

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan dari adanya permasalahan mengenai kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan Dinas Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dalam penanganan kebakaran di area pemukiman padat penduduk yang aksesnya sulit dijangkau oleh kendaraan pemadam, kurangnya sistem proteksi kebakaran di lingkungan masyarakat sehingga menyebabkan sulitnya penanganan yang menimbulkan pada resiko kerugian yang besar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Dinamik Sistem dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan studi kepustakaan, observasi, wawancara, dokumentasi, pendefinisian sistem, pembuatan *causal loop diagram*, dan pembuatan model skenario. Dengan menggunakan teori kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml (1990), *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh diketahui bahwa inovasi Sprinkler Warga diciptakan dengan tujuan sebagai sistem proteksi kebakaran di lingkungan yang berguna untuk menangani kebakaran pada pemukiman padat penduduk yang aksesnya sulit dijangkau oleh kendaraan pemadam serta sekaligus memanfaatkan potensi air di lingkungan. Berdasarkan teori Zeithaml (1990) bahwa kualitas pelayanan publik dalam implementasi inovasi Sprinkler Warga masih belum optimal karena masih terdapat masalah atau kendala yang menghambat proses implementasi inovasi alat ini.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, saran yang dapat diberikan adalah diperlukannya penelitian lebih lanjut mengenai perkembangan inovasi ini untuk mengetahui kebermanfaatannya pada praktek nyata penanganan kebakaran di pemukiman padat penduduk.

Kata kunci: inovasi pelayanan publik, kualitas pelayanan, Sprinkler Warga

ABSTRACT

This research is based on problems regarding the needs and demands of the community regarding the services of the Bandung City Fire and Disaster Management Service in handling fires in densely populated residential areas where access is difficult to reach by extinguishing vehicles, the lack of fire protection systems in the community environment causing difficulties in handling which raises the risk of large losses.

The method used in this study uses the System Dynamics method with a qualitative approach. Data collection techniques Data collection in this study was carried out by literature study, observation, interviews, documentation, system definition, causal loop diagram creation, and scenario model making. By using the theory of public service quality according to Zeithaml (1990), tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

Based on the results of the research obtained, it is known that the Citizen Sprinkler innovation was created with the aim of being a fire protection system in the environment that is useful for dealing with fires in densely populated settlements whose access is difficult to reach by fire vehicles and at the same time utilizing the potential of water in the environment. Based on Zeithaml's theory (1990) that the quality of public services in the implementation of Citizen Sprinkler innovation is still not optimal because there are still problems or obstacles that hinder the implementation process of this tool innovation.

Based on the results of research and discussion, suggestions that can be given are needed further research on the development of this innovation to find out its usefulness in real practices of fire management in densely populated settlements.

Keywords: *public service innovation, service quality, citizen sprinkler*

RINGKESAN

Ieu panalungtikan didasarkeun kana pasualan-pasualan ngeunaan kabutuhan jeung pamarekan masarakat ngeunaan palayanan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung dina nanganan kahuruan di wewengkon padumukan anu padat penduduk anu aksesna hésé dihontal ku kandaraan seuneu, kurangna panyalindungan seuneu. sistem di masarakat nu ngabalukarkeun kasusah dina nanganan nu ngakibatkeun resiko badag karugian.

Métode anu digunakeun dina ieu panalungtikan ngagunakeun métode System Dynamics kalawan pamarekan kualitatif. Téhnik Ngumpulkeun Data Ngumpulkeun data dina ieu panalungtikan dilaksanakeun ngagunakeun studi pustaka, obsérvasi, wawancara, dokuméntasi, definisi sistem, nyieun diagram loop kausal, jeung nyieun modél skenario. Ku cara ngagunakeun téori kualitas layanan publik nurutkeun Zeithaml (1990), tangible, reliability, responsiveness, assurance, jeung empati.

Dumasar kana hasil panalungtikan anu dimeunangkeun, dipikanyaho yén inovasi Sprinkler Warga dijieun kalawan tujuan pikeun jadi sistem proteksi seuneu di lingkungan anu gunana pikeun nanganan kahuruan di padumukan padet dimana aksés hésé pikeun kandaraan seuneu sarta sakaligus. waktos ngamangpaatkeun potensi cai di lingkungan. Dumasar kana tiori Zeithaml (1990), kualitas palayanan publik dina ngalaksanakeun inovasi Sprinkler Warga masih tacan optimal lantaran masih kénéh aya masalah atawa kendala anu ngahalangan dina prosés palaksanaan inovasi alat ieu.

Dumasar kana hasil panalungtikan jeung pembahasan, saran anu bisa ditepikeun nya éta diperlukeun panalungtikan satuluyna ngeunaan mekarna ieu inovasi pikeun nangtukeun mangpaatna dina prak-prakan nyata nanganan kahuruan di padumukan anu padat penduduk.

Kata Konci: *inovasi pelayanan publik, kualitas pelayanan, Sprinkler Warga*