

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA PENELITIAN**

Peneliti dalam bab ini memaparkan hasil penelitian mengenai analisis kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Data yang didapatkan dalam penelitian ini disajikan secara kualitatif deskriptif yang berasal dari hasil kajian pustaka, dokumentasi, dan wawancara dengan beberapa informan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis bagaimana analisis kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi tersebut.

Hasil penelitian tersebut diuraikan dalam bentuk jawaban yang merupakan hasil dari wawancara dengan beberapa informan. Informan yang diwawancarai dalam penelitian merupakan narasumber yang dinilai berkompeten dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang disajikan berupa data primer yang kemudian disajikan dalam bentuk uraian dan penjelasan. Informan yang dipilih dalam melaksanakan penelitian ini adalah Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dan masyarakat Kota Semarang. Wawancara yang dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan wawancara (*interview guide*) yang berisi pertanyaan mengenai fenomena penelitian yang akan diteliti.

### **3.1 Efektivitas**

Efektivitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam penelitian ini dilihat dari (1) kesesuaian program kegiatan yang dijalankan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dengan target dan sasaran, dan (2) kendala serta hambatan yang dihadapi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam mencapai visi yang ditetapkan. Kesesuaian program kegiatan yang dijalankan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dengan target dan sasaran dapat diketahui dari realisasi pencapaian target tahun ke tahun yang dimuat dalam dokumen RPJMD, RKPD, LAKIP/LKJIP, dan dokumen laporan kinerja lainnya yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

#### **3.1.1 Kesesuaian Program Kegiatan dengan Target dan Sasaran**

Untuk mengetahui sejauh mana capaian visi dan misi organisasi, dapat dilihat dari hasil realisasi target yang telah ditetapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

Berikut penuturan dari Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi mengenai target Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang:

“targetnya itu kita kan OPD Dinas Pemadam Kebakaran yang tugas pokok dan fungsinya adalah pemadaman bila terjadi kebakaran, sedangkan targetnya kita sesuai dengan visi yaitu terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran dan bencana lain. Berusaha untuk memenuhi *response time* 15 menit kita harus bisa menanggulangi. 15 menit itu dari kantor sampai kesana (TKP) dan persiapan pemadaman (eksekusi), selain itu juga meningkatkan kinerja pegawai dengan melaksanakan kegiatan pelatihan dan pendidikan.”

Berdasarkan penuturan narasumber, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang menetapkan target *response time* selama 15 menit, serta peningkatan kinerja

pemadam kebakaran dengan melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan untuk pegawai. Hal tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:

“Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memiliki target yaitu supaya dapat meminimalisir terjadinya kebakaran di Kota Semarang dan korbannya, terus meningkatkan pengadaan armada-armada di Dinas Pemadam Kebakaran, selain itu targetnya juga mampu meningkatkan kompetensi dari para pegawai supaya bisa meningkatkan kualitas kinerja Dinas Pemadam Kebakaran.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber, dapat diketahui bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang menetapkan target yang mengacu pada visi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran dan bencana lain. Target berikutnya yaitu untuk dapat meminimalisir kejadian kebakaran dan korban, dapat mencapai waktu tanggap daerah layanan kebakaran yaitu 15 menit, serta meningkatkan kompetensi pegawai melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan.

### **3.1.2 Kendala dan Hambatan**

Tidak tercapainya target dan sasaran yang telah ditetapkan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang disebabkan oleh berbagai faktor yang menghambat jalannya pekerjaan. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Susilowati Agustinah selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi:

“target yang belum dicapai untuk pegawai dinas pemadam kebakaran itu kan seharusnya ada program pendidikan dan pelatihan, diklat yang dilaksanakan harusnya ke Ciracas atau kita mendatangkan instruktur dari Ciracas ke Semarang, kendalanya dari biaya karena biaya kita pakai APBD, kita mohonkan sekian untuk kegiatan tersebut namun tidak dapat memenuhi sepenuhnya, jadi kita pelaksanaannya bertahap, selain itu di setiap pos

seharusnya ada mobil pemadam kebakaran minimal 2, tapi pada kenyataannya saat ini di pos memiliki hanya 1 mobil pemadam yang menghambat *response time* 15 menit jadi memakan banyak waktu.”

Anggaran yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang bersumber dari APBD Kota Semarang, namun saat pengajuan dana kepada dewan untuk melaksanakan kegiatan pendidikan dan pelatihan dirasa masih belum mencukupi kebutuhan yang ada. Dalam wawancara beliau menambahkan:

“kenapa kita masih belum mampu memenuhi *response time*? Ya karena sekarang masih banyak gang-gang kecil yang punya portal, punya gapura besar-besar. Jalan macet ya memang Semarang ini sudah padat sekali kendaraan pribadinya dan nggak mau mengalah. Sirine sudah dibunyikan dari mobil damkar, tetapi masih banyak masyarakat yang nggak mau minggir, malah *eyel-eyelan* karena merasa dia punya urusan yang lebih penting dan nggak mau ngalah, selain itu juga waktu kita eksekusi jadi tontonan warga sekitar, justru seperti itu yang menghambat kinerja kita karena banyak warga yang menghalangi jalan, mungkin memang niatnya membantu kita tetapi yang ada malah jadi nggak konsentrasi.”

Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Pemadaman Kebakaran Kota Semarang mengalami kendala faktor eksternal yang mempengaruhi tidak berjalannya proses pemadaman api yaitu banyak gang sempit, gang memiliki portal, dan gapura rendah. Kurangnya kesadaran dari masyarakat akan kepentingan mobil pemadam kebakaran menjadi faktor penghambat jalannya pelaksanaan kegiatan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Sesuai dengan Pasal 134 UU RI No. 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan dinyatakan bahwa kendaraan pemadam kebakaran merupakan urutan teratas kendaraan yang harus diprioritaskan. Namun masih banyak masyarakat yang tidak memerdulikan bahwa kendaraan pemadam kebakaran merupakan transportasi yang harus diprioritaskan pertama.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan beberapa narasumber dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dan beberapa macam pertanyaan, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang berdasarkan aspek efektivitas masih belum berjalan efektif seluruhnya. Hal ini dapat diketahui dari masih banyaknya target yang belum dapat dicapai oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang, sehingga visi dan misi yang telah ditetapkan organisasi belum dapat tercapai.

### **3.2 Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan indikator penilaian kinerja yang dinilai dari kepuasan dari sebuah kinerja. Berhasil atau tidaknya suatu sistem pelayanan yang diterapkan bergantung pada komponen yang ada didalam pelayanan tersebut apakah sistem pelayanan dibuat berkorelasi positif terhadap kebutuhan masyarakat saat ini.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu berupa perizinan dan pengawasan kelayakan keamanan gedung dari bahaya kebakaran, penyuluhan dan pencegahan bahaya kebakaran, penanganan bencana kebakaran, pemusnahan sarang tawon, membantu menanggulangi bencana banjir. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi:

“macam-macam pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran itu kita sosialisasi pencegahan kebakaran ke perusahaan-perusahaan, instansi-instansi, kecamatan, kelurahan. Kita juga memberikan pelayanan pemadaman kebakaran, pemusnahan sarang tawon, membantu bila ada banjir (penyedotan air dan penyemprotan lumpur), selain itu kita ada pelayanan perizinan sosialisasi ke

anak-anak TK, PAUD, di situ diajarkan mengenai penanganan kejadian kebakaran sampai pertolongan pertama kalau terjadi kebakaran, lalu bagaimana pemadam menyemprotkan air ke api yang sudah disediakan, keliling naik mobil pemadam, dan lain lain.”

Dinas Pemadam Kebakaran melayani perizinan untuk kegiatan sosialisasi murid TK dan PAUD yang dilaksanakan di Kantor Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Sosialisasi dan penyuluhan mengenai bencana kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang diberikan secara menyeluruh ke masyarakat luas. Sosialisasi yang diberikan yaitu mulai dari hal apa yang menjadi penyebab terjadinya kebakaran hingga cara penanganan apabila terjadi kebakaran, serta bagaimana cara untuk menyelamatkan diri dari kebakaran. Pernyataan tersebut sama halnya dengan yang disampaikan oleh Bapak Trijoto Poejo Sakti selaku Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan:

“pelayanan yang utama Dinas Pemadam Kebakaran ya penanganan terjadinya bencana kebakaran, kita juga ada pengawasan dan perizinan gedung-gedung yang terkait dengan keamanan, penyuluhan ada