

**Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin**  
**Volume 1, Nomor 1, November 2022, Halaman 244-249**  
 Licenced by CC BY-SA 4.0  
 E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.11199626)  
 DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.11199626>

## **Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut**

**Ikeu Hikmawati<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>STISIP Samudera Indonesia Selatan  
 Email: [ikeuhikmawati68@gmail.com](mailto:ikeuhikmawati68@gmail.com)

### **Abstrak**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Pemadam kebakaran Kabupaten Garut. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menekankan pada konsep pengukuran kualitas pelayanan menurut teori Dwiyanto (2008:343-344), dimana kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut dapat diukur dari sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas dan pelayanan. Dalam pemilihan informan dilakukan peneliti secara sengaja (*purposive*). Pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut kurang berkualitas. Ditemukan beberapa masalah diantaranya waktu tanggap petugas yang lambat, kecepatan waktu dan ketepatan pemadaman kebakaran belum optimal, masih minimnya sarana dan prasarana pelayanan kebakaran serta belum seluruh petugas mendapatkan diklat fungsional, ditemukan keluhan masyarakat serta ketidaktahuan masyarakat mengenai hotline keluhan pelayanan yang tersedia di Dinas Pemadam Kebakaran Sehingga disarankan agar petugas pemadam kebakaran lebih meningkatkan waktu tanggap dan meningkatkan kecepatan serta ketepatan pelayanan dengan cara mengatasi kendala-kendala yang menghambat dalam pelayanan, mengajukan penambahan dan peremajaan sarana dan prasarana operasional pemadam kebakaran kepada pemerintah daerah yang disesuaikan dengan luas wilayah, jumlah penduduk dan jangkauan pelayanan, mengikutsertakan seluruh petugas fungsional dalam diklat teknis fungsional, menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat, meningkatkan kesadaran masyarakat dengan cara memberikan penyuluhan yang berkelanjutan dan intens kepada masyarakat akan bahaya kebakaran baik melalui media cetak ataupun media elektronik.

**Kata kunci:** *sikap petugas, prosedur, waktu, fasilitas, pelayanan*

*In general, this research aims to analyze and describe the service quality of the Garut Regency Fire Department. The research uses a qualitative descriptive approach by emphasizing the concept of measuring service quality according to Dwiyanto's theory (2008:343-344), where the service quality of the Garut Regency Fire Department can be measured from the attitude of officers, procedures, time, facilities and services. The selection of informants was carried out by researchers purposively. Data collection is done by conducting interviews, observation and documentation studies. The results of the research show that in general the services of the Garut Regency Fire Department are of poor quality. Several problems were found, including the slow response time of officers, the speed and accuracy of fire extinguishing which was not optimal, the lack of fire service facilities and infrastructure and not all officers having received functional training, complaints from the public and public ignorance regarding the service complaint hotline available at the Fire Department. So it is recommended that fire fighters further increase response time and increase the speed and accuracy of service by overcoming obstacles that hinder service, proposing additions and rejuvenation of fire extinguisher operational facilities and infrastructure to local governments that are adjusted to the area, population and reach. services, involving all functional officers in functional technical training, responding to complaints or opinions expressed by the public, increasing public awareness by providing continuous and intensive education to the public about the dangers of fire both through print and electronic media.*

**Keywords:** *officer attitude, procedures, time, facilities, service*

---

### **Article Info**

Received date: 03 Oktober 2022    Revised date: 20 Oktober. 2022    Accepted date: 25 Okt 2022

---

### **PENDAHULUAN**

Sampai saat ini Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut merupakan satu-satunya instansi pemerintah yang mempunyai tugas pokok melayani masyarakat apabila terjadi bencana

kebakaran. Hal tersebut menjadikan instansi ini dituntut untuk selalu sigap dalam memberikan pelayanan pemadaman kebakaran pada saat-saat yang diperlukan. Untuk meminimalisir kebakaran dan bahaya yang ditimbulkan akibat kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, baik yang berhubungan dengan sikap petugas pemadam kebakaran, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan maupun proses pelayanan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan dan memberikan kepuasan masyarakat yang terkena bencana.

Pentingnya pelayanan berkualitas dari Dinas Pemadam Kebakaran ini untuk mengatasi berbagai masalah pelayanan yang selama ini muncul di kalangan masyarakat dimana masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur pelayanan kebakaran yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain.

Sepanjang tahun 2022, kasus kebakaran yang terjadi di Kabupaten Garut termasuk tinggi. Sampai September 2022 menelan kerugian Rp. 4,6 milyar. Kebakaran juga telah mengakibatkan 15 warga mengalami luka bakar serta 86 KK atau 358 jiwa kehilangan rumah. Kasus kebakaran baru-baru ini terjadi di wilayah Pasar Leles, Kecamatan Leles Kabupaten Garut, dimana kebakaran telah melanda ratusan kios. Kerugian yang begitu besar akibat kebakaran yang melanda ratusan kios di Pasar Leles ini terjadi karena kurang berkualitasnya pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran dalam menangani kebakaran yang terjadi dimana kurangnya kesiapan (sigap, cepat dan tanggap) petugas dalam merespon laporan kebakaran, minimnya armada pemadam kebakaran dan kurangnya infrastruktur pendukung sehingga kebakaran tidak terantisipasi dengan baik dan menimbulkan kerugian materi yang besar.

Menurut Kepala Dinas Kebakaran Kabupaten Garut, kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana prasarana pelayanan yang sampai saat ini masih kurang dimana jumlah kebakaran di masyarakat yang meningkat tidak diimbangi dengan ketersediaan sarana yang memadai. Peralatan dan perlengkapan yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran masih standar, hanya untuk menangani kebakaran dalam skala kecil seperti penanganan kebakaran di pemukiman dan rumah penduduk.

Idealnya setiap mobil pemadam semuanya dalam keadaan sehat, namun kenyataannya dari 5 armada yang dimiliki tidak semuanya dalam kondisi baik. Mobil pemadam kebakaran yang minim sering menyebabkan mobil pemadam telat datang ke lokasi kebakaran. Kalau sudah seperti itu warga marah dan merusak mobil, padahal sarana terbatas dan lokasi kebakaran yang jauh juga berpengaruh terhadap daya tanggap dinas. Selain itu kendaraan yang rusak jarang diperbaiki, karena dana operasional minim, sehingga tidak bisa optimal melakukan perawatan, oleh sebab itu tidak heran jika tiba-tiba mobil pemadam kebakaran sering mogok karena kehabisan bensin dan juga karena mobil pemadam kebakaran yang memang sudah tidak layak jalan. Selain itu, selang air banyak yang bocor. Idealnya setiap unit kendaraan ada 10 selang, tetapi saat ini hanya 4 selang. Sehingga di lapangan sering menjadi hambatan juga, terutama dalam menjangkau area yang terbakar. Begitu pula baju anti panas, seharusnya setiap petugas memiliki baju anti panas. Tetapi kenyataannya hanya ada sepuluh buah padahal jumlah personel lapangan 42 orang yang terbagi ke dalam 2 regu. Berbagai fenomena tersebut seakan-akan mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut kurang memuaskan masyarakat yang terkena bencana. Hal tersebut terlihat dari meningkatnya jumlah kebakaran di Kabupaten Garut dari tahun ke tahun.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci. Sedangkan bentuknya menggunakan penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Dalam prakteknya tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan klasifikasi data saja tetapi juga menganalisis dan menginterpretasikan tentang arti data tersebut.

Dalam penelitian kualitatif ini yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya observasi langsung ke lapangan. Validasi peneliti sebagai

instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian secara akademik.

Peneliti membuat pedoman wawancara dan pedoman observasi dalam rangka mempermudah proses pengumpulan dan analisis data. Sehingga data dapat dikumpulkan secara lebih utuh dan alamiah dalam rangka memperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam. Informan penelitian ditentukan secara purposive terdiri dari Kepala Dinas Pemadam Kebakaran, Kepala Bidang Pencegahan Kebakaran, Kepala Bidang Sarana dan Prasarana, Kepala Bidang Operasi dan Penyelamatan, Petugas Lapangan Pemadam Kebakaran dan Masyarakat korban kebakaran dari lokasi kebakaran Tanjungsari, Godog, Ciela. Dalam menganalisis data peneliti menggunakan *Interactive Model Analysis* dari Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2015:247-253) yang mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif yang berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, proses datanya mencakup *Data reduction* (reduksi data), *Data display* (Penyajian data) dan *Conclusion drawing / verification* (Penarikan kesimpulan).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut yang bertugas mengatasi bencana kebakaran yang ada di Kabupaten Garut harus melakukan tugas dan fungsinya sebaik mungkin, agar dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya. Proses pelayanan yang baik harus sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008:343-344) yang mengukur kualitas pelayanan publik melalui 5 (lima) indikator yaitu:

*Sikap petugas*, merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dengan mengutamakan sikap baik, cepat, dan tanggap dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat sehingga citra petugasnya menimbulkan rasa percaya dari pelayanan yang diberikan. Sikap petugas ini meliputi: sikap baik, ramah dan sopan petugas pemadam kebakaran, kemampuan menjalin komunikasi dan daya tanggap petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penanganan kebakaran petugas Dinas Pemadam Kebakaran senantiasa memberikan pelayanan dengan baik, ramah dan sopan. Petugas dengan sikap yang baik merespon informasi kebakaran dari masyarakat dengan cara menanyakan lokasi kebakaran dan identitas penelpon meskipun banyak terjadi penelpon gelap yang meminta petugas untuk memberikan pelayanan padahal dalam lokasi tersebut tidak terjadi kebakaran. Hal tersebut sesuai jaminan pelayanan dari Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut yaitu tegur, sapa, santun, teliti dan akurat transparan, efektif, efisien, tepat waktu dan tidak diskriminatif.

Masalah yang seringkali muncul pada Dinas Kebakaran Kabupaten Garut adalah terdapat beberapa kejadian kebakaran yang memiliki waktu tanggap lebih dari 15 menit, sehingga kelebihan waktu tanggap tersebut menyalahi standarisasi periode waktu tanggap kebakaran yang seharusnya dan menjadi keluhan korban kebakaran. Hal tersebut membuat masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, sebab pada dasarnya peristiwa kebakaran memerlukan upaya penanganan yang cepat dan tidak bisa menunggu.

*Prosedur pelayanan*, merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan kemudahan tahapan mekanisme SOP (Standar Operasional Prosedur) pada saat dilapangan yang diberikan petugas sebagai bentuk pelayanan, meliputi kemudahan prosedur pelayanan. Dinas Kebakaran sebagai lembaga yang menangani kebakaran telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP)/ Prosedur Tetap (Protap) terkait manajemen penanggulangan kebakaran yang meliputi tindakan pencegahan, penanggulangan, penyelamatan, pengawasan dan pengendalian, evaluasi dan tindak lanjut, serta rehabilitasi. Adapun prosedur pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran adalah:

1. Laporan melalui Telpon Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut (0262) 232 113
2. Laporan langsung ke kantor/UPT Pemadam Kebakaran
3. Laporan melalui radio komunikasi frekwensi 14897
4. Petugas operator menerima informasi kejadian
5. Petugas operator kroscek keabsahan informasi
6. Informasi kejadian disampaikan kepada komandan pasukan

7. Persiapan armada dan pasukan beserta kelengkapan perlindungan diri
8. Pemberangkatan pasukan menuju TKP
9. Penanganan kejadian

Pelayanan yang tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur yang ada pada pelayanan pemadam kebakaran. Berikut beberapa prosedur dalam penanggulangan bencana kebakaran adalah sebagai berikut:

1. Prosedur menerima berita mutu baku 1 menit
2. Prosedur size up sebelum berangkat ke lokasi mutu baku 2 menit
3. Prosedur menuju lokasi mutu baku 15 menit
4. Prosedur peninjauan kondisi mutu baku 1 menit
5. Prosedur operasi pemadam mutu baku 120 menit
6. Prosedur pendinginan/penyisiran mutu baku 30 menit
7. Prosedur laporan hasil operasi mutu baku 30 menit

*Waktu*, merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan Dinas Pemadam Kebakaran dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu atas kedatangan di TKP pada saat penanggulangan kebakaran. Dimensi waktu tersebut meliputi: Kecepatan pemadaman dan Ketepatan pemadaman. Berkaitan dengan kecepatan pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran diketahui bahwa sejauh ini belum ada surat perintah maupun peraturan tertulis dari pemerintah Kabupaten Garut mengenai standar waktu penyelesaian pemadaman kebakaran. Se jauh ini rentang waktu yang diperlukan untuk melakukan penyelesaian operasi pemadaman adalah kurang lebih antara satu sampai dengan dua jam, bisa juga lebih. Tergantung seberapa besar tingkat kesulitannya.

*Fasilitas pelayanan* merupakan komponen utama dalam melaksanakan sebuah kegiatan pelayanan publik ini. Fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas yang nampak dan dapat digunakan oleh pengguna jasa dan telah ada di dalam SOP Dinas Pemadam Kebakaran. Saat ini diketahui ada beberapa sarana dan prasarana pelayanan kebakaran yang kondisinya rusak sehingga memerlukan penggantian dan penambahan, Kepala Dinas pemadam kebakaran sudah melakukan upaya pengajuan perbaikan atau penggantian sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan, akan tetapi sejauh ini belum ada tanggapan yang diberikan oleh pemerintah daerah.

Selain itu keberadaan sumberdaya manusia (SDM) personil merupakan komponen utama dalam pelaksanaan tugas dari dinas kebakaran. Dalam pelaksanaan tugasnya personil tersebut tergabung dalam sebuah tim pemadam kebakaran yang memiliki tugas dan peran masing-masing. Keberadaan sumberdaya manusia di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut berjumlah 97 orang yang meliputi 59 PNS, 2 orang TKK dan 36 orang TKS. Sumberdaya manusia ini terdiri dari jabatan struktural dan jabatan fungsional. Sedangkan 42 orang memiliki jabatan teknis fungsional sebagai petugas lapangan pemadam kebakaran. Klasifikasi sumber daya manusia personil pemadam berdasarkan Permen PU No. 20 Tahun 2009 terbagi dalam tingkatan-tingkatan pemadam kebakaran yang meliputi pos pemadam, sektor pemadam serta wilayah pemadam kebakaran. Tenaga teknis fungsional pemadaman terdiri dari:

- (1) Instruktur.
- (2) Operator mobil (operator mobil muda dan madya).
- (3) Operator komunikasi (operator komunikasi muda dan madya).
- (4) Juru padam (juru padam muda).
- (5) Juru penyelamat (juru penyelamat muda dan madya)
- (6) Montir (montir muda).

Dengan masing-masing keahlian di bidang penanggulangan kebakaran, yang meliputi:

1. Keahlian di bidang pengamanan kebakaran (*Fire Safety*).
2. Keahlian di bidang penyelamatan darurat (P3K dan Medik Darurat) dan
3. Keahlian di bidang manajemen kebakaran.

Sumber daya manusia yang berada dalam manajemen ini secara berkala harus dilatih dan ditingkatkan kemampuannya. Adapun jenis pendidikan dan latihan pemadam kebakaran meliputi:

1. Diklat Pemadam Kebakaran Tingkat Dasar.
2. Diklat Pemadam Kebakaran Tingkat Lanjut.
3. Diklat Perwira Pemadam Kebakaran.
4. Diklat Inspektur Kebakaran.

5. Diklat Instruktur Kebakaran.
6. Diklat Manajemen Pemadam Kebakaran.

*Kepuasan pelayanan*, merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk menilai kesesuaian dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat pada umumnya. Dan hal ini merupakan kewajiban dari lembaga pemerintah yaitu Dinas Pemadam Kebakaran sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan publik untuk menjalankan visi dan misi serta menjalankan kewenangan daerah dalam bidang pencegahan dan penanggulangan kebakaran. Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa responden disimpulkan bahwa pihak Dinas Pemadam Kebakaran kurang menanggapi keluhan masyarakat serta banyak masyarakat yang tidak mengetahui hotline keluhan pelayanan yang telah tersedia pada kantor Dinas Pemadam Kebakaran.

