# **BAB II**

# **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI**

## **Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti Oleh karena itu. peneliti membutuhkan kerangka teori yang terdapat relevansi degan penelitian peneliti, antara lain sebagai berikut.

### **2.1.1 Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti dalam memperoleh referensi dan mencari pembanding dari hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Kajian penelitian terdahulu berguna untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, digunakan untuk membantu penelitian yang nantinya dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas penelitian. Bagian ini berisi mengenai hasil penelitian terdahulu yang menunjukka persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian terdahulu ini membantu peneliti dalam bahan acuan dalam melaksanakan penelitian. Berikut *table* yang menyajikan tentang penelitian terdahulu. Sebagai bahan pertimbangan penelitian, peneliti memilih tiga penelitian yang disajikan sebagai acuan dalam menyusun laporan skripsi, antara lain :

1. **Ambarita (2021)**

**Tabel 2. 1**

**Kajian Peneliti Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan dan Perbedaan | | | |
| Teori yang digunakan | Pendekatan | Metode | Teknik Analisis |
| 1. | Alexander Ambarita | Pencegahan Kebakaran HutanDan Lahan Dalam Rangka Melindungi Pemukiman Masyarakat Di Kabupaten Kota Waringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah | Soekanto dan Sulistyowati | Kualitatif | Deskriptif | reduksi data,  penyajian data,  analisis SWOT dan penarikan kesimpulan |

Sumber : Ambarita (2021)

Penelitian yang dilakukan Oleh Ambarita (2021) yang berjudul “Pencegahan Kebakaran HutanDan Lahan Dalam Rangka Melindungi Pemukiman Masyarakat Di Kabupaten Kota Waringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah.”, Bertjuan untuk mengetahui strategi penceghan yang dimana tidak menyimpang dari Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku Hasil penelitian menunjukan bahwa faktor yang menunjang pembinana organisasi. Penulis menggunakan teori kualitas pelaynaan dari Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam Hardiyansyah, (2011:11)., Sementara itu persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu pendekatan dan metode penelitian yang digunakan sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

**2). Tasya, Prathama (2023)**

**Tabel 2. 2**

**Kajian Penelitian Terdahulu\**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan dan Perbedaan | | | |
| Teori yang digunakan | Pendekatan | Metode | Teknik Analisis |
| 2. | Yariza Tasya, Ananta Prathama | Strategi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya Dalam Pelayanan Penanganan Kebakaran | Fred R David | Kualitatif | Deskriptif | Observasi Partisipan  Wawancara |

Sumber : Tasya dan Prathama (2023)

Penelitian yang dilakukan Oleh Tasya dan Prathama yang berjudul “Strategi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya Dalam Pelayanan Penanganan Kebakaran”, Bertujuan untuk mengetahui Untuk mengetahui bagaimana pencegahan dan penanganan kebakaran di kota Surabaya .. Penulis menggunakan teori kualitas pelaynaan dari teori Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam Hardiyansyah (2011:11). Sementara itu persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu pendekatan dan metode penelitian yang digunakan sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

**3). Nurdianti (2022)**

**Tabel 2. 3**

**Kajian Penelitian Terdahulu**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan dan Perbedaan | | | |
| Teori yang digunakan | Pendekatan | Metode | Teknik Analisis |
| 3. | Dewi Agustina Nurdianti | Efektifitas Pelayanan Penanganan Kebakaran Beredasarkan Pembagian Manajemen Wilayah Di Kabupaten Bandung Barat | Duncan dalam Steers dalam Zulkarnain | Kualitatif | Deskriptif | observasi, wawancara,dan dokumentasi. |

Sumber : Dewi Agustina (2022)

Penelitian yang dilakukan Oleh Nurdianti (2022) yang berjudul “Efektifitas Pelayanan Penanganan Kebakaran Beredasarkan Pembagian Manajemen Wilayah Di Kabupaten Bandung Barat.”, Bertjuan untuk mengetahui Efektifitas Pelayanan Penanganan Kebakaran Beredasarkan Pembagian Manajemen.Penulis menggunakan teori kualitas pelaynaan dari Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam Hardiyansyah (2011:11)., sedangkan penelitian Darmasnyah dan Setya Rahayu menggunakan teori Duncan dalam Steers dalam Zulkarnain. Sementara itu persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu pendekatan dan metode penelitian yang digunakan sama – sama menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

### **2.1.2 Konsep dan Teori**

#### **Kajian Admnistrasi**

Kata Adminitsrasi berasal dari Bahasa Belada yaitu kata *administratie* yang memiliki arti sebagai tata usaha. Namun jika ditelaah lebih jauh lagi, kata administrsi itu sendiri dapat didefinisikan berdasarkan dua perspektif yaitu administrasi secara sempit dan administrasi secara luas. Silalahi (2016 : 5) mengemukakan bahwa : Administrasi merupakan penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara sistematis dengan maksud untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperolehnya kembali secara keseluruhan dan dalam hubungannya satu sama lain. Administrasi dalam arti sempit lebih tepat disebut tata usaha (clerical work, office work).

Merujuk dalam definisi menurut menurut administrasi secara sempit dapat disimpulkan bahwa dalam arti sempit sebagai kegiatan catat mencatat yang dilakukan sebagai bahan informasi bagi kepentingan organisasi. Sementara itu pemahaman administrasi dalam arti luas didefinisikan sebagai kegiatan kerja sama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Merujuk pada beberapa definisi para ahli terkait administrasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam organisasi.

#### **Kajian Administrasi Publik**

Chandler dan Plano dalam Pasolong (2010 :7) menjelaskan definisi dari administrasi public sebgai berikut : “Administrasi publik adalah proses dimana sumber daya personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan,dan mengelola (manage) keputusan- keputusan dalam kebijakan publik.”

Definis diatas menunjukan bahwa administrasi public memiliki perhatian terhadap sumber daya manusia dalam menformulasikan, mengimplemetasikan dan menglola keputusan - keputusa dalam kebijakan. Gray dalam Harbani Pasolong (2010:18) menegemukakan bahwa peran Adiminstrasi Publik dalam masyarakat sebagai berikut :

a. Administrasi Publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.

b. Administrasi Publik melindungi hak- hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat yang melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.

Berdasarkan definisi dari para ahli yang dipaparkan di atas mengenai administrasi publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi public adalah suatu proses sumber daya manusi dalam melakukan kegiatan mengorganisir, mengformulasikan, dan mengimplementasikan kebijakan publik, selain itu juga administrsi publik memiliki peran dalam menjamin kebebasan rakyat.

#### **Kajian Oganisasi**

Wahjono (2010:5) Mengemukakan bahwa Organisasi merupakan wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai secara individual, Robbins, dalam Sembiring (2012:38) menyatakan bahwa organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Organisasi dipandang sebagai suatu satuan sistem sosial untuk mencapai tujuan bersama melalui usaha / kelompok.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulka bahwa organisasi adalah suatu wadah untuk masyrakat dalam meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai secara indivual, selain itu juga organisasi sebagai suatu satuan sistem dalam mencapai tujuan secara kelompok.

1. **Organisasi Publik**

Sulistyani (2009:55) memandang organisasi publik sebagai instansi pemerintah yang memiliki legalitas formal, difasilitasi oleh negara untuk menyelenggarakan kepentingan rakyat di segala bidang yang sifatnya kompleks. Selain itu, menurut penelahaan peneliti atas penjelasan Mahmudi (2011) dapat terlihat bahwa Mahmudi memandang organisasi publik sebagai instansi yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan sosial.

Sedikit berbeda dengan definisi organisasi publik Mahsun (2006:14) menjelaskan bahwa “Organisasi publik bukan hanya organisasi sosial, organisasi non profit dan organisasi pemerintah. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan negara lain yang diatur dengan hukum.” Berdasarkan beberapa definisi di atas mengenai organisasi publik, peneliti menyimpulkan bahwa organisasi publik merupakan organisasi yang menyelenggarakan kebutuhan masyarakat dengan difasilitasi oleh pemerintah.

#### **Manajemen**

Secara kebahasaan istilah manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu Management, yang secara derivatif berakar pada kata manage yang artinya mengatur atau mengelola. Istilah manajemen dapat digunakan untuk hal-hal yang berhubungan dengan Pengelompokan pekerjaan, manajemen dapat berarti suatu kelompok orang yang melaksnakan tugas-tugas atau fungsi-fungsi manajerial. Ini digunakan untuk menyebut seluruh individu dalam kelompok tersebut secara kolektif, Seorang individu. Individu yang melaksanakan fungsi fungsi manajerial atau bagian kelompok secara keseluruhan dapat disebut bagian manajemen, suatu disiplin akademik. Handoko, 2020:1 Mengatakan bahwa Manajemen adalah suatu bidang spesialisasi akademik, atau suatu bidang studi. Manajemen juga merupakan suatu proses, karena mencakup pelaksanaan suatu rangkaian tipe-tipe khusus kegiatan atau fungsi.

Manajemen juga dikenal sebagai seni karena melibatkan penciptaan hasil melalui penerapan praktis dari pengetahuan dan keterampilan. Manajemen mengandung unsur ilmu dan seni. Koontz & O'Donnell (2020:35) menegaskan bahwa manajemen adalah seni melakukan, manajemen adalah kumpulan pengetahuan yang mendasari seni itu.

Merajuk pada beberapa pengertian dari para ahli mengenai manajemen yang telah dipaparkan di atas, maka dapat ditarik sebuah pemahaman bahwa manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian Upaya anggota organisasi dan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi guna mencapai suatu tujuan organisasi.

#### **Pelayanan Publik**

pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Hasibuan mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi penerima.

Mahmudi (2019:22) Menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasakan Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik dapat diartian segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli, pelayanan public dapat diartikan sebagai suatu proses atau kegiatan yang dimana guna memenuhi kebutuhan melalui kebutuhann public dalam segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa public.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Arianto (2018:83) mengatakan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Kotler dan Keller (2016:143) menjelaskan bahwa “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Kasmir (2017:47) menjelaskan bahwa kualitas Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Aria dan Atik (2018:16) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Berdasarkan Pengertian diatas menurut para ahli ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ini sebagai tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam memenuhi suatu kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat dan memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam Hardiyansyah, (2011:11) mengakatakan bahwa ”kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*)”.

## **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran atau berpikir merupakan kerangka untuk menggambarkan alur pikir yang logis *(logical construct)*. Dengan kata lain, kerangka berpikir ini disusun untuk menjawab secara rasional atas masalah yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, pada bagian kerangka berpikir ini harus merefleksikan hubungan antar variabel yang diteliti (Satibi, 2011:134).

Untuk mempermudah pemecahan masalah yang dihadapi, secara ilmiah memerlukan kerangka pemikiran sebagai bahan acuan dalam memecahkan masalah tersebut yaitu landasan teori menurut para ahli. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pemadam kebakaran di dinas pemadam kebakaran dan penanngulangan bencana Kota Bandung.

*Feed forward*

Kualitas Pelayanan Pencegahan Kebakaran Di bidang pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung yang optimal

1. Kurang sosialisasi dari dinas kebakaran dan penanggulanagan bencana
2. Responetime tidak tercapai
3. Kondisi lalu lintas yang padat

Zeithaml, Parassuraman & Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:11), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang

1. Penyediaan Pelayanan (*tangibles*)
2. reliabilitas (*reliability*)
3. daya tanggap (*responsiveness*)
4. jaminan (*assurance*),
5. empati (*emphaty*).

Sumber: Diolah Oleh Peneliti (2023)

*Feed back*

**Gambar 2. 1**

**Kerangka Berpikir**

**2.3 Proposisi**

Proposisi pada umumnya proposisi dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan yang menunjukkan hubungan antara dua konsep (Rahardjo, 2018:82). Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disajikan diatas, maka hal yang menjadi proposisi dari penelitian mengenai kualitas pelayanan Pemadam kebakaran di kota Bandung dapat dijabarkan sebagai berikut. Terciptanya pelayanan yang optimal di Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung.