

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pemadam Kebakaran Lahan Manggala Agni Daops Singkawang

Diana

Dianairawan171295@gmail.com
STIE Mulia Singkawang, Indonesia

M. Rustam

STIE Mulia Singkawang, Indonesia

Nova Wijaya

STIE Mulia Singkawang, Indonesia

ABSTRACT

This study aims to assess the level of service satisfaction based on service quality dimensions with a descriptive research method in the form of a survey, namely taking samples from a questionnaire. The population of this study was 100 people who had experienced the impact of land fires in the Manggala Agni Singkawang DAOPS working area. This sampling method is cluster sampling. The results obtained from the five dimensions of community satisfaction as follows: tangible variable with an average value of 3.27, reliability variable with an average value of 3.16, responsiveness variable with an average value of 3.00, guarantee variable with an average value 3.07 and the empathy variable has an average value of 2.99 which is considered by the community to be quite satisfied with the services of DAOPS Manggala Agni DAOPS Singkawang.

Keywords: Service Quality, Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Kebakaran hutan dan lahan seringkali tidak terkendali dan bila ini terjadi maka api akan membakar apa saja didekatnya dan menjalar mengikuti arah angin, kebakaran itu sendiri dapat terjadi karena dua hal yaitu kebakaran secara alamiah dan kebakaran yang disebabkan oleh ulah manusia itu sendiri. Kadang kala api menjadi sumber bencana yang membahayakan kehidupan manusia dan ekologi lingkungan yaitu saat api tidak dapat dikendalikan oleh manusia. Kebakaran merupakan bencana yang tidak dapat diduga dan tidak dapat diperkirakan kapan datangnya, pemadam kebakaran yang ada di Indonesia pada dasarnya memiliki kesamaan program-program yang telah mapan dari berbagai kota yang ada di Indonesia. Dinas pemadam kebakaran yang ada kota di Indonesia berbeda penempatannya, sebagian kota menempatkan pemadam kebakaran pada dinas pekerjaan umum, tata ruang kota dan ada yang berdiri sendiri tanpa menghubungkan diri dengan badan lainnya.

Dianairawan171295@gmail.com

Manggala Agni DAOPS Singkawang atau dikenal sebagai Brigade Pengendalian Kebakaran Hutan (BRIGDALKARHUT) merupakan unit khusus di bawah Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK) mereka mengembangkan tugas menjaga Singkawang bebas Karhutla. Manggala Agni DAOPS Singkawang salah satu daerah yang beroperasi di tiga wilayah yaitu Singkawang, Bengkayang, dan Sambas (SINGBEBAS). Berikut adalah peristiwa kebakaran pada bulan Januari di Manggala Agni DAOPS Singkawang dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Data Peristiwa Kebakaran Bulan Januari

Tanggal	Lokasi	Jumlah Terbakar
14 Januari	Sedau	100 ha
26 Januari	Desa Santab	0,50 ha
29 Januari	Desa Santab	15,00 ha

Sumber: Manggala Agni DAOPS Singkawang, 2019

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa pada tanggal 14 Januari lokasi terjadi kebakaran di Sedau berjumlah 100 ha, pada tanggal 26 Januari terjadi kebakaran di Desa Santab berjumlah 0,50 ha dan pada tanggal 29 Januari terjadi kebakaran lahan di Desa Santab berjumlah 15,00 ha.

