingkat perasaan seseorang dengan*. 8(1), 71–78.
- Riswamati, M., & Rafiie, S. A. K. (2022). Analisis Sarana dan Prasarana Dalam Efektivitas Kerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Journal Of Public Service*, 2 (1), 61-70.
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 10(1), 61–72.

- Rosadi, A. I., Sobakh, N., & Indarti, N. (2023). *Pengaruh Fasilitas Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Hutan Mangrove Nguling Kabupaten Pasuruan*. 1(2), 70–79. <https://doi.org/10.56854/jeqn.v1i2.88>
- Ryanda, R., & Wulansari, N. (n.d.). *Pengaruh Sarana dan Prasarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pulau Pasumpahan Padang*. 1–6.
- S Rosalin, KS Rahayu, RB Utami, L Edityastono, R Yulawan. *Administrasi Perkantoran Berbasis Teknologi Informasi*. Universitas Brawijaya Press, 2022. 24
- Setiawati,. B, Syaputri,. M, & Cholipah. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong*. [Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB) Volume 4 Nomor 2, 2021
- Sugiyono. 2018.. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV.
- Suhada,. B, Suharto, & Noris,. H. (2022). *Pengaruh Ketersediaan Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Skck Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Lampung Tengah*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 3 (2022) No. 1
- Solihah, G. M., Sundoro, T., & Purnomo, P. S. (n.d.). *Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit nur hidayah bantul yogyakarta*. 17–29.
- Syaleh, (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Pasaman Barat*. *Jurnal Marketing*. Volume 2 Nomor 2. E ISSN 2621 - 6647
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama Lengkap	: Syafri Riyadi
Tempat / Tanggal Lahir	: Cirebon, 30 Januari 1998
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Agama	: Islam
Alamat Lengkap	: Jl. Dr Setia Budi Blok Kota RT 05 RW 01 Desa Pegagan Kec.Palimanan Kab. Cirebon
No Handphone	: 08997344224
Email	: syafri.riyadi@gmail.com

### **PENDIDIKAN FORMAL**

2004 – 2010	: SDN 1 PALIMANAN TIMUR
2007 – 2013	: SMPN 4 PALIMANAN
2013 – 2016	: SMAN 1 PALIMANAN
2016 - 2019	: UNIVERSITAS DIPONEGORO
2023 – 2025	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH CIREBON



## LAMPIRAN – LAMPIRAN

### Lampiran I

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(STUDI KASUS DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN  
KABUPATEN CIREBON)

**Kepada Responden yang Terhormat,**

Perkenalkan saya Syafri Riyadi dari program studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Cirebon. Dalam kesempatan ini untuk memenuhi sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1-Manajemen, saya akan melakukan survei **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (STUDI KASUS DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KABUPATEN CIREBON)**

Dalam pengisian kuesioner ini tidak ada jawaban benar atau salah. Semua jawaban hanya digunakan untuk Memenuhi sebagian Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1-Manajemen. Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i, Kami ucapkan terima kasih.

Cirebon, Januari 2025

**Peneliti**

---

**Petunjuk I:**

*Mohon menjawab pertanyaan berikut dengan memberi tanda silang (√) pada jawaban yang tersedia.*

1. Nama :
2. Usia Anda :
 

<input type="checkbox"/> 17 – 26 tahun	<input type="checkbox"/> 37 – 46 tahun	<input type="checkbox"/> 59 – 69 tahun
<input type="checkbox"/> 27 – 36 tahun	<input type="checkbox"/> 47 – 58 tahun	
3. Jenis Kelamin:
 

<input type="checkbox"/> Pria	<input type="checkbox"/> Wanita
-------------------------------	---------------------------------
4. Pekerjaan :
 

<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa	<input type="checkbox"/> Pengusaha
<input type="checkbox"/> Pedagang	<input type="checkbox"/> Karyawan Swasta
<input type="checkbox"/> Guru	<input type="checkbox"/> ASN/TNI/POLRI
<input type="checkbox"/> Lain-lain	

**Petunjuk II :**

Berilah tanda checklist (√) untuk setiap jawaban pernyataan yang paling tepat dan sesuai dengan keadaan dan mencerminkan pilihan Bapak/Ibu/Sdr/i yang paling objektif.

Dimohon Bapak/Ibu/Sdr/i untuk dapat mengisi semua jawaban yang ada.

Setiap pernyataan mempunyai lima alternatif jawaban,yaitu :

Bobot 1 : Jika Anda, STS (Sangat Tidak Setuju)

Bobot 2 : Jika Anda, TS (Tidak Setuju)

Bobot 3 : Jika Anda, R (Ragu-ragu)

Bobot 4 : Jika Anda, S (Setuju)

Bobot 5 : Jika Anda, SS (Sangat Setuju)

### KUALITAS PELAYANAN

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Petugas Pemadam memberikan pelayanan yang handal kepada Masyarakat					
2	Petugas Pemadam menindaklanjuti laporan dengan tepat dan akurat					
3	Petugas pemadam selalu bersedia menolong masyarakat kapan saja					
4	Petugas Pemadam selalu bersedia dalam membantu Masyarakat					
5	Petugas memberikan perhatian kepada Masyarakat					
6	Petugas Pemadam memberikan rasa aman (bebas dari bahaya dan risiko).					
7	Petugas memberikan kenyamanan pelayanan kepada masyarakat					
8	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan harapan					

### SARANA PRASARANA

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1	Menurut saya alat pemadaman sudah lengkap					
2	Menurut saya alat penyelamatan sudah lengkap					
3.	Kondisi sarana prasarana yang ada baik dan layak pakai					
4.	Ruangan kantor pemadam kebakaran membuat nyaman					
5.	Tersedianya fasilitas pendukung seperti tempat parkir, tempat ibadah, toilet dan lainnya yang memadai					
6.	Peralatan kerja pemadam kebakaran sudah sesuai untuk menyelesaikan tugas					
7.	Petugas pemadam kebakaran mampu menggunakan sarana prasarana yang ada untuk menyelesaikan tugas					
8.	Petugas pemadam mampu merawat alat pemadam kebakaran/penyelamatan					

### KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanan					
2.	Menurut saya Mekanisme dan prosedur petugas memberikan pelayanan tidak sulit (mudah)					
3.	Petugas pemadam memberikan pelayanan dengan cepat					
4.	Kualitas sarana dan prasarana sudah baik					
5.	Pengaduan, saran dan masukan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik					
6.	Petugas sangat kompeten dalam memberikan pelayanan					
7.	Petugas Pemadam sopan dan ramah					
8.	Hasil yang diberikan sudah sesuai dengan jenis pelayanan					
9.	Biaya pelayanan sangat murah (gratis)					

## Lampiran 2

### IDENTITAS RESPONDEN

No.	Nama	Jenis Kelamin	Usia
1	Rudy Dharmawan	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
2	Zelda Zahrotu Ramadhani	Perempuan	17 - 26 Tahun
3	Leli Sulastri	Perempuan	37 - 46 Tahun
4	Udin Nasirudin	Laki - Laki	47 - 58 Tahun
5	Alfin Krisdayanto	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
6	Agung Usman	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
7	Safri Noor Faisal	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
8	Belmiro	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
9	Khoeru Nurfiqi	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
10	Muhamad Sholihin Al Hakim	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
11	Dimas Suprianto	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
12	Putri Vera	Perempuan	17 - 26 Tahun
13	Jamroni	Laki - Laki	47 - 58 Tahun
14	Sukirman	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
15	Maryun	Perempuan	27 - 36 Tahun
16	Warta	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
17	Uniasih	Perempuan	47 - 58 Tahun
18	Ati Andianti, M.Pd	Perempuan	37 - 46 Tahun
19	Maulana Bhanureza	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
20	Yogi Iskandar	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
21	Kuripah	Perempuan	27 - 36 Tahun
22	Utris Kurnia Ar	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
23	Jaelani	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
24	Zia Azizah	Perempuan	27 - 36 Tahun
25	Soleha	Perempuan	37 - 46 Tahun
26	Warman	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
27	Rayanto	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
28	Ike Heppiyana	Perempuan	17 - 26 Tahun
29	Amalia Hidayati	Perempuan	27 - 36 Tahun
30	Silvi	Perempuan	17 - 26 Tahun
31	Dinna Mufidah Nur Annisa	Perempuan	27 - 36 Tahun
32	Nur Asih	Perempuan	17 - 26 Tahun
33	Dian	Perempuan	27 - 36 Tahun
34	Neliyana	Perempuan	27 - 36 Tahun
35	Uswatun Khasanah	Perempuan	27 - 36 Tahun
36	Siti Khumairoh	Perempuan	27 - 36 Tahun
37	Elok Alfain Luthfie	Perempuan	17 - 26 Tahun
38	Suherni	Perempuan	59 - 69 Tahun