Dalam melakukan pelayanannya Dinas Pemadam Kebakaran mengalami beberapa hambatan antara lain:

1. Penyampaian verifikasi terhadap suatu kejadian kebakaran yang membutuhkan waktu terlalu lama, sehingga memperlambat respon petugas kebakaran didalam melakukan persiapan awal penanganan;
2. Kemacetan lalu lintas menuju ke titik bencana yang memperlambat sampainya petugas pemadam kebakaran beserta prasarana seperti mobil dan alat pemadam;
3. Tidak terdapat database mengenai kondisi dan informasi sarana dan prasarana, seperti kondisi jalan raya, lebar jalan yang akan dilewati, kondisi rumah yang tertimpa bencana kebakaran, titik suplai air, dan informasi yang lain. Hal ini berpotensi mengurangi respon dan dapat memecah konsentrasi petugas kebakaran yang diterjunkan ke titik api, karena muncul masalah yang disebabkan ketiadaan informasi-informasi tersebut;
4. Penggunaan sistem informasi penanganan bencana yang masih manual sehingga dapat menurunkan respon terhadap waktu tanggap. Hal ini dikarenakan komponen dan entitas yang berpengaruh terhadap bencana kebakaran belum berintegrasi secara total sehingga masih memerlukan bantuan operator secara manual. Termasuk menghubungi pihak-pihak lain selain dinas kebakaran seperti polisi, PLN, pamong praja, dan instansi-instansi lainnya didalam melakukan penanganan bersama terhadap bencana kebakaran.
5. Akses jalan yang sempit, keterbatasan sarana dan prasarana, serta pola pikir masyarakat mengakibatkan faktor keterlambatan dapat terjadi dalam menangani bencana kebakaran.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut kurang memuaskan masyarakat pengguna pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator pengukuran kualitas pelayanan publik yang peneliti temukan di lapangan. Dari seluruh pengukuran dimensi kualitas pelayanan yang digunakan, pada dimensi sikap ditemukan masalah waktu tanggap petugas yang lambat. Pada dimensi waktu ditemukan kecepatan waktu dan ketepatan pemadaman kebakaran belum optimal. Pada dimensi fasilitas, ditemukan masih minimnya sarana dan prasarana pelayanan kebakaran serta belum seluruh petugas mendapatkan diklat fungsional. Pada dimensi kepuasan pelayanan ditemukan keluhan masyarakat serta ketidaktahuan masyarakat mengenai hotline keluhan pelayanan yang tersedia di Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Garut. Adapun saran yang bias dijadikan masukan antara lain: Petugas pemadam kebakaran disarankan lebih meningkatkan waktu tanggap dan meningkatkan kecepatan serta ketepatan pelayanan dengan cara mengatasi kendala-kendala yang menghambat dalam pelayanan. Mengajukan penambahan dan peremajaan sarana dan prasarana operasional pemadam kebakaran kepada pemerintah daerah yang disesuaikan dengan luas wilayah, jumlah penduduk dan jangkauan pelayanan. Mengikutsertakan seluruh petugas fungsional dalam diklat teknis fungsional untuk meningkatkan jumlah petugas yang tersertifikasi. Petugas pemadam kebakaran perlu memperhatikan dan menanggapi keluhan atau pendapat yang disampaikan oleh masyarakat sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemadam kebakaran. Meningkatkan kesadaran masyarakat dengan cara memberikan penyuluhan yang berkelanjutan dan intes kepada masyarakat akan bahaya kebakaran baik melalui media cetak ataupun media elektronik.

## REFERENSI

Ahmad Badu dan Batinggi. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi Offset

- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Handoko, T Hani. 2009. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Hardyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2013, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Iskandar, Jusman. 2009. *Manajemen Publik*. Bandung: Puspaga.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Adi Mahasatya.
- Moenir, H. A. S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Afabeta
- Ramli, Soehatman. 2010. *Petunjuk Praktis Manajemen Kebakaran*. Jakarta: Dian Rakyat
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rohman, Ahmad Ainur. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (keperintahan yang baik) bagian kedua*. Bandung: Mandar Maju
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik dan Good Corporate Governance (tata kelola perusahaan yang baik) bagian ketiga* Bandung: Mandar Maju