Disini penulis membatasi penelitian pengambilan sampel pengendalian kebakaran lahan yang terjadi di wilayah Singkawang. Adapun wilayah dan kecamatan yang sering terjadi kebakaran lahan yaitu di kelurahan Marhaban Sedau kecamatan Singkawang Selatan, kelurahan Naram kecamatan Singkawang Utara, kelurahan Wonosari kecamatan Singkawang Tengah, dan kelurahan Bagak Sahwa kecamatan Singkawang Timur. Berikut adalah jumlah daerah yang terjadi kebakaran di wilayah kerja Manggala Agni DAOPS Singkawang, dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah Kebakaran di Wilayah Kerja
MANGGALA AGNI DAOPS Singkawang Tahun 2015 - 2019**

Tahun	Jumlah Kebakaran
2015	16
2016	9
2017	17
2018	19
2019	11
Jumlah	72

Sumber: Manggala Agni DAOPS Singkawang, 2019

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa telah terjadi kebakaran lahan pada tahun 2015 terjadi sebanyak 16 kali, pada tahun 2016 terjadi sebanyak 9 kali, pada tahun 2017 terjadi sebanyak 17 kali, pada tahun 2018 terjadi sebanyak 19 kali dan pada tahun 2019 terjadi 11 kali kebakaran lahan yang terjadi di empat kecamatan.

Dengan berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka penulis berminat untuk melakukan penelitian yang berjudul : “*Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pemadam Kebakaran Lahan Manggala Agni DAOPS Singkawang*”.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Pengertian Kebakaran Hutan dan Lahan

Menteri Lingkungan Hidup dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor P.9/MENLHK/SETJEN/KUM.1/3/2018 Tentang kriteria teknis status kesiagaan dan darurat kebakaran hutan dan lahan. Hutan adalah suatu ekosistem berupa hamparan lahan berisi Sumber daya alam hayati yang didominasi perpohonan dalam persekutuan alam lingkungannya, yang satu dengan yang lainnya tidak dapat dipisahkan. Lahan adalah suatu hamparan ekosistem daratan diluar kawasan hutan yang peruntukannya untuk usaha dan/kegiatan ladang atau kebun bagi masyarakat. Kebakaran hutan dan lahan yang selanjutnya disebut Karhutla adalah suatu peristiwa terbakarnya hutan dan/atau lahan, baik secara alami maupun oleh perbuatan manusia, sehingga mengakibatkan kerusakan lingkungan yang menimbulkan kerugian ekologi, ekonomi sosial budaya dan politik.

2.2 Pengertian Pemasaran

WY. Stanton yang dikutip oleh Oentoro (2012: 1): “Pemasaran adalah sesuatu yang meliputi seluruh sistem yang berhubungan dengan tujuan untuk merencanakan dan menentukan harga sampai dengan mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang bisa memenuaskan kebutuhan pembeli aktual maupun potensial”. Sedangkan Kotler dan Armstrong yang dikutip oleh Oentoro (2012: 13): “Pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian dari program-program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan memelihara pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran untuk mencapai tujuan perusahaan”.

2.3 Pengertian Jasa

Sunyoto (2014: 186): “Jasa adalah suatu pelayanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan”. Selanjutnya Kotler yang dikutip oleh Lupiyoadi (2013: 7): “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apa pun”.

Wiliam J. Stanton yang dikutip oleh Sunyoto (2014: 186): “Jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen”. Sedangkan Wijaya (2011: 16): “Mengatakan bahwa jasa memiliki empat

karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu:

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*): jasa bersifat tidak berwujud, tidak seperti produk fisik. Jasa tidak dapat diraba, dilihat, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
- b. Tidak terpisahkan (*Inseparability*): umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jasa tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai penjual, dan kemudian baru dikonsumsi.
- c. Bervariasi (*Variability*): jasa sangat bervariasi, tergantung pada siapa yang menyediakan serta kapan dan dimana jasa itu diberikan.
- d. Mudah lenyap (*Persifiability*): jasa tidak biasa disimpan. Sifat jasa itu mudah lenyap. Tidak menjadi masalah bila permintaan tetap. Namun jika permintaan berfluktuasi maka perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit.

Menurut Griffin yang dikutip oleh Lupiyoadi (2013: 7-8): “Pada umumnya produk jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan barang (produk fisik).

- a. Tidak berwujud jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.
- b. Tidak dapat disimpan jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
- c. Kustomisasi jasa sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan, misalnya pada jasa asuransi dan kesehatan.

