# **ABSTRAK**

Bidang pencegahan kebakaran Dinas Kebakaran Dan Penanggulanagan Bencana Kota Bandung memberikan sosialisasi kepada masyarakat dalam mencegah kebakaran dan penanganan saat terjadi kebakaran, sosialisasi yang diberikan agar meningkatkan kaesadaran masyarakat dalam mencegah kebakaran dan menangani kebakaran sehingga mengurangi kerugian. Berdasarkan Latar Belakang dan Fokus penelitian yang telah dipaparkan dengan memanfaatkan studi literatur, maka peneliti merumuskan masalah sebgai berikut : “Bagaimana kualitas pelayanan pencegahan kebakaran di dinas kebakaran dan penanggulangan bencana kota bandungPelayanan yang baik dan berkualitas bersifat tangible (bukti fisik), emphaty (empati), realibility (realibilitas), responsiveness (daya tanggap), dan assurance (jaminan) sehingga dapat mendorong aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan public serta pelayanan yang sesuai dengan kemampuan pemberian dan penerimaan pelayanan dan mengacu pada prinsip efisien dan efektivitas.

**Kata Kunci :**Kualitas pelayanan ,Dinas kebakaran dan penanggualangan bencana, pencegahan kebakaran

# **ABSTRACK**

*The fire prevention sector of the Bandung City Fire and Disaster Management Service provides outreach to the community in preventing fires and handling when a fire occurs. The outreach is provided to increase public awareness in preventing fires and handling fires so as to reduce losses. Based on the background and focus of the research that has been explained by utilizing literature studies, the researcher formulated the problem as follows: "What is the quality of fire prevention services in the Bandung city fire and disaster management service? Good and quality service is tangible (physical evidence), empathy (empathy) , reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), and assurance (guarantee) so that it can encourage officials to provide public services and services in accordance with the ability to provide and receive services and refer to the principles of efficiency and effectiveness*

*Keywords: Quality of service, fire service and disaster management, fire prevention*

# **RINGKESAN**

*Sektor pencegahan kahuruan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung méré sosialisasi ka masarakat dina nyegah sarta nanganan kahuruan nalika kajadian kahuruan. Dumasar kana kasang tukang jeung fokus panalungtikan anu geus dipedar ku cara ngamangpaatkeun studi pustaka, panalungtik ngarumuskeun masalah saperti ieu di handap: “Kumaha kualitas palayanan penanggulangan kahuruan di lingkungan palayanan penanggulangan bencana kebakaran Kota Bandung? tangible (bukti fisik), empati (empati), reliabilitas (reliability), responsif (responsiveness), jeung assurance (penjaminan) sangkan bisa ngadorong aparat nyadiakeun palayanan jeung palayanan publik luyu jeung kamampuhna nyadiakeun jeung narima jasa jeung rujukan. kana prinsip efisiensi sareng éféktivitas.*

*Kata Kunci: Kualitas palayanan, palayanan kebakaran dan penanggulangan bencana, pencegahan*