

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pemadam Kebakaran Kabupaten Purbalingga. Latar belakang penelitian ini didasari pada kondisi Kabupaten Purbalingga yang memiliki risiko dan ancaman bencana alam yang tinggi serta potensi kebakaran pabrik. Namun, nyatanya kualitas pelayanan yang diberikan pemadam kebakaran selaku pemberi pelayanan belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh adanya isu strategis kondisi internal Kabupaten Purbalingga yang menyatakan bahwa masih rendahnya kualitas pelayanan dan penanganan bencana kebakaran.

Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pemadam kebakaran Kabupaten Purbalingga. Dengan melihat topik penelitian ini maka peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Agus Dwiyanto dan Sulastiyono. Kualitas pelayanan dilihat dari beberapa aspek yaitu sikap petugas, daya tanggap (*responsiveness*), fasilitas, dan prosedur.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pemadam kebakaran yang ada di Kabupaten Purbalingga. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis interaktif. Validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pemadam kebakaran Kabupaten Purbalingga berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang dianalisis melalui aspek sikap petugas, daya tanggap (*responsiveness*), fasilitas, dan prosedur memiliki kondisi yang berbeda-beda. Pada aspek sikap petugas dan prosedur sudah berjalan secara optimal sementara aspek daya tanggap (*responsiveness*) dan fasilitas belum berjalan secara optimal. Pemadam kebakaran Kabupaten Purbalingga diharapkan tetap konsisten menjaga kemampuan dan kemudahan dalam proses pelayanan serta segera mengoptimalkan kekurangan yang dimiliki.

Kata kunci : kualitas pelayanan, pemadam kebakaran

SUMMARY

This research is entitled Analysis of the Quality of Purbalingga Regency Fire Department Services. The background to this research is based on the condition of Purbalingga Regency which has a high risk and threat of natural disasters and the potential for factory fires. However, in fact the quality of service provided by the fire department as the service provider is not optimal. This is demonstrated by the strategic issue of the internal condition of Purbalingga Regency which states that the quality of service and handling of fire disasters is still low

The aim of the research is to analyze the quality of Purbalingga Regency fire extinguishing services. By looking at this research topic, the researcher used the service quality theory from Agus Dwiyanto and Sulastiyono. Service quality is seen from several aspects, namely officer attitude, responsiveness, facilities and procedures.

This research is descriptive qualitative research. The focus of this research is the quality of firefighting services in Purbalingga Regency. The informant selection technique uses purposive sampling technique. Data collection used interview, observation and documentation methods, which were then analyzed using interactive analysis methods. Data validity uses source triangulation techniques.

The results of this research show that the quality of firefighting services in Purbalingga Regency is based on service quality dimensions which are analyzed through the aspects of officer attitude, responsiveness, facilities and procedures which have different conditions. In terms of the attitude of officers and procedures, they have run optimally, while the aspects of responsiveness and facilities have not run optimally. The Purbalingga Regency fire department is expected to remain consistent in maintaining its capabilities and ease in the service process and immediately optimizing its shortcomings.

Keywords : quality of service, firefighters