

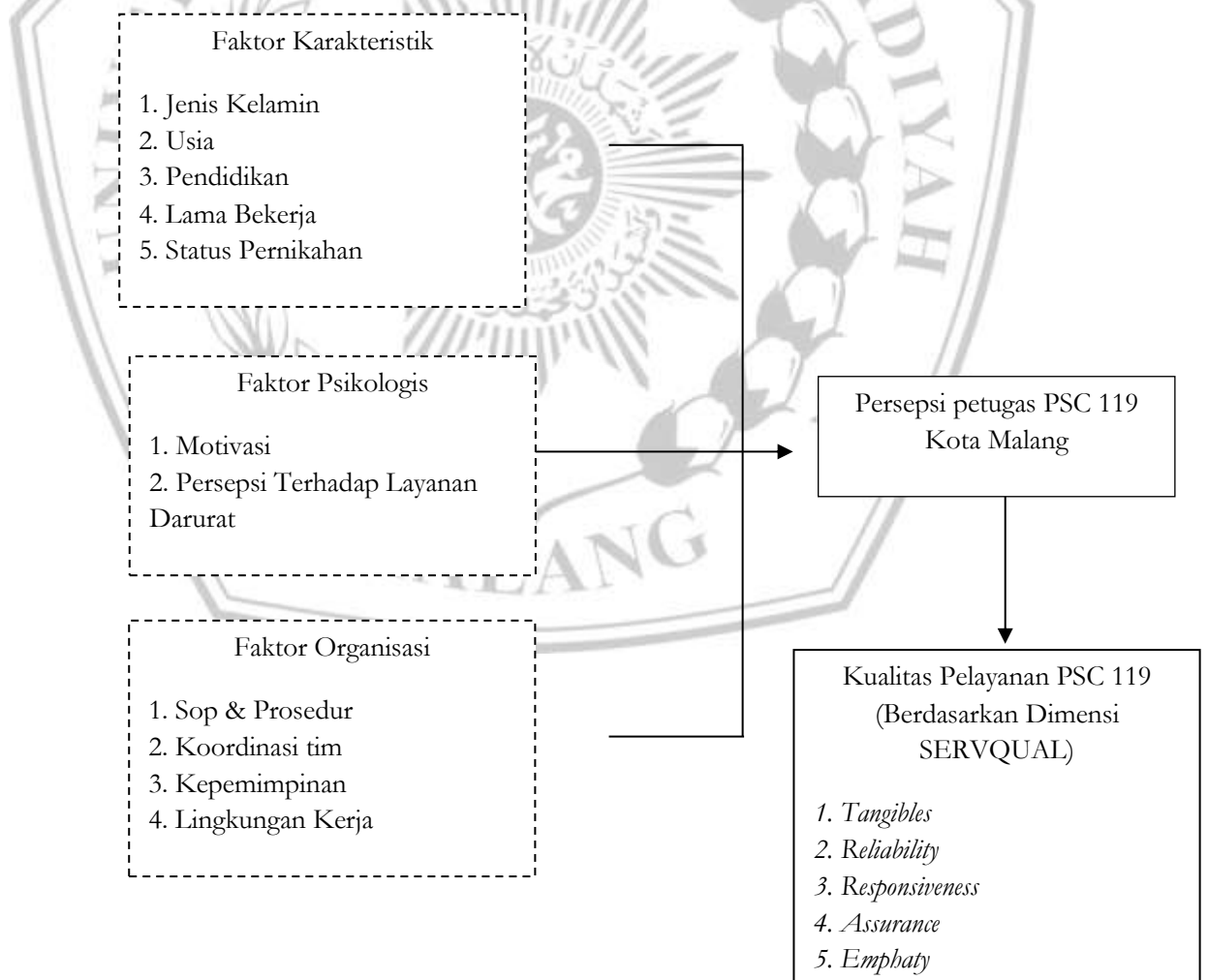
BAB III

KERANGKA KONSEP

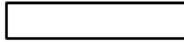


3.1 Kerangka Konsep

Kerangka konsep merupakan turunan dari kerangka teori yang telah disusun sebelumnya dalam telaah pustaka. Kerangka konsep merupakan visualisasi hubungan antara berbagai variabel, yang dirumuskan oleh peneliti setelah membaca berbagai teori yang ada dan kemudian menyusun teorinya sendiri yang akan digunakannya sebagai landasan untuk penelitiannya (Anggreni, D, 2022).

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



Keterangan

-  :Variabel yang diteliti
 :Variabel yang tidak diteliti
 :Menyatakan hubungan

3.2 Penjelasan Kerangka Konsep

Kerangka konsep dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana hubungan antar variabel yang menjadi fokus penelitian dalam konteks kualitas pelayanan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kota Batu. Kerangka ini sangat penting sebagai pedoman untuk mengukur dan menilai aspek-aspek pelayanan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan darurat tersebut.

Menurut sumber yang relevan, kerangka konsep ini berlandaskan teori dan model yang sesuai dengan pelayanan kesehatan dan sistem tanggap darurat, seperti teori kualitas pelayanan yang dirumuskan oleh Zeithaml dan Parasuraman, yang menekankan dimensi mutu seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Secara keseluruhan, kerangka konsep ini terdiri dari beberapa komponen utama: Dimensi Kualitas Pelayanan Mengacu pada lima dimensi utama dari model kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik): Fasilitas dan alat yang digunakan dalam layanan PSC 119
2. *Reliability* (keandalan): Kemampuan petugas untuk memberikan layanan secara terus-menerus dan tepat waktu
3. *Responsiveness* (responsif): Kecepatan dan ketepatan petugas dalam merespons panggilan darurat

4. *Assurance* (jaminan): Ketrampilan dan kepercayaan petugas yang dapat memberikan rasa aman kepada masyarakat
5. *Empathy* (kepedulian): Perhatian dan sikap peduli petugas terhadap pengguna layanan

Persepsi petugas ini merupakan faktor penilaian terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan langsung serta pengalaman petugas dalam melaksanakan tugasnya, sebagaimana yang dibahas dalam sumber-sumber yang relevan. Faktor Pendukung dan Penghambat Faktor ini mencakup infrastruktur, ketersediaan tenaga kerja, kolaborasi antar instansi, serta prosedur operasi standar yang berlaku. Hasil yang diharapkan meliputi tingkat kepuasan masyarakat, kecepatan respons, efisiensi layanan, dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dalam kerangka ini, hubungan yang dibangun menunjukkan bahwa pandangan dan pengalaman petugas akan memengaruhi penilaian terhadap kualitas layanan PSC 119. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas tinggi akan meningkatkan pandangan positif dan kepuasan pengguna layanan. Dengan adanya kerangka konsep ini, peneliti dapat mengarahkan pengukuran dan analisis data dengan cara yang sistematis serta memahami dinamika yang terjadi di lapangan, sehingga dapat memberikan saran perbaikan yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan PSC 119 di Kota Batu.