

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan Responsivitas Srikandi Baruna Dalam Menangani Pemadaman Kebakaran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Kantor Wilayah Surabaya Pusat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan informan dan observasi yang dilakukan sekitar kurang lebih 1 bulan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk melakukan pemecahan masalah yang ada guna mendapatkan dan menyampaikan data-data berdasarkan atas fakta-fakta yang terjadi di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya melalui wawancara dan observasi. Responden ditentukan menggunakan teknik penentuan informan purposive dimana informan tersebut ditetapkan secara sengaja oleh peneliti. Yang mana peneliti menggunakan teknik wawancara dalam menentukan hasil dari penelitian ini. Yang terdiri dari 9 petugas Srikandi Baruna Kota Surabaya, 4 petugas pemadam kebakaran di Kota Surabaya, 7 masyarakat yang pernah mengalami kejadian kebakaran.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam responsivitas pelayanan pemadam kebakaran Srikandi Baruna pada Dinas Pemadam Kebakaran Surabaya, Srikandi Baruna sangat responsive dalam penanganan pelayanan bencana kebakaran di Kota Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari berbagai indikator pengukuran responsivitas yang ditemukan penulis dilapangan bahwa dari seluruh pengukuran indikator yang mencakup tepat, cermat, kesopanan, dan komunikasi pelayanan pemadam kebakaran yang dikategorikan baik. Sedangkan, pada indikator lainnya belum terpenuhi dengan baik dikarenakan masih adanya beberapa kendala yang ditemukan penulis dilapangan diantaranya kurang cepatnya petugas pemadam kebakaran dalam melayani permintaan masyarakat karena terkendala pada akses menuju jalan menuju lokasi kebakaran.

*Kata Kunci : Responsivitas, Pelayanan Publik, Srikandi Baruna*

## ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the responsiveness Srikandi Baruna In Handling Fire Suppression To Improve Service Quality. (Studies in Surabaya Regional Office Center Fire Department Surabaya). This research use descriptive qualitative approach. The data collection methods used were interviews with informants and observations made about less than 1 month.

This study used qualitative research methods. With descriptive type. Descriptive study aimed at solving the existing problems in order to acquire and deliver data based on facts that occurred in Surabaya City Fire Department through interviews and observations. Respondents were determined using purposive informant determining technique in which the informant set deliberately by researchers. Which researchers use interviewing techniques in determining the outcome of this study. Consisting of 9 officers Heroine Baruna Surabaya, four firefighters in the city of Surabaya, 7 people who have experienced a fire incident.

The results of this research indicate that the fire brigade service responsiveness Srikandi Baruna on the Fire Department Surabaya, Srikandi Baruna very responsive in handling the fire disaster services in the city of Surabaya. It can be seen from the various indicators measuring the responsiveness of the field authors found that of all the measurements that include appropriate indicators, care, courtesy and communication services are considered good firefighter. Meanwhile, at the other indicators have not met properly because there still exists some problems were found in the field of which is less rapid author firefighters serve the public demand due to constraints on access to the road to the scene of the fire.

*Keywords: Responsiveness, Public Service, Srikandi Baruna*