

**SKRIPSI**

**PELAYANAN DALAM PEMADAMAN KEBAKARAN**

*(Studi di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta)*



**Disusun oleh:**

**RIAN SUBIANTO**

**13520160**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA 2017**

**SKRIPSI**

**PELAYANAN DALAM PEMADAMAN KEBAKARAN**

*(Studi di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta)*

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Menyelesaikan

Program Studi Ilmu Pemerintahan Jenjang Kesarjanaan (S-1)



**Disusun oleh:**

**RIAN SUBIANTO**

**13520160**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA 2017**

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa” APMD” Yogyakarta

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Oktober 2017

Pukul : 08.00 WIB

Tempat : Ruang Sidang STPMD “APMD” Yogyakarta

Nama

1. Dra. Herawati, MPA  
Ketua/Penguji/Pemimbing

2. Dr. R. Widodo Triputro, MM, M.Si  
Penguji Samping I

3. Dra. Sri Utami, M.si  
Penguji Samping II

TIM PENGUJI

Tanda Tangan

Mengetahui  
Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan

Gregorius Sahdan , S.IP, M.A.  
0511087301

## **MOTTO**

**“Build your dreams, or someone else  
will hire you to build theirs”**

(Ayo segera bangun mimpimu atau orang lain yang  
akan mempekerjakan kamu untuk membangun  
mimpi mereka)

**-Farrah Gray-**

## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur kepada Allah SWT karena dengan segala nikmat dan anugerahNya yang telah dilimpahkan kepada saya sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul:

### **PELAYANAN DALAM PEMADAMAN KEBAKARAN**

*(Studi di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta)*

Patut saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada mereka yang telah memberikan saya doa, semangat dan bantuan dalam bentuk moril maupun materil, semoga jasa baik mereka akan memperoleh balasan yang lebih besar dari Allah SWT.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Keluarga besar Tugiono; Ayah saya Tugiono, Ibu saya Ernani dan beserta adik saya terimakasih atas doa, dukungan dan semangatnya yang luar bisa.
- Keluarga besar datuk Abdulah Sani dan Sarwin yang telah memberikan doa, nasehat, dukungan dan semangat.
- Dosen-dosen Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD”, terimakasih atas ilmu dan pendidikan yang diberikan selama proses perkuliahan.
- Almamaterku STPMD “APMD” Yogyakarta

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan anugerah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada jenjang Strata (S-1). Judul dalam penelitian ini adalah **PELAYANAN DALAM PEMADAMAN KEBAKARAN** (*Studi di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta*)

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan Skripsi ini tidak mungkin bisa selesai tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak. Oleh karenanya, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos, M.Si selaku ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta
2. Bapak Gregorius Sahdan, S.IP, M.A. selaku ketua prodi Ilmu Pemerintahan
3. Ibu Dra. Herawati, MPA, selaku dosen pembimbing
4. Seluruh staf dan pegawai di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta yang telah membantu selama proses penelitian

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dalam rangka penyusunan Skripsi ini senantiasa mendapat karunia dan balasan yang lebih besar dari Allah SWT.

Yogyakarta, 16 Oktober 2017  
Penyusun  
Rian Subianto

13520160

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	7
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Teori.....	8
1. Pelayanan Publik.....	8
a. Prinsip Pelayanan.....	10
b. Aspek Pelayanan .....	12
c. Standar Pelayanan Minimal .....	13
2. Pemadam Kebakaran.....	15
3. Unit Tugas .....	20
4. Kelas Kebakaran .....	21
5. Kendaraan .....	21
F. Ruang Lingkup.....	23
G. Metode Penelitian.....	23
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
A. Kondisi Umum Kota Yogyakarta.....	28
1. Visi dan Misi Kota Yogyakarta.....	28
a. Visi.....	28

b. Misi.....	28
2. Kondisi Geografis .....	28
3. Kondisi Demografis .....	30
B. Sejarah Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta.....	32
1. Kedudukan Dinas Kebakaran .....	33
2. Moto Dinas Kebakaran.....	33
3. Tugas dan Fungsi Dinas Kebakaran .....	33
4. Sumber Daya Aparatur .....	34
5. Sarana dan Prasarana .....	35
6. Struktur Organisasi .....	37
a. Jabatan dan Fungsinya .....	37
b. Bagan Struktur Organisasi Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta.....	51
<b>BAB III ANALISIS DATA.....</b>	<b>52</b>
A. Identitas Informan .....	54
B. Pelayanan di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta Berdasarkan Indikator Tangibles .....	54
C. Pelayanan di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta Berdasarkan Indikator Realibility (Kehandalan) .....	58
D. Pelayanan di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta Berdasarkan Indikator Responsiverness (Daya Tanggap).....	61
E. Pelayanan di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta Berdasarkan Indikator Assurance (Jaminan).....	66
F. Pelayanan di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta Berdasarkan Indikator Emphaty (Empati) .....	70
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1:1 Kelas Kebakaran .....	21
Tabel 2:1 Luas Wilayah Menurut Kacamata di Kota Yogyakarta.....	29
Tabel 2:2 Jumlah Penduduk Kota Yogyakarta.....	31
Tabel 2:3 Keadaan SDM Menurut Latar Belakang Pendidikan.....	34
Tabel 2:4 Sarana dan Prasarana .....	35
Tabel 2:5 Rincian Jabatan dan Fungsinya.....	37
Tabel 3:1 Informan Penelitian.....	52

## ABSTRAK

Kebakaran merupakan hal yang menakutkan yang dapat menghanguskan kebutuhan dasar masyarakat yaitu pangan, sandang, dan papan. Sumber daya disekitar masyarakat selalu ada ancaman dari kebakaran yang dapat mengganggu ketahanan ekonomi, kesehatan masyarakat dan kerusakan lingkungan. Adanya perkembangan dan kemajuan pembangunan yang semakin pesat, resiko terjadinya kebakaran semakin meningkat serta fluktuasi yang ditunjukkan oleh grafik kebakaran di kota Yogyakarta. Oleh karena itu penulis melakukan sebuah penelitian tentang Pelayanan dalam Pemadaman Kebakaran di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta.

Rumusan masalah yang penulis angkat yaitu Bagaimanakah Pelayanan dalam Pemadaman Kebakaran di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan yaitu menganalisis dan mendeskripsikan Pelayanan dalam Pemadaman Kebakaran di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta menggunakan teori pelayanan yang berfokus pada aspek-aspek pelayanan.

Metode penelitian dalam penulisan ini menggunakan Jenis penelitian deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat secara objektif terkait dengan keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti. Jenis data yang digunakan yaitu terdiri dari data *primer* dari data wawancara dan observasi langsung di lapangan dan data sekunder yang terdiri dari buku, dokumen dan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Purposive* yang menunjuk informan berjumlah 11 orang.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menggambarkan bahwa pelayanan dalam pemadaman kebakaran di Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta yang ditinjau berdasarkan aspek pelayanan sudah bagus dan memenuhi aspek-aspek pelayanan hal ini dibuktikan dengan hasil observasi lapangan dan wawancara dengan pegawai di Dinas Kebakaran dan juga masyarakat pengguna layanan.

Kata Kunci: Pelayanan, pemadaman kebakaran, Dinas Kebakaran

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa. Sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar tahun 1945 kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem Pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan (pasal 18).

Penguatan dibidang Pelayanan Publik dalam rangka mencapai tujuan Negara yakni memajukan kesejahteraan publik terlihat dari usaha Negara dengan menerbitkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 1 ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, secara tegas menyatakan dan menerangkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dan seterusnya dijelaskan pada

pasal-pasal berikutnya tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan benar sesuai dengan standar ketentuan pemerintah.

Untuk menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan persetujuan bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Hendri, 2 Juli 2010)

Ruang lingkup pelayanan publik menurut undang-undang pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)

Oleh karenanya pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan bermasyarakat, karena dengan melihat realitas bermasyarakat yang saling hidup bertoleransi, saling memerlukan antara masyarakat satu dengan yang lainnya yang tergabung dalam sebuah Negara. Maka Negara dituntut agar menciptakan pelayanan publik yang berorientasi pada terciptanya tujuan Negara yakni mencerdaskan dan mensejahterakan kehidupan bangsa.

Paling tidak ada 385 jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat, mulai dari urusan akte kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah, baik aparatur yang berada dipusat maupun daerah, secara umum belum memuaskan masyarakat, pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan alasan sesuai prosedur, banyaknya biaya pungutan, dan waktu yang sangat lama, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung kurang efektif dan efisien. (Sinambela, 2006: 117)

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, semangkin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas maka akan semangkin 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.

Good governance dinilai sangat penting dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik agar mencapai kualitas layanan yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, hal ini dilihat sebagai upaya untuk membangkitkan rasa percaya masyarakat terhadap setiap institusi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Mengapa hal ini perlu dilakukan, karena dengan melihat realitas yang terjadi pada masyarakat saat ini dimana kepercayaan masyarakat banyak

tercederai oleh adanya kasus-kasus yang terjadi pada penyelenggara layanan, contohnya kasus korupsi, dan penyimpangan-penyimpangan yang lainnya seperti adanya praktek KKN, pelayanan yang berbelit-belit, dan berlaku diskriminatif dalam penyelenggaraan layanan publik. Dalam kondisi sekarang ini aparat pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan total pada sikap, perilaku, tindakan kearah budaya kerja yang efektif, hemat, bersahaja, serta anti KKN. Oleh sebab itu melalui praktik good governance dan mengacu pada konsep pelayanan prima diharapkan pemerintah dapat memberikan rasa nyaman dan aman kepada masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di kota Yogyakarta juga sudah diatur dalam Peraturan Daerah kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan usaha pemerintah Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Seperti yang tercantum didalam PERDA ini dimana ditekankan bahwa agar pemerintah daerah sebagai penyelenggara utama pelayanan publik di daerah berkewajiban untuk melayani kebutuhan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik (good governance) agar tujuan otonomi daerah sebagaimana tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) dapat diwujudkan. Yakni salah satunya yang juga termasuk pelayanan dalam pemadaman kebakaran.

Pada Peraturan Daerah kota Yogyakarta Nomor 7 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut yakni untuk memperkuat betapa pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, yang diharapkan mampu memberikan

rasa nyaman dan aman kepada seluruh masyarakat Yogyakarta. Salah satu pelayanan publik yang sangat penting yaitu pelayanan yang ada pada Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta, Seperti yang kita ketahui bahwa kebakaran adalah suatu bencana yang sangat berbahaya karena tidak dapat diprediksi waktu dan tempat terjadinya dan tentunya juga tidak seorangpun masyarakat menginginkan kehadirannya.

Bahaya kebakaran merupakan salah satu bencana yang tidak dapat diduga dan tidak dapat diperkirakan kapan datangnya, namun bahaya kebakaran dapat dikurangi dengan cara memberikan kewaspadaan yang penuh terhadap barang-barang yang dapat mengakibatkan sumber api dan barang elektronika yang sudah rusak.

Kebakaran adalah hal yang ditakuti yang dapat menghanguskan kebutuhan dasar masyarakat yaitu pangan, sandang, dan papan. Sumber daya disekitar masyarakat selalu ada ancaman dari kebakaran yang dapat mengganggu ketahanan ekonomi, kesehatan masyarakat dan kerusakan lingkungan. Untuk itu perlu mereposisi sudut pandang kita dalam penanggulangan kebakaran yang kita hadapi, serta arah kebijakan ke depan. Dengan adanya perkembangan dan kemajuan pembangunan yang semakin pesat, resiko terjadinya kebakaran semakin meningkat.

Di sepanjang 2015 di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), mencapai Rp2,04 miliar. “Nominal itu terjadi dari 97 kali kebakaran sepanjang tahun 2015, di DIY,”(HarianJogja: 2016). Menurut Kepala Badan Pusat Statistik (BPS) DIY Bambang Kristianto dalam Laporan Statistik Lingkungan Hidup DIY 205/2016 mengatakan, jumlah kebakaran di Kota Jogja selama periode tahun 2004-2015 menunjukkan fluktuasi setiap tahun. Pada 2006, kata dia, jumlah kebakaran tercatat

124 kejadian, sedangkan di tahun 2015 hanya terjadi sebanyak 97 kebakaran. “Namun, jika dilihat dari jumlah kerugian harta yang diakibatkan oleh kebakaran, jumlah kerugian tahun 2015 tidak banyak berbeda dibandingkan sepuluh tahun sebelumnya,” jelas dia. Ia menjelaskan, kebakaran sepanjang tahun 2015 itu terdiri dari kebakaran rumah rakyat sebanyak 25 kebakaran, lalu kebakaran pada perusahaan toko sebanyak 16 kebakaran, dan 17 kebakaran pada kendaraan. Sementara itu, kebakaran pada sektor lain-lain yang tidak teridentifikasi dalam kategori benda terbakar, sebanyak 49 kebakaran. “Meski demikian, sepanjang tahun 2015 tidak ada korban dalam setiap kebakaran. Sementara, total seluruh kerugian dari semua kebakaran mencapai sebesar Rp. 2.044.500.000,”(Antara: 2016).

Penanganan terhadap bencana kebakaran sebenarnya juga sudah di atur pada Undang-Undang No. 23 pasal 12 Tahun 2014 bahwa kebakaran merupakan sub urusan bagian dari urusan bidang ketenteraman dan ketertiban umum serta perlindungan Masyarakat yang masuk dalam urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Sub urusan kebakaran menjadi Tanggungjawab bersama antara Pemerintah, Provinsi dan Kabupaten/Kota, namun di dalam matrik pembagian kewenangan, penanggung jawab utama adalah Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, oleh karena itu sub urusan kebakaran menjadi strategis dan prioritas dalam perencanaan dan anggaran Pemerintah daerah sebagai perwujudan menjamin kehadiran Pemerintah Daerah didalam melayani dan menyikapi penderitaan rakyat akibat bencana dan kebakaran. Hal ini sebagai perwujudan yang sejalan dengan Nawa Cita atau agenda Presiden Republik Indonesia 2014-2019 pada point pertama



menyatakan "menghadirkan kembali negara untuk melindungi segenap bangsa dan memberikan rasa aman pada seluruh warga negara".

Berkaitan dengan pemasalahan yang terjadi pada penyelenggaraan pelayanan publik dan dengan adanya berbagai penyimpangan tugas pokok dan fungsi yang terjadi di bidang pelayanan publik serta adanya fluktuasi pada bencana kebakaran tiap tahunnya di Kota Yogyakarta sehingga penulis ingin mengetahui gambaran pelayanan dalam pemadamaman kebakaran di kota Yogyakarta

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimanakah pelayanan dalam pemadaman kebakaran di Dinas kebakaran kota Yogyakarta?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pemadaman kebakaran di Dinas Kebakaran kota Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Dinas Kebakaran: hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dan bahan evaluasi bagi Dinas Kebakaran agar mampu memberikan pelayanan yang lebih berkualitas bagi warga masyarakat kota Yogyakarta khususnya.
2. Bagi Peneliti: penelitian ini menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya dibidang pemadaman kebakaran, dan penelitian ini juga sebagai tugas akhir

## DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan dan Taylor. 1975. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remadja Karya.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gava Media.
- Hendri. 2010. *Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009*. Artikel 2 Juli 2010
- I Nyoman Sumaryadi. 2010. *Efektivitas Implementasi Otonomi Daerah*. Jakarta. Citra Utama.
- Kridawati Sadhana. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang. CV.Citrab Malang.
- Lexy J. Meleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Meleong L. J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Napitupulu Paimin 2007. *Pelayanan Publik & Costumer Satisfaction*. Bandung. PT.Alumni.
- Patton, M. Q. 1980. *Qualitative Evaluation Methods*. Baverly Hills. CA: Sage.
- Ratminto & Atik Septi Wiraningsih. 2016. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standart Pelaayanan Minimal)*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sinambela, dkk. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik. Teori, Kebijakan dan Implementasi*, PT.Bumi Askara, Jl. Sawo Raya No.18 Jakarta 13220
- Sutedja, W. 2007. *Panduan Pelayanan Konsumen*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Sutopo, HB. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta. UNS Press.

Suyanto dan Sutinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta. Prenada.

Zulian Yamit. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta. Ekonsia.

#### SUMBER LAIN:

MENPAN Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Prinsip Pelayanan Publik.

Permenpan Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyusun Standar Pelayanan Publik dan Rancangan.

PP Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Pusat Bahasa. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta. PT Gramedia.

#### INTERNET:

Anakunhas. 2017. *Pengertian Pemadam Kebakaran*. Diakses 29 Juli 2017 dari <http://www.anaunhas.com>

Harianjogja. 2015. *Harianjogja*. 2015. *Kebakaran di DIY*. Diakses 30 Juli 2017 dari [www.harianjogja.com](http://www.harianjogja.com)

Wikipedia. 2017. *Pemadam Kebakaran*. Diakses 29 Juli 2017 dari <http://id.wikipedia.org>