

## ABSTRAK

**SOFYUL HAYAT HASIBUAN, NPM : 11.851.0033.** Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran ( Studi Kasus Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang ), Bulan Januari s/d Maret 2015, Dibimbing oleh **Drs.H.Irwan Nasution, S.Pd, MAP** dan **Anggreni Atmei Lubis, SH, M.Hum**

Dalam era globalisasi dewasa ini, salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat. Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empiric masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran yang dilayani oleh petugas pemadam kebakaran kabupaten Deli Serdang mendengar banyaknya keluhan masyarakat di lokasi kebakaran antara lain sulitnya menghubungi kantor pencegahan dan pemadam kebakaran, lamanya petugas pemadam kebakaran sampai di lokasi kebakaran, kurangnya fasilitas yang dimiliki petugas pemadam kebakaran, kurang sikap sigap, cepat dan tanggap oleh petugas pemadam kebakaran hingga dianggap masyarakat memerlukan biaya dalam meminta pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Deli Serdang. penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan angket yang di berikan kepada responden yang pernah mengalami kejadian kebakaran di wilayah kabupaten Deli Serdang.

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pemadam kebakaran telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 12 indikator sesuai Kepmen.PAN No.25.Th.2004 dengan mutu pelayanan B dan nilai setelah dikonveksi 62,75 serta nilai interval 2,51 Oleh karena itu kinerja unit pelayanan dapat dikategorikan baik. Unit layanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang memperlihatkan hasil jawaban responden setelah dihitung melalui IKM dihasilkan 4 unsur kinerja layanan yang harus lebih ditingkatkan yaitu: unsur pelayanan Prosedur Pelayanan (NRR perunsur 2,13), Waktu (NRR perunsur 2,13) , Persyaratan Pelayanan (NRR perunsur 2,33) dan Kecepatan pelayanan ( NRR perunsur 2,4 ).Selibhnya untuk katagori indeks kepuasan unsur yang lainnya dinilai sudah baik dengan nilai NRR 2,5 keatas, meskipun begitu harapan masyarakat agar unsur pelayanan tersebut harus lebih ditingkatkan.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Masyarakat, Pelayanan, Pemadam Kebakaran

## ABSTRACT

In globalization era these days, one of big challenge faced by government specially local government, how to present the professional aparatur, owning high job ethos, excellence kompetitif, and ability hold the firmness of bureaucracy ethics in running duty and its function and fulfill the society aspiration. The challenge represent the matter which have occasion to to remember by empiric is society in area wish to governmental aparat in running its dutys can work maximally which finally can give the best service for society. In Preventive service and Fire government served by fireman of fire government regency of Deli Serdang to the number of hearing society sigh fire location for example, difficult contact the office of prevention and fire government , duration of worker of fire goverment reach the fire location , lack of facility owned the fireman of extinguisher of fired,respon time and listen carefully by fireman of fire government till assumed by society cost money in asking for service of prevention and fire goverment. As for intention of this writing is to know how Storey;Level of Society Satisfaction to Preventive Service and Fire Goverment of Regency of Deli Serdang. this research use the research qualitative by using method interview and enquette which is passing to responder which have experienced of the fire occurence region of regency of Deli Serdang. From result of research and solution about Storey;Level of Satisfaction society to Service Preventive Section and Fire Goverment of regency of Deli Serdang.Writer can conclude that service which have been given by worker fire goverment have walked better where got result of Index of Society Satisfaction seen from 12 indicator according to Kepmen.Pan No.25.Th.2004 with the quality of service B and assess after convection 62,75 and also assess the international 2,51 Therefore performance of service unit can be categorized goodness. Preventive Service unit and Fire Goverment of regency of Deli Serdang show result of responder answer after [counted/calculated] [by] [through/ passing] IKM yielded [by] 4 element of service performance which must more improved [by] that is: element of service of Service Procedure ( NRR Perunsur 2,13), Time ( NRR Perunsur 2,13 , Service Conditions ( NRR Perunsur 2,33) and service Speed ( NRR Perunsur 2,4 ). rest For the katagori of make an index to the satisfaction of element the other assessed have good with the value NRR 2,5 to for, nonetheless society expectation are the service element have to be more be improved.

Keyword : Mount satisfaction, Society, Service, Fire company