2.4 Pengertian Layanan

Menurut Tjiptono (2012: 3): “Layanan adalah secara sederhana, istilah *service* (layanan) mungkin bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”.

2.5 Pengertian Pelayanan

Menurut Wijaya (2011: 6): “Pelayanan adalah meliputi setiap hal yang dilakukan perusahaan untuk memuaskan para pelanggannya dan membantu mereka merealisir nilai yang terbaik barang dan jasa yang dibeli pelanggan”.

2.6 Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Tjiptono (2014: 282): mengatakan bahwa lima dimensi utama kualitas pelayanan jasa:

1. Reliabilitas (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dan tanggap

3. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan-keraguan
4. Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan
5. Bukti Fisik (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.

2.6 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Abdullah dan Tantri (2014: 38): “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”.

Menurut Walker (2011: 25): “Kepuasan pelanggan atau masyarakat adalah iktikad yang mengaumkan, tetapi itu akan lebih dari sekedar kata-kata jika ada strategi pelayanan yang semestinya”.

Menurut Schnaars, dalam buku Tjiptono (2015: 76): “Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian”.

2.7 Konsep Tingkat Kepuasan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Pelanggan akan menyatakan kepuasan dalam berbagai tingkatan seperti berikut:

a. Dasar (*Basic*)

Dasar adalah tingkatan dasar dalam mengukur kepuasan. Dasar bermakna segala sesuatu yang sudah menjadi dasar agar seorang *customer* dapat puas akan *service* kita.

b. Harapan (*Expected*)

Harapan adalah tingkatan kedua dalam hierarki kepuasan *customer*. Harapan bermakna hal-hal yang kita harapkan ada tetapi jika tidak ada tidak mengurangi kepuasan kita.

c. Hasrat (*Desire*)

Hasrat adalah tingkatan selanjutnya dalam hierarki kepuasan *customer*. Hasrat adalah hal-hal yang hanya ada dalam angan-angan kita ketika kita mendapatkan *service*.

d. Kejutan (*Unexpected*)

Kejutan adalah tingkatan tertinggi dalam hierarki kepuasan *customer*. Kejutan adalah hal-hal yang bahkan tidak kita bayangkan akan terjadi.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian ini termasuk penelitian lapangan yang merupakan jenis penelitian yang berorientasi pada pengumpulan data empiris di lapangan. Untuk lebih mempermudah memecahkan masalah dalam penelitian ini maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dalam bentuk survei pada Manggala Agni DAOPS Singkawang.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari :

a. Sumber primer

1) Observasi (Pengamatan)

Penulis melakukan observasi dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan-kegiatan di Manggala Agni DAOPS Singkawang.

2) Interview (Wawancara)

Penulis berkomunikasi langsung dengan pimpinan pemadam kebakaran lahan untuk memperoleh informasi yang lengkap dan relevan sehubungan dengan masalah yang diteliti.

3) Kuesioner (Angket)

Penulis menyebarluaskan daftar pertanyaan yang akan diisi oleh responden secara tertulis sehubungan dengan masalah penelitian.

b. Sumber sekunder

1) Studi Dokumen

Penulis mendapatkan data dokumen berbentuk tulisan dari instansi Manggala Agni DAOPS Singkawang.

3.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh masyarakat yang berada pada empat daerah diantaranya Marhaban, Wonosari, Bagak Sahwa, dan Naram dengan jumlah masyarakat 170.828 jiwa pada tahun 2018. Untuk mengetahui penentuan jumlah sampel yang akan digunakan jika populasi berjumlah 170.828 jiwa maka penentuan banyak sampel penelitian menggunakan rumus Slovin menurut Umar yang dikutip oleh Widodo (2017: 71) seperti berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Taraf kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus tersebut, maka penetapan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{170.828}{1 + (170.828 \times 0,10^2)}$$

$$n = \frac{170.828}{1.709,28} = 99,94$$

Penggunaan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,94 orang, untuk keperluan penelitian dengan ini maka penulis membulatkan angka tersebut menjadi 100 orang. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 100 masyarakat sebagai responden, dimana masyarakat yang pernah terkena dampak kebakaran lahan.

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *Probability Sampling* atau *Simple Random Sampling*.

3.5 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel yang digunakan sebagai acuan untuk pengolahan data dalam penelitian ini adalah skala *Likert*. Untuk analisis dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengetahui pendapat dan respon responden diperhitungkan menggunakan skala Likert lima dimensi dan disertai bobot tertentu.

Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini rentang tinggi sebesar 0,8 yang akan digunakan untuk menentukan indeks persepsi responden terhadap variabel-variabel yang digunakan. Dengan adanya dasar ini, peneliti dapat menentukan nilai tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif dan analisis data kualitatif.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 3. Rekapitulasi Penilaian Responden

No	Variabel Indikator	Indikator	Nilai Rata-Rata	Kategori
I	Berwujud (Tangible)	1. Penampilan karyawan Manggala Agni DAOPS Singkawang bersih dan rapi. 2. Manggala Agni DAOPS Singkawang memiliki ruang tunggu yang nyaman. 3. Area parkiran di Manggala Agni DAOPS Singkawang luas. 4. Peralatan yang digunakan oleh Manggala Agni DAOPS Singkawang canggih.	3,45 3,17 3,33 3,15	Cukup Puas Cukup Puas Cukup Puas Cukup Puas
	Jumlah		13,1	
	Rata-rata		3,27	Cukup Puas
II	Keandalan (Reliability)	1. Ketepatan waktu saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. 2. Sikap karyawan yang simpati pada masyarakat. 3. Memiliki sistem pencatatan administrasi yang akurat. 4. Memiliki kemampuan dalam menangani pengendalian kebakaran lahan.	3,31 3,04 3,10 3,21	Cukup Puas Cukup Puas Cukup Puas Cukup Puas
	Jumlah		12,06	
	Rata-rata		3,16	Cukup Puas
III	Daya Tanggap (Responsiveness)	1. Manggala Agni DAOPS Singkawang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. 2. Manggala Agni DAOPS Singkawang memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat.	3,07 2,97	Cukup Puas Cukup Puas

		3. Manggala Agni DAOPS Singkawang siap memberikan pelayanan kepada masyarakat sampai selesai.	2,99	Cukup Puas
		4. Karyawan Manggala Agni DAOPS Singkawang tidak menunjukkan kesibukkan pada saat menerima laporan dari masyarakat.	3,00	Cukup Puas
<u>Jumlah</u>		12,03		
<u>Rata-rata</u>		3,00		Cukup Puas
IV	Jaminan (Assurance)	1. Bertanggung jawab penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan pengendalian kebakaran lahan. 2. Karyawan Manggala Agni DAOPS Singkawang selalu bersikap sopan dan ramah terhadap masyarakat. 3. Karyawan Manggala Agni DAOPS Singkawang memiliki pengetahuan dan kecakapan yang memadai. 4. Penanganan kebakaran yang dilakukan oleh Manggala Agni DAOPS Singkawang cepat dan aman.	3,24	Cukup Puas
<u>Jumlah</u>		12,31		
<u>Rata-rata</u>		3,07		Cukup Puas
V	Empati (Empathy)	1. Manggala Agni DAOPS Singkawang memahami akan kebutuhan dan keluh kesah masyarakat. 2. Manggala Agni DAOPS Singkawang memberikan perhatian yang lebih terhadap	3,07	Cukup Puas

		masyarakat.		
		3. Manggala Agni DAOPS Singkawang memperhatikan kepentingan masyarakat.	2,99	Cukup Puas
		4. Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial.	3,00	Cukup Puas
	Jumlah		11,96	
	Rata-rata		2,99	Cukup Puas
VI	Kepuasan Masyarakat	1. Hubungan baik yang dijalin perusahaan Manggala Agni DAOPS Singkawang dengan masyarakat.	3,01	Cukup Puas
		2. Puas dengan fasilitas yang ada di Manggala Agni DAOPS Singkawang.	2,91	Cukup Puas
		3. Puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.	2,94	Cukup Puas
		4. Puas dengan keamanan di sekitar pada saat menangani kebakaran.	2,89	Cukup Puas
	Jumlah		11,75	
	Rata-rata		2,93	Cukup Puas

Sumber : Data primer yang diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Manggala Agni DAOPS Singkawang dengan melihat nilai rata-rata dari setiap variabel-variabelnya sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangible*) nilai rata-ratanya 3,27
2. Keandalan (*Reliability*) nilai rata-ratanya 3,16
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) nilai rata-ratanya 3,00
4. Jaminan (*Assurance*) nilai rata-ratanya 3,07
5. Empati (*Empathy*) nilai rata-ratanya 2,99
6. Kepuasan Masyarakat nilai rata-ratanya 2,93

Berdasarkan dari masing-masing variabel yang telah dianalisis tersebut maka nilai rata-rata secara keseluruhan berada pada rentang nilai 2,61-3,40. Dengan demikian kualitas pelayanan yang oleh Manggala Agni DAOPS Singkawang dikategorikan cukup puas.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tanggapan yang diberikan oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Manggala Agni DAOPS Singkawang terhadap masyarakat setempat sebagai berikut:

- 5.1 Pada variabel berwujud (*tangible*) tanggapan responden mengenai indikator-indikator seperti penampilan karyawan Manggala Agni DAOPS Singkawang pakaian yang seragam dari tanggapan responden dianggap puas karena menurut masyarakat penampilan sudah sangat rapi. Dan indikator-indikator Manggala Agni DAOPS Singkawang memiliki ruang tunggu yang nyaman, area parkiran Manggala Agni DAOPS Singkawang luas, dan peralatan yang digunakan Manggala Agni DAOPS Singkawang canggih, responden memberikan tanggapan cukup puas karena dari ruang tunggu, keamanan parkir dan peralatan yang digunakan sudah baik dan memberikan kenyamanan masyarakat setempat tetapi di dalam pelaksanaannya dianggap belum mencapai kualitas pelayanan yang sangat puas.
- 5.2 Pada variabel keandalan (*reliability*) tanggapan responden mengenai indikator-indikator seperti Manggala Agni DAOPS Singkawang memberikan pelayanan tepat waktu kepada masyarakat, sikap karyawan yang simpati pada masyarakat, memiliki sistem pencatatan administrasi yang akurat, dan memiliki kemampuan dalam menangani pengendalian kebakaran lahan. Berdasarkan jawaban responden sebagian besar responden memilih jawaban cukup puas, hal ini berarti Manggala Agni DAOPS Singkawang sudah memberikan pelayanan yang cukup memuaskan bagi masyarakat setempat dan sudah dilaksanakan sesuai harapan. Faktor yang dianggap penting tetapi belum dilaksanakan sesuai kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.
- 5.3 Pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) tanggapan responden mengenai indikator-indikator seperti Manggala Agni DAOPS Singkawang memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, Manggala Agni DAOPS Singkawang memberikan informasi yang jelas dan akurat, Manggala Agni DAOPS Singkawang selalu siap memberikan pelayanan sampai selesai, dan karyawan Manggala Agni DAOPS Singkawang tidak menunjukkan kesibukkan pada saat menerima laporan. Dari tanggapan masyarakat pada variabel daya tanggap sebagian besar responden memilih jawaban cukup puas, hal ini karena Manggala Agni DAOPS Singkawang sudah memberikan pelayanan yang cukup baik bagi masyarakat.
- 5.4 Pada variabel jaminan (*assurance*) tanggapan responden mengenai indikator-indikator seperti Manggala Agni DAOPS Singkawang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, selalu bersikap

sopan dan ramah, memiliki pengetahuan yang memadai, penanganan kebakaran cepat dan aman, tanggapan dari masyarakat dianggap cukup puas, meski pelaksanaan sudah dianggap baik tetapi belum mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal ini Manggala Agni DAOPS Singkawang belum memberi jaminan dan tanggungjawab yang penuh terhadap kebakaran lahan masyarakat.

