

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Lembar Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Intisari	ix
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Permasalahan	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Tinjauan teori	10
1. Konsep Manajemen	10
2. Pelayanan Publik	13
3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	18
4. Jenis Jenis Pelayanan.....	24
5. Konsep Kebakaran dan Pemadaman	26
a. Api.....	26
b. Bahan Bakar.....	30
c. Kebakaran	31
d. Pencegahan dan Pemadaman Kebakaran.....	39
B. Definisi Operasional Variabel	42
C. Kerangka Pikir	44
D. Pertanyaan Penelitian	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
A. Metode Penelitian	46
B. Populasi dan Sampel	47
C. Teknik Pengumpulan Data	48
D. Instrumen Pengumpulan Data	49
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian	54
1. Visi dan Misi	56
2. Tugas Pokok Dinas Pemadam Kebakaran Kota Makassar	57
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	67
1. Karakteristik Responden	68
2. Hasil Penelitian dan Pembahasan Berdasarkan Lima Aspek Kualitas Pelayanan.....	70
a) Sikap Petugas	70
b) Prosedur	78
c) Waktu	88
d) Fasilitas	97
e) Pelayanan	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
A. Kesimpulan	114
B. Saran	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Data Kebakaran	03
2. Gambar Tetrahedron Api	30
3. Gambar Kerangka Pikir.....	44
4. Gambar Skala Interpretasi Skor	53
5. Gambar Kantor Pusat Dinas Pemadam Kebakaran.....	59
6. Gambar Posko Timur	60
7. Gambar Posko Kima	61
8. Gambar Posko Utara	62
9. Gambar Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran	63
10. Gambar SOP Dinas Pemadam Kebakaran	64
11. Gambar Asrama Posko PK.....	72
12. Gambar Kesiapan Anggota Di Kantor	73
13. Gambar Kesigapan Saat Di Lokasi Kebakaran	74
14. Gambar Diklat Petugas Dinas Pemadam Kebakaran	77
15. Gambar Ruang Operator	81
16. Gambar Alat Komunikasi Operator	84
17. Gambar Iklan Layanan Televisi	86
18. Gambar Pada Saat Menuju Lokasi	90
19. Gambar Saat Tiba Di Lokasi Kebakaran	91
20. Gambar Proses Pemadaman Kebakaran.....	93
21. Gambar Proses Pemadaman Kebakaran.....	93
22. Gambar Proses Pemadaman Kebakaran.....	94

23. Gambar Penyuluhan Dan Pelatihan Balakar	97
24. Gambar Pameran Dinas Pemadam Kebakaran	100
25. Gambar Mobil Yang Ready	102
26. Gambar Mobil Rusak	103
27. Gambar Jalan Masuk Dan Keluar	105
28. Gambar Gedung Dan Parkiran Mobil	105
29. Gambar Parkiran Mobil Yang Parkiran Kurang Memadai	106
30. Gambar Kebakaran Wilayah Kumuh	112
31. Gambar Kebakaran Gudang	113
32. Gambar Kebakaran Gedung Bertingkat	113

DAFTAR TABEL

1. Tabel Pendidikan Tekhnis	5
2. Tabel Jumlah Pegawai	6
3. Tabel Bahaya Kebakaran Ringan	33
4. Tabel Bahaya Kebakaran Sedang I	33
5. Tabel Bahaya Kebakaran Sedang II	34
6. Tabel Bahaya Kebakaran Sedang III	35
7. Tabel Bahaya Kebakaran Berat.....	36
8. Tabel Skala Likert	52
9. Tabel Sejarah Singkat Dinas Pemadam Kebakaran	55
10. Tabel Letak Posko Dinas Pemadam Kebakaran	58
11. Tabel Responden Jenis Kelamin	68
12. Tabel Responden Pendidikan Terakhir	69
13. Tabel Reponden Yang Dianggap Mengetahui Kejadian	70
14. Tabel Tanggapan Responden Kesigapan Petugas	71
15. Tabel Tanggapan Responden Daya Tanggap Petugas	74
16. Tabel Tanggapan Responden Kemampuan Petugas	76
17. Tabel Rata- Rata Nilai Skor Aspek Konsep Sikap Petugas	78
18. Tabel Tanggapan Responden Kesederhanaan Prosedur	79
19. Tabel Tanggapan Responden Kesederhanaan Prosedur	81
20. Tabel Tanggapan Responden Keterbukaan Informasi	82
21. Tabel Tanggapan Responden Keterbukaan Informasi	85
22. Tabel Rata- Rata Nilai Skor Aspek Konsep Prosedur	87

23. Tabel Tanggapan Responden Ketepatan Waktu	88
24. Tabel Tanggapan Responden Ketepatan Waktu	91
25. Tabel Tanggapan Responden Kepastian Jadwal Pelayanan.....	95
26. Tabel Rata- Rata Nilai Skor Aspek Waktu	98
27. Tabel Tanggapan Responden Sarana	99
28. Tabel Tanggapan Responden Prasarana.....	103
29. Tabel Rata- Rata Nilai Skor Aspek Fasilitas.....	107
30. Tabel Tanggapan Kecepatan Pelayanan.....	109
31. Tabel Tanggapan Responden Keadilan Mendapatkan Pelayanan ..	111
32. Tabel Tanggapan Responden Kepastian Pelayanan.....	114
33. Tabel Rata- Rata Nilai Skor Aspek Konsep Pelayanan	116