

INTISARI

Mansur Achsa. 2011. 232. 00. 0144

**KUALITAS PELAYANAN PENANGGULANGAN BENCANA
KEBAKARAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA MAKASSAR**

Skripsi, 144 hlm

Pembimbing : Dr. Frida Chairunisa M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan penanggulangan bencana kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar yang masih banyak masyarakat menganggap kurang dalam segi pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan menggambarkan dan mengamati secara mendalam tentang mengetahui kualitas pelayanan penanggulangan bencana kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar. Sedangkan instrumen pengumpulan datanya menggunakan kuesioner/ penyebaran angket, wawancara, observasi, dan telaah dokumen

Hasil penelitian program uji coba ini telah berjalan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari pendekatan sikap petugas dimana telah efektifnya ketiga indikator yaitu kesiapan petugas, daya tanggap petugas, tingkat kemampuan petugas yang telah menunjukkan hasil yang baik dalam memberikan pelayanan. Pendekatan prosedur dimana telah efektifnya kedua indikator kesederhanaan prosedur, dan keterbukaan informasi yang telah membuat masyarakat mudah dalam mendapatkan pelayanan. Pendekatan waktu dimana telah efisien dan efektifnya kedua indikator ketepatan waktu dan kepastian jadwal pelayanan yang telah membuat masyarakat terpuaskan dalam menerima pelayanan. Pendekatan fasilitas dimana telah efektifnya kedua indikator sarana dan prasarana yang membuat masyarakat merasa sudah berkualitas dalam memberikan pelayanan. Pendekatan pelayanan dimana ketiga indikator kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, dan kepastian pelayanan dimana pendekatan ini telah membuat masyarakat sudah merasa terlayani dengan baik.