

KATA PENGANTAR

Yang utama penulis mengucapkan syukur alhamdulillahilahi robbil alamin atas semua berkah, rahmad, serta karunia Allah Swt yang telah memberikan anugrah kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang wajib kepada penulis sebagai mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan penulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemampuan keras yang didorong oleh rasa tanggung jawab dan dilandasi itikad baik akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah “ **Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran (Studi Kasus Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang)**”.

Dalam Penulisan skripsi ini banyak mendapat dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Bapak Prof. Dr. H. A. Yakub Matondang, MA, Rektor Universitas Medan Area.

- Bapak Drs.Amir Purba, MA, P.hd, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs.M.Aswin Hasibuan, MAP, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Rudi Salam Sinaga, S.Sos, MAP, selaku Kepala Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs.H.Irwan Nasution, S.Pd, MAP, selaku Dosen Pembimbing I yang banyak memberi bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
- Ibu Anggerni Atmei Lubis, SH, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II yang banyak memberi bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
- Ibu Beby Mashito Batubara, S.Sos, MAP selaku Dosen Sekretaris Pembimbing yang banyak memberi bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu mendukung dengan semangat dan doa restu yang tulus selama penulis menuntut ilmu.
- Ayah Mertua dan Ibu Mertua yang selalu mendukung dengan semangat dan doa restu yang tulus selama penulis menuntut ilmu.

- Istri saya Elpi Syahrin Ritonga, S.Pd.SD dan Buah hati tercinta Az Zahra Nursyifa Hasibuan yang selalu menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
 - Bapak Ir.Abdul Haris, MM, selaku Kepala Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.
 - Bapak Mahyulian Lubis, ST selaku Kepala Bidang Penanggulangan Kebakaran dan Penyehatan Lingkungan Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.
 - Bapak Samsul Lumbantobing, S.sos, selaku Kepala Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.
 - Seluruh Staf Administrasi Pencegahan dan Pemadam kebakaran (P2K) Dinas Cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang.
 - Seluruh Petugas Pencegahan dan Pemadam kebakaran (P2K) Kabupaten Deli Serdang. Yang tidak bisa saya ucapkan satu persatu saya ucapkan banyak terima kasih. Salam DAMKAR Pantang Pulang Sebelum Padam
 - Rekan - rekan se-almamater.
- Demikianlah penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Agustus 2015

Penulis

Sofyul Hayat Hasibuan

NPM. 11.851.0033

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
RIWAYAT HIDUP	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Perumusan Masalah	10
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Uraian Teori	11
2.1.1 Kebakaran	11
2.1.2 Pemadam Kebakaran	11
2.1.3 Pelayanan	16
2.1.4 Masyarakat	16

2.1.5 Tingkat Kepuasan Masyarakat	17
2.2 Kerangka Pemikiran	22
2.3 Hipotesis Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian	26
3.1.1 Jenis Penelitian	26
3.1.2 Sifat Penelitian	26
3.1.3 Lokasi Penelitian	26
3.1.4 Waktu penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.1.1 Populasi	27
3.1.2 Sampel	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Defenisi Operasional variabel	29
3.5 Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Sejarah Singkat Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Dinas cipta Karya dan Pertambangan Kabupaten Deli Serdang	37

4.1.2 Struktur Organisasi	38
4.1.2.1 Struktur Jabatan di Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran	39
4.1.3 Wilayah Kerja	39
4.1.4 visi	40
4.1.5 misi	40
4.1.6 Fungsi	40
4.1.7 Sarana dan Prasarana	41
4.1.8 Keadan Pegawai / Petugas	44
4.1.9 Jam Kerja / Bertugas	46
4.1.10 Tata Cara Pelaksanaan Tugas	47
4.1.11 Karakteristik Responden	48
4.1.12 Menghitung Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan	51
4.1.12.1 Nilai Indeks Unsur Pelayanan	51
4.1.12.2 Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	68
4.1.13 Hasil Wawancara	68
4.2 Pembahasan	73
4.2.1 Faktor Pendukung	77
4.2.2 Faktor Penghambat	78

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	81
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------	-------	----

Lampiran



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Tingkat Kejadian Kebakaran di Wilayah Kabupaten/Kota di Indonesia Pertahun 5
Tabel 1.2	Jumlah Objek yang Terbakar di Wilayah Kabupaten Deli Serdang 5
Tabel 3.1	Kisi-kisi atau Indikator tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 28
Tabel 3.2	Defenisi Operasional Unsur Pelayanan Publik 30
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan 33
Tabel 3.4	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur Pelayanan 35
Tabel 4.1	Jumlah Kendaraan Dinas/Operasional Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Tahun 2013 42
Tabel 4.2	Peralatan dan Perlengkapan Kegiatan Operasi Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Tahun 2013 ... 42
Tabel 4.3	Keadaan Pegawai di Pencegahan dan Pemadam Kebakaran berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Status kepegawaian 44
Tabel 4.4	Komposisi Pegawai/Petugas Menurut Golongan dan Jabatan 45
Tabel 4.5	Komposisi Pegawai/Petugas Menurut Jenis Kelamin.... 46

Tabel 4.6	Komposisi Pegawai/Petugas Yang Pernah Mengikuti Pelatihan / Pendidikan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran	46
Tabel 4.7	Data Responden / Masyarakat Yang Pernah Mengalami Kejadian Kebakaran Secara Langsung Berdasarkan Umur,Pendidikan dan Pekerjaan	48
Tabel 4.8	Data Responden / Masyarakat Yang Pernah Mengalami Kejadian Kebakaran Secara Langsung Berdasarkan Tanggal Kejadian Kebakaran dan Alamat	49
Tabel 4.9	Nilai Unsur Prosedur Pelayanan	51
Tabel 4.10	Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan	52
Tabel 4.11	Nilai Unsur Kejelasan Petugas Pelayanan	53
Tabel 4.12	Nilai Unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan	54
Tabel 4.13	Nilai Unsur Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	55
Tabel 4.14	Nilai Unsur Kemampuan Petugas Pelayanan	56
Tabel 4.15	Nilai Unsur Kecepatan Pelayanan	57
Tabel 4.16	Nilai Unsur Keadilan Mendapatkan Pelayanan	58
Tabel 4.17	Nilai Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas	59
Tabel 4.18	Nilai Unsur Sikap Petugas	60
Tabel 4.19	Nilai Unsur Waktu	61
Tabel 4.20	Nilai Unsur Fasilitas	62

Tabel 4.21	Nilai NRR Perunsur dan Nilai NRR Tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pencegahan dan Pemadam Kebakaran Kab.Deli Serdang	63
Tabel 4.22	Rekapitulasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Secara Keseluruhan	64



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	24
---	----

