

ABSTRAK

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang merupakan instansi yang bertugas dalam penanggulangan kebakaran dan penyelamatan. Namun, masih terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja dinas ini, terutama disebabkan oleh tidak tercapainya waktu tanggap (*Response Time Rate*) serta keterbatasan jangkauan ke lokasi bencana kebakaran. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), yang berfungsi mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan pemadam kebakaran. Hasil penelitian menunjukkan Prioritas yang harus dilakukan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang mencakup Ketersediaan kapasitas air yang digunakan mencukupi (5,00), Ketersediaan alat komunikasi/ call center (4,75), Petugas pemadam kebakaran dapat diandalkan untuk menangani kebakaran (4,75), Mobil Pemadam Kebakaran dalam keadaan layak pakai dan berfungsi dengan baik (4,66), Petugas menjalankan tugasnya dengan baik dan cepat (4,54), Layanan pemadam kebakaran selalu tersedia saat dibutuhkan tanpa penundaan (4,48), Kelengkapan dan kesiapan peralatan pemadaman kebakaran (4,39), Petugas dapat menyelesaikan tugas mereka tanpa mengalami kesulitan (4,39), Masyarakat mudah menghubungi Dinas Pemadam Kebakaran saat keadaan darurat (4,36), Petugas harus siap memberikan pelayanan kepada masyarakat sampai selesai (4,31). Dengan penerapan QFD, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Deli Serdang diharapkan dapat lebih responsif dan efektif dalam memenuhi harapan masyarakat serta memperluas cakupan layanannya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment* (QFD), *Response Time Rate*, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan