



**ANALISIS KINERJA ORGANISASI DINAS PEMADAM KEBAKARAN
KOTA SEMARANG**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Dosen Pembimbing : Drs. Maesaroh, M.Si

Penyusun

Nama : Alifia Intan Saputri

NIM : 14020115140087

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2019

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Alifia Intan Saputri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020115140087
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang/ 13 Agustus 1997
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Jalan Puspanjolo Timur IV No. 104 Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, Juni 2019

Pembuat Pernyataan

Alifia Intan Saputri
NIM 14020115140087


HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang
 Nama Penyusun : Alifia Intan Saputri
 NIM : 14010115140087
 Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, Juni 2019

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.TP
 NIP. 19640827.199001.1.001

Wakil Dekan I



Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si
 NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Maesaroh, M.Si


 (.....)

Dosen Penguji Skripsi :

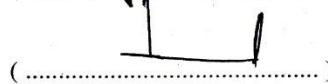
1. Dra. Maesaroh, M.Si


 (.....)

2. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si


 (.....)

3. Dra. Nina Widowati, M.Si


 (.....)

MOTTO

“and worship your Lord until there comes into you the certainty (death).”

- (Q.S AL-Hijr: 99)

“Be a reflection of what you’d like to receive. If you want love, give love. If you want truth, be truthful. If you want respect, give respect. What you give out will always return.”

– Kristen Bulter

“Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum.”

-Mahatma Gandhi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Kasih dan sayang-Mu telah memberiku kekuatan. Atas karunia yang Kau berikan akhirnya skripsi sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kehariban Rasulullah Muhammad SAW.

Skripsi sederhana ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua saya Hery Subeno dan Anni Setyawati yang tidak pernah lelah untuk mendoakan saya, mencintai saya, mengasihi menyayangi saya, memberikan saya segala nasihat yang akan selalu saya kenang dan terapkan sampai kapanpun. Semoga ini menjadi langkah awal saya untuk membahagiakan Ayah dan Ibu.

Saudari perempuan saya satu-satunya Berliana Meitha Sari yang selalu memberikan tawa dengan hiburan tidak berbobotnya dia, yang selalu mengusili saya, namun cinta saya untuknya luar biasa.

Kekasih saya, teman sekaligus kakak, sekaligus sahabat, yang begitu setia menemani, membantu dengan sepenuh hati, Haryanto Adi Prakoso. Terima kasih atas perhatian yang selalu diberikan, sesulit apapun keadaan yang dialami selalu ada untuk mendampingi memberikan support yang luar biasa untuk saya.

Sahabat, teman, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih sudah berjuang bersama dan saling mendukung satu sama lain mulai dari awal hingga selesainya skripsi ini, semoga kita semua selalu diberi yang terbaik oleh Allah SWT, aamiin aamiin.

ABSTRAKSI

**JUDUL : ANALISIS KINERJA ORGANISASI DINAS PEMADAM
KEBAKARAN KOTA SEMARANG**
NAMA : ALIFIA INTAN SAPUTRI
NIM : 14020115140087

Kota Semarang sebagai salah satu kota besar di Indonesia memiliki visi untuk memajukan perdagangan dan jasa. Oleh karena itu Kota Semarang berkembang dan kemajuan pembangunannya semakin pesat setiap tahunnya. Dengan pesatnya perkembangan Kota Semarang mengakibatkan resiko terjadinya kebakaran semakin meningkat. Penduduk Kota Semarang semakin padat, bangunan-bangunan tinggi semakin pesat pembangunannya, industri semakin berkembang sehingga menimbulkan bahaya kebakaran dan jika terjadi kebakaran maka memerlukan penanganan yang khusus. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah memiliki tugas pokok dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kebakaran dan penanggulangan bencana yang berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Penelitian dilakukan berdasarkan permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan program yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung serta menghambat pencapaian visi organisasi. Penilaian kinerja organisasi berdasarkan efektivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Faktor yang mempengaruhi kinerja dilihat dari sumber daya manusia, kerjasama pegawai, dan sarana prasarana. Berdasarkan penelitian, kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum berjalan optimal, tidak terpenuhinya target, keterlambatan petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, alokasi anggaran yang tidak tepat sasaran, serta tidak memadainya sarana dan prasarana penunjang keberhasilan kinerja sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum berjalan dengan baik.

Kata kunci : Kinerja Organisasi, Pemadam Kebakaran, Organisasi Publik

ABSTRACT

JUDUL : ANALYSIS PERFORMANCE OF SEMARANG CITY FIRE DEPARTMENT
NAMA : ALIFIA INTAN SAPUTRI
NIM : 14020115140087

Semarang is included as one of big city in Indonesia with one of its vision is to advance trades and services. Hence, Semarang has developing and its advance establishment grown rapidly through the years. Rapid growth and development in Semarang inflict growing high risk of Fire to happen as well. Populous human population, high building growth, numerous running industry cause fire risk and whenever the fire happened, it requires specific handling process. Semarang Fire Department has its main duty which taking over government issues concerning fire and disaster prevention action in order to the principle of autonomy and assistance duty. This research has been done based on some problem occurred in program execution in the fire department. This research using qualitative descriptive research method with data collection technique by interview, observation, and documentation. The aim of this research is to analyze the performance of Semarang Fire Department and identify factors which support and resist organization's vision accomplishment. Organization performance appraisal are according to effectivity, service quality, responsiveness, and accountability. Factors that may affect the working performance are seen from human resource, team work, and infrastructure. According to this research, performance of Semarang Fire Department is not on its best track yet, unreached target, worker tardiness in giving service to people, budget allocation within the incorrect target, alongside inadequate infrastructure to support the working performance so it can be concluded that the performance of Semarang Fire Department has not run well yet.

Keywords : Department Performance, Fire Department, Public Department

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rabbil Alamin segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat serta hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang” sebagai syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini dengan kerendahan penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Drs. R. Slamet Santoso, M.Si selaku dosen wali sekaligus dosen penguji yang memberikan saran dan masukan dalam skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yang telah berkenan memberikan waktu untuk membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Orang tua dan saudara saya terima kasih atas curahan kasih sayang, dorongan doa, nasihat, motivasi, dan pengorbanan materilnya selama penulis menempuh studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

7. Untuk laki-laki yang selalu menjadi penyemangat, terima kasih untuk semua hal manis, pahit, semangat, keceriaan, cinta, kasih sayang yang selalu diberikan untuk penulis, Haryanto Adi Prakoso.
8. Partner Arisan Mahmud, sobat seperjuangan dari pertama kuliah, Gabriela Dhina Gutami, Ayu Lintang Prafitri, Suzan Bella Rosella, Iqmalia Soraya Dwisandhi. Terima kasih untuk waktu, tenaga, tangis, tawa, kasih sayang yang kalian berikan untuk penulis. Semoga persaudaraan kita berlanjut sampai akhir hayat.
9. Teman-teman seperbimbingan Ibu Maesaroh, Arini, Reni Arsih, Iqmalia Soraya, Adelina Manullang.
10. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik 2015 yang telah memberikan banyak pengalaman, pelajaran, yang akan penulis kenang, terlebih teman-teman Administrasi Publik kelas 2.
11. Teman-teman KKN TIM II Desa Selosabrang, Kecamatan Bejen, Kabupaten Temanggung yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang sangat berharga untuk penulis.
12. Dan pihak-pihak yang telah membantu namun tidak dapat penulis sebutkan satu-satu. Terima kasih banyak.

Akhir kata penusun ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga Allah SWT melimpahkan karunianya dalam setiap amal kebaikan kita dan diberikan balasan. Aamiin.

Semarang, Juni 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	16
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Kegunaan Penelitian	16
1.4.1 Kegunaan Teoritis	16
1.4.2 Kegunaan Praktis	16
1.5 Kajian Teori	18
1.5.1 Penelitian Terdahulu	18
1.5.2 Administrasi Publik	22
1.5.3 Manajemen Publik	41
1.5.4 Organisasi	43
1.5.5 Kinerja	45
1.5.6 Kinerja Organisasi	47
1.5.7 Pengukuran Kinerja Organisasi	48
1.5.8 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	51

1.6 Fenomena Penelitian	55
1.7 Metode Penelitian	58
1.7.1 Desain Penelitian	58
1.7.2 Situs Penelitian	59
1.7.3 Subjek Penelitian	59
1.7.4 Jenis Data	60
1.7.5 Sumber Data	61
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	62
1.7.7 Kualitas Data	65
1.7.8 Analisis dan Interpretasi Data	66
BAB II GAMBARAN UMUM	69
2.1 Gambaran Umum Daerah Kota Semarang	69
2.1.1 Kondisi Geografis	71
2.1.2 Kondisi Demografi	72
2.2 Gambaran Umum Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	74
2.2.1 Sejarah Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	74
2.2.2 Profil Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	75
2.2.3 Visi dan Misi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	76
2.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	77
2.2.5 Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	78
2.2.6 Sarana dan Prasarana Penunjang Penanggulangan Kebakaran	91
2.2.7 Prosedur Tetap Tata Cara Pelaksanaan Penanggulangan, dan Pengendalian Kebakaran	94

BAB III PENYAJIAN DATA PENELITIAN	104
3.1 Efektivitas	105
3.2 Kualitas Layanan	108
3.3 Responsivitas	116
3.4 Akuntabilitas	121
3.5 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	127
3.6.1 Sumber Daya Manusia	127
3.6.2 Kerjasama Pegawai	128
3.6.3 Sarana dan Prasarana	130
BAB IV PEMBAHASAN	133
4.1 Efektivitas	134
4.2 Kualitas Layanan	136
4.3 Responsivitas	139
4.4 Akuntabilitas	142
4.5 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	146
4.5.1 Sumber Daya Manusia	146
4.5.2 Kerjasama Pegawai	148
4.5.3 Sarana dan Prasarana	149
BAB V PENUTUP	153
5.1 Kesimpulan	153
5.2 Saran	155
DAFTAR PUSTAKA	158
LAMPIRAN	161

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kebakaran Kota Semarang dan Tahun 2014-2018	4
Tabel 1.2 Indikator Tingkat Waktu Tanggap (<i>Response Time Rate</i>) Daerah Layanan Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK)	10
Tabel 1.3 Aparatur Sipil Negara Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2018	12
Tabel 1.4 Data Rekapitulasi Kepegawaian Tahun 2016	13
Tabel 1.5 Data Rekapitulasi Pegawai Yang Mengikuti Diklat Tahun 2016	14
Tabel 1.6 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kota Semarang	70
Tabel 2.2 Kondisi Geografis Kota Semarang	71
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Per Kecamatan Tahun 2017	73
Tabel 2.4 Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	81
Tabel 2.5 Bangunan Kantor dan Pos Pembantu Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	91
Tabel 2.6 Armada Pendukung Operasional	92
Tabel 2.7 Jumlah Sumber Bahan Pemadam	93
Tabel 2.8 Alur Struktur Protap Operasi Penanggulangan Kebakaran	97

Tabel 4.1 Pembahasan Hasil Penelitian Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	145
Tabel 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	151

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Teknik Triangulasi	66
Gambar 2.1 Peta Kota Semarang Tahun 2017	70
Gambar 2.3 Mobil Operasional Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang	93