39	Ima Salimah	Perempuan	37 - 46 Tahun
40	Juju Juhaeriyah.S.Pd.Aud	Perempuan	37 - 46 Tahun
41	Sumadi	Laki - Laki	47 - 58 Tahun
42	Ero Mugiana	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
43	Bobby Rachman	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
44	Robidin	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
45	Debi Luis Fernando	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
46	Dwi Bowo Febiyanto	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
47	Indra Resmana	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
48	Nur Sunengsih	Perempuan	37 - 46 Tahun
49	Mamo	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
50	Andani	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
51	Galih Rakasiwi	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
52	Tomas Permadi	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
53	Mastoni	Laki - Laki	47 - 58 Tahun
54	Alfa Fauzir Rizki	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
55	Lina Marlina	Perempuan	27 - 36 Tahun
56	Buya Billy Yachsyi	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
57	Titi Nurhayati	Perempuan	37 - 46 Tahun
58	Nurleli	Perempuan	37 - 46 Tahun
59	Kurniasih	Perempuan	47 - 58 Tahun
60	Masria	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
61	Asmini	Perempuan	37 - 46 Tahun
62	Mohammad Fadly Fadilah	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
63	Purwanto	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
64	Srinati	Perempuan	37 - 46 Tahun
65	Hasan Syadili	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
66	Aryanto Tri Mukti	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
67	Sifa Hawa Agustin	Perempuan	17 - 26 Tahun
68	Hikmal Kurniawan	Laki - Laki	17 - 26 Tahun
69	Dini Asih, S. Sos	Perempuan	27 - 36 Tahun
70	Suheni	Perempuan	27 - 36 Tahun
71	Rustini	Perempuan	47 - 58 Tahun
72	Sunendra	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
73	Betty	Perempuan	47 - 58 Tahun
74	Karina Dwi Lestari	Perempuan	27 - 36 Tahun
75	Muhammad Wasdi	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
76	Aprillia Khaerunisa	Perempuan	27 - 36 Tahun
77	Ayundia Nur Aeni	Perempuan	27 - 36 Tahun
78	Nur Khasanah	Perempuan	37 - 46 Tahun
79	Atin Supriyatin	Perempuan	27 - 36 Tahun
80	Endang Yuhana	Laki - Laki	37 - 46 Tahun
81	Bayu Bahtiar	Laki - Laki	27 - 36 Tahun

82	Shofa Maulana	Perempuan	27 - 36 Tahun
83	Sukarno	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
84	Kusneni	Perempuan	37 - 46 Tahun
85	Susiani	Perempuan	47 - 58 Tahun
86	Soni Desiman	Laki - Laki	47 - 58 Tahun
87	Suwarni	Perempuan	47 - 58 Tahun
88	Nachromi	Laki - Laki	27 - 36 Tahun
89	Apriyanto	Laki - Laki	17 - 26 Tahun

### Lampiran 3

#### Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1
1	5	5	5	3	4	2	5	3	26
2	3	3	3	3	4	4	3	3	26
3	4	3	3	3	3	2	4	3	25
4	4	4	4	3	3	4	3	3	28
5	4	5	3	4	4	3	4	4	31
6	3	3	3	2	3	3	3	4	24
7	2	3	3	4	3	3	3	3	24
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	3	3	4	3	4	5	3	2	27
10	2	3	4	3	3	3	3	3	24
11	3	3	3	3	2	3	2	3	22
12	4	3	3	3	4	4	4	2	27
13	3	4	3	4	3	3	4	2	26
14	3	4	4	5	4	4	4	2	30
15	4	3	5	4	4	4	3	5	32
16	3	3	4	3	4	2	2	3	24
17	5	3	3	4	3	2	2	2	24
18	3	3	3	3	3	3	4	2	24
19	3	3	3	4	4	4	2	3	26
20	3	3	2	3	3	2	3	3	22
21	4	4	5	4	5	4	3	2	31
22	3	3	4	4	4	4	4	3	29
23	4	3	4	2	3	2	4	3	25
24	2	2	2	4	3	3	2	2	20
25	5	4	2	2	3	2	3	1	22
26	2	3	3	3	2	3	3	2	21

27	2	4	3	3	3	3	4	3	25
28	5	4	5	5	5	5	4	3	36
29	2	3	3	4	3	3	4	2	24
30	3	2	3	3	2	3	3	3	22
31	2	3	2	3	3	2	4	3	22
32	4	3	3	4	2	4	4	3	27
33	3	2	3	3	2	2	3	3	21
34	3	3	2	4	3	3	3	2	23
35	3	3	3	2	3	3	2	5	24
36	2	2	3	2	3	2	3	2	19
37	2	3	2	3	2	3	4	2	21
38	3	2	3	2	3	3	2	3	21
39	2	3	5	3	3	2	3	3	24
40	3	2	3	3	2	2	3	2	20
41	3	2	3	2	2	1	2	2	17
42	5	4	5	4	5	5	4	4	36
43	5	2	4	5	3	2	3	3	27
44	2	3	2	1	2	5	3	1	19
45	3	3	2	3	3	4	3	1	22
46	2	2	3	4	3	2	3	2	21
47	2	2	3	5	3	3	4	3	25
48	3	3	2	2	3	3	2	3	21
49	2	3	1	3	2	2	2	2	17
50	3	2	3	5	3	3	3	1	23
51	3	2	3	2	3	3	4	3	23
52	2	3	5	4	4	2	3	1	24
53	2	2	3	5	2	1	2	3	20
54	3	5	3	3	3	3	4	5	29
55	5	3	5	3	5	2	3	5	31
56	2	2	5	2	3	4	5	4	27
57	5	3	2	3	1	2	2	3	21
58	2	2	3	2	3	1	4	1	18
59	4	5	3	2	2	2	5	2	25
60	2	3	3	2	2	4	4	4	24
61	5	3	3	2	2	2	5	5	27
62	2	3	5	3	2	2	2	5	24
63	2	3	4	3	2	5	4	1	24
64	4	5	5	4	3	2	3	3	29
65	3	4	4	3	2	2	4	3	25



66	1	3	5	2	1	2	3	3	20
67	2	2	1	2	2	2	2	1	14
68	3	3	3	3	2	2	2	2	20
69	1	2	3	2	1	2	4	2	17
70	2	3	5	3	4	2	3	3	25
71	2	3	2	2	3	2	4	5	23
72	4	2	2	2	2	4	3	4	23
73	3	2	2	2	1	2	3	2	17
74	1	2	2	5	1	1	2	5	19
75	3	3	3	5	4	3	3	2	26
76	2	4	3	2	3	5	2	3	24
77	2	3	2	2	1	3	3	2	18
78	4	3	3	4	3	3	4	5	29
79	3	4	3	2	4	5	4	3	28
80	2	5	5	2	3	3	2	5	27
81	4	3	5	1	3	2	4	2	24
82	4	2	5	2	4	3	2	4	26
83	3	3	4	2	4	2	3	2	23
84	4	5	2	4	2	2	3	2	24
85	4	4	4	2	1	4	3	2	24
86	3	4	3	4	3	5	4	3	29
87	4	4	5	4	3	2	4	3	29
88	3	5	1	3	2	2	4	2	22
89	5	3	3	5	2	4	4	2	28

### Variabel Sarana Prasarana (X2)

NO	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
1	2	3	4	3	3	4	3	3	25
2	3	3	3	4	3	4	3	3	26
3	3	2	4	3	3	4	3	5	27
4	3	4	5	3	4	3	3	3	28
5	3	3	4	5	3	3	5	5	31
6	3	3	4	4	3	3	3	4	27
7	3	3	2	3	3	4	5	2	25
8	2	3	3	3	4	3	3	3	24
9	3	3	4	5	5	3	3	3	29
10	3	2	3	3	4	5	3	3	26
11	3	5	2	3	3	4	3	3	26

12	5	2	4	3	4	4	3	2	27
13	2	2	4	3	4	3	3	2	23
14	3	5	2	3	4	3	3	5	28
15	4	4	5	4	3	5	5	5	35
16	2	3	2	3	5	3	2	3	23
17	5	2	3	4	3	3	2	3	25
18	5	2	3	5	3	2	2	2	24
19	4	4	2	4	4	2	2	3	25
20	2	1	2	2	2	1	2	3	15
21	5	4	5	4	3	3	3	4	31
22	2	2	3	4	5	3	3	3	25
23	5	2	3	2	3	4	3	4	26
24	2	3	3	5	5	2	2	3	25
25	3	2	3	4	3	3	3	1	22
26	3	5	3	4	3	5	2	2	27
27	3	3	3	3	2	3	3	2	22
28	5	5	5	5	5	5	5	5	40
29	2	1	2	3	5	5	2	2	22
30	4	3	2	3	3	3	3	4	25
31	4	2	5	3	2	3	3	3	25
32	4	3	2	2	4	5	2	3	25
33	3	3	2	2	3	2	5	3	23
34	5	2	2	5	2	2	2	3	23
35	5	3	2	4	2	3	2	3	24
36	1	3	2	3	5	3	2	2	21
37	3	4	3	3	3	2	3	2	23
38	3	4	1	2	5	3	3	3	24
39	4	3	1	1	3	2	2	3	19
40	3	3	1	2	1	3	2	2	17
41	1	2	3	2	2	1	1	2	14
42	4	5	5	5	5	3	4	4	35
43	3	4	4	3	5	4	3	4	30
44	2	1	2	2	1	1	2	1	12
45	2	2	1	2	2	1	2	1	13
46	3	1	3	2	3	2	1	2	17
47	1	3	1	3	2	3	3	4	20
48	3	3	3	2	2	2	3	2	20
49	3	3	1	2	1	1	4	2	17
50	2	3	3	1	2	3	2	3	19

51	5	5	5	1	5	2	5	5	33
52	3	2	3	2	1	2	3	1	17
53	3	3	3	2	2	2	3	2	20
54	3	3	3	2	2	2	3	3	21
55	2	3	3	2	3	2	2	2	19
56	4	4	2	4	4	4	3	4	29
57	4	4	4	4	3	3	3	4	29
58	4	4	4	2	4	3	3	4	28
59	4	4	4	2	4	4	3	4	29
60	5	5	4	2	5	3	2	5	31
61	3	5	5	2	5	3	5	5	33
62	4	4	3	2	2	3	3	3	24
63	3	2	2	1	4	3	2	1	18
64	5	5	4	3	3	3	4	2	29
65	1	2	3	1	3	2	1	3	16
66	2	5	2	1	1	4	2	1	18
67	2	2	2	2	2	2	2	2	16
68	3	2	3	2	2	2	3	2	19
69	2	1	2	1	2	1	2	1	12
70	3	2	2	2	3	2	2	2	18
71	2	3	3	1	5	3	1	1	19
72	2	2	2	2	2	3	3	3	19
73	3	2	2	2	5	3	2	2	21
74	2	2	2	2	2	2	2	2	16
75	2	2	2	2	3	3	2	4	20
76	4	3	5	3	4	5	5	4	33
77	3	3	3	4	3	3	4	2	25
78	5	3	3	5	4	3	5	4	32
79	4	3	4	3	2	3	3	3	25
80	5	3	3	3	4	4	4	5	31
81	2	1	3	2	3	1	3	2	17
82	2	2	3	2	3	4	4	4	24
83	4	5	3	3	2	3	3	4	27
84	2	4	3	4	2	4	4	3	26
85	4	2	4	3	4	4	3	2	26
86	3	3	4	4	4	4	3	4	29
87	3	3	4	4	4	4	3	4	29
88	4	3	3	3	3	2	3	2	23
89	3	3	2	3	2	4	4	3	24

**Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	TOTAL
1	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	32
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	32
4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	36
5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	37
6	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
7	3	2	3	5	2	2	3	5	3	28
8	5	3	3	5	3	3	3	5	5	35
9	4	4	4	3	4	3	4	1	5	32
10	2	3	2	2	3	2	3	3	5	25
11	3	3	3	3	3	3	4	5	5	32
12	4	4	3	2	5	4	4	4	4	34
13	4	3	4	4	2	3	2	4	5	31
14	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
15	4	3	4	3	5	3	5	4	4	35
16	4	3	4	2	3	3	4	4	5	32
17	5	3	4	4	3	3	3	5	5	35
18	3	4	3	4	2	3	3	3	5	30
19	4	4	4	3	3	3	3	4	5	33
20	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
21	5	5	5	4	3	4	5	4	3	38
22	4	4	4	3	3	3	4	4	5	34
23	3	2	3	2	1	3	3	4	5	26
24	4	3	4	4	3	2	2	4	4	30
25	3	3	3	2	2	2	2	4	5	26
26	5	3	4	5	2	2	3	4	4	32
27	3	4	3	3	2	2	3	4	4	28
28	5	5	5	4	5	5	5	3	5	42
29	4	2	3	4	2	2	3	3	4	27
30	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
31	5	3	4	3	3	2	2	4	4	30
32	4	4	4	3	3	2	3	3	4	30
33	3	4	3	3	3	3	2	4	3	28
34	5	3	4	4	2	3	3	4	4	32
35	3	4	3	5	3	3	3	5	5	34
36	4	4	3	4	2	2	3	4	4	30

37	4	4	5	4	2	2	2	4	5	32
38	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
39	5	3	4	5	3	2	2	3	4	31
40	3	4	3	4	2	3	3	4	4	30
41	2	3	3	3	2	3	3	5	4	28
42	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
43	4	3	2	4	4	5	4	5	5	36
44	1	2	3	3	1	2	2	4	4	22
45	2	3	2	2	1	3	2	5	5	25
46	2	3	3	3	2	2	3	4	4	26
47	4	3	3	2	4	2	3	5	5	31
48	3	3	4	3	2	3	3	4	5	30
49	2	3	2	3	2	2	1	2	5	22
50	3	2	3	3	1	3	3	5	5	28
51	3	3	4	4	3	3	3	5	5	33
52	5	3	3	3	1	2	2	5	5	29
53	4	3	5	3	2	2	3	5	5	32
54	3	4	4	5	3	2	2	5	5	33
55	4	2	3	3	4	2	3	5	4	30
56	3	4	4	3	4	2	3	5	5	33
57	3	4	3	3	2	1	2	4	4	26
58	4	3	3	3	1	2	3	2	5	26
59	3	3	4	3	2	3	3	4	5	30
60	3	4	3	5	3	2	3	5	5	33
61	3	3	4	5	5	3	3	1	5	32
62	4	4	3	4	3	2	2	5	5	32
63	4	2	3	3	2	2	2	5	4	27
64	4	4	4	5	3	4	3	5	5	37
65	3	2	3	3	3	3	2	5	5	29
66	5	4	3	3	1	1	1	4	4	26
67	3	3	3	2	1	2	2	4	4	24
68	4	3	4	4	2	2	3	5	5	32
69	2	3	3	2	1	1	1	4	4	21
70	4	3	3	2	3	2	3	5	4	29
71	1	2	2	3	2	2	2	2	3	19
72	3	3	4	4	3	3	2	4	5	31
73	4	3	3	3	2	3	2	5	5	30
74	2	3	2	3	2	2	2	4	4	24
75	4	3	3	2	3	3	2	5	4	29





X2.4	Pearson Correlation	.339**	.194	.321**	1	.254*	.315**	.317**	.320**	.597**
	Sig. (2-tailed)	.001	.069	.002		.016	.003	.002	.002	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.5	Pearson Correlation	.150	.255*	.342**	.254*	1	.375**	.136	.368**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.160	.016	.001	.016		<.001	.205	<.001	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.6	Pearson Correlation	.244*	.330**	.316**	.315**	.375**	1	.331**	.399**	.639**
	Sig. (2-tailed)	.021	.002	.003	.003	<.001		.002	<.001	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.7	Pearson Correlation	.340**	.385**	.425**	.317**	.136	.331**	1	.484**	.652**
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	<.001	.002	.205	.002		<.001	<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
X2.8	Pearson Correlation	.377**	.459**	.439**	.320**	.368**	.399**	.484**	1	.751**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	.002	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89
TOTAL	Pearson Correlation	.614**	.637**	.682**	.597**	.571**	.639**	.652**	.751**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



### Hasil Uji Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

[illegible]

TOTAL	Pearson Correlation	.584**	.542**	.609**	.497**	.650**	.615**	.601**	.221*	.212*	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.038	.046	
	N	89	89	89	89	89	89	89	89	89	89

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Hasil Uji Reliabilitas

#### Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	89	100.0

a. Kualitas Pelayanan

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	8

#### Variabel Sarana Prasarana (X2)

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	89	100.0

a. Sarana Prasarana

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.796	8

## Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	89	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	89	100.0

a. Kepuasan Masyarakat.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.635	9

**Uji Asumsi Klasik**

## Uji Normalitas

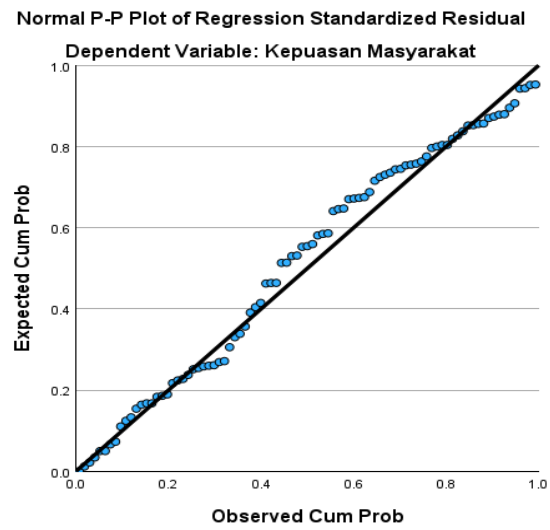
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.80385732
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.057
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.061
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.061
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.055
	Upper Bound	.067

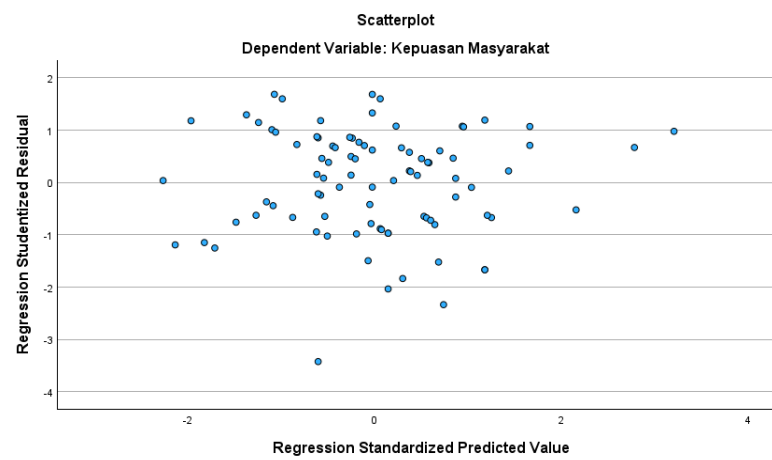
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Uji Linearitas



## Uji Heteroskedasitas



### Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.861	1.840		7.531	<.001		
	Kualitas Pelayanan	.443	.096	.450	4.610	<.001	.604	1.657
	Sarana Prasarana	.240	.070	.336	3.442	<.001	.604	1.657

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

### Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.861	1.840		7.531	<.001		
	Kualitas Pelayanan	.443	.096	.450	4.610	<.001	.604	1.657
	Sarana Prasarana	.240	.070	.336	3.442	<.001	.604	1.657

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

### Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711 <sup>a</sup>	.506	.494	2.83627

a. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

### Uji T (Parsial)

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.861	1.840		7.531	<.001
	Kualitas Pelayanan	.443	.096	.450	4.610	<.001
	Sarana Prasarana	.240	.070	.336	3.442	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

### Uji F (Simultan)

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	707.369	2	353.684	43.966	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	691.822	86	8.044		
	Total	1399.191	88			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Sarana Prasarana, Kualitas Pelayanan



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH CIREBON

## FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus 1: Jl. Tuparev No. 70 Cirebon 45153 Telp: +62231-209608, +62231-204276  
Kampus 2: Jl. Fatahillah - Watubelah - Cirebon, Email: [rektorat@umc.ac.id](mailto:rektorat@umc.ac.id) Website: [www.umd.ac.id](http://www.umd.ac.id)

### BERITA ACARA REVISI SIDANG UJIAN PROPOSAL

Mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : Syafri Angadi  
Nim : 231111003  
Program Studi : MANAJEMEN

Telah Melaksanakan Sidang Proposal Skripsi pada :

Hari : Sabtu  
Tanggal : 28 Desember 2024  
Jam : 08.00 - 09.00  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Masyarakat.

No	Nama Penguji	Tanda Tangan Pengesahan Revisi
1	Dr. Badawi, S.E., M.Si.	
2	Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M	

Catatan Penguji :

- 1) Revisi Terkait latar Belakang dari Variabel Y dulu kemudian X. Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana.
- 2) Revisi Tabel di Bold
- 3) Revisi Daftar Gambar pada bawah Tabel
- 4) Hasil Penelitian pada BAB II kesimpulannya harus lebih rinci.

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN  
BISNIS

KAPRODI MANAJEMEN

Dr. Asep Gunawan, M.Si.

Puspa Dewi Yulianty, S.Pd., M.M



PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON  
**DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN**  
 Jalan Sunan Muria No. 10 Telp. (0231) 321064 Fax. 321064  
**SUMBER - 45611**

Cirebon, 15 Januari 2025

Nomor : 800/158 /Sekre.  
 Lampiran : -  
 Hal : Persetujuan Pelaksanaan  
 Observasi

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
 Universitas Muhammadiyah Cirebon  
 di-  
 Tuparev

Memperhatikan Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Cirebon Nomor: 000.9.2/121/Wadnas dan PK Tanggal 09 Januari 2025 Perihal Izin Permohonan Observasi, dengan ini kami bersedia memberi Kesempatan Observasi Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Cirebon yang dilaksanakan pada tanggal 10 Januari s/d 10 Februari 2025 di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Cirebon. Atas nama sebagai berikut :

Nama : Syafri Riyadi  
 NIM : 231111003  
 Jurusan : Manajemen

Diharapkan untuk mengikuti segala ketentuan dan aturan yang berlaku. Demikian untuk diketahui, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di Sumber  
 Pada tanggal 15 Januari 2025

**KEPALA DINAS PEMADAM KEBAKARAN  
 DAN PENYELAMATAN KABUPATEN CIREBON**



**MOHAMAD FERY AFRUDIN. S.STP**  
 Pembina Utama Muda  
 NIP. 19770419 199603 1 001