- 5.5 Pada variabel empati (*empathy*) tanggapan responden mengenai indikator-indikator seperti Manggala Agni DAOPS Singkawang memahami akan kebutuhan dan keluh kesah masyarakat, memberi perhatian yang khusus kepada masyarakat, memperhatikan kepentingan masyarakat, dan memberi pelayanan yang sama tanpa melihat dari status sosial. Dari keempat indikator pada variabel empati sebagian besar responden memilih jawaban cukup puas, hal ini karena Manggala Agni DAOPS Singkawang sudah memberi perhatian yang tulus tanpa melihat dari status sosial yang diberikan kepada masyarakat. Faktor yang dianggap sangat penting tetapi belum dilaksanakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.
- 5.6 Pada variabel kepuasan masyarakat tanggapan responden mengenai indikator-indikator seperti hubungan baik yang dijalin perusahaan Manggala Agni DAOPS Singkawang dengan masyarakat, kepuasan dengan fasilitas yang ada di Manggala Agni DAOPS Singkawang, kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dan kepuasan dengan keamanan di sekitar pada saat menangani kebakaran dari tanggapan masyarakat dianggap cukup puas meski pelaksanaan sudah dianggap baik tetapi belum dilaksanakan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat.

6. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan saran sebagai pertimbangan bagi pihak manajemen Manggala Agni DAOPS Singkawang yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

- 6.1 Pembuatan plang dan spanduk terutama pada areal rawan kebakaran agar lebih diperbanyak yang berlogo Manggala Agni DAOPS dan disertai edaran dari kepolisian RI tentang larangan membakar lahan.
- 6.2 Diharapkan Manggala Agni DAOPS Singkawang kedepannya bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada, supaya dapat meningkatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat, karena kualitas pelayanan jasa yang baik dapat menjadi faktor kepuasan untuk masyarakat.
- 6.3 Pihak manajemen Manggala Agni DAOPS Singkawang harus mengevaluasi kinerja seluruh jajaran personalnya untuk perbaikan disegala bidang, yang perlu mendapat perhatian serius adalah

kepedulian aparat Manggala Agni DAOPS Singkawang terhadap kepuasan masyarakat setempat selanjutnya pelayanan publik harus dikedepankan.

- 6.4 Meningkatkan citra Manggala Agni DAOPS Singkawang dengan selalu dapat menyelesaikan masalah yang dilimpahkan masyarakat dan selalu berada di tengah-tengah masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, 2014, *Manajemen Pemasaran*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat, 2013, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.

Oentoro, Deliyanti, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, cetakan kedua, Laks Bang PRESSindo, Yogyakata.

Sunyoto, Danang, 2014, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, cetakan kedua, CAPS, Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2012, *Pemasaran Jasa*, C.V Andi Offset, Yogyakarta.

_____, 2014, *Pemasaran Jasa*, C.V Andi Offset, Yogyakarta.

_____, 2015, *Strategi Pemasaran*, edisi 4, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Widodo, 2017, *Metodologi Penelitian (Populer & Praktis)*, cetakan kesatu, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wijaya, Toni, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, PT Indeks, Jakarta.

Walker, Denis, 2011, *Mendahulukan Kepuasan Pelanggan*, Binarupa Aksara Publisher, Jakarta.

<http://ditjenppi.menlhk.go.id//reddplus/adminppi/perm/P.9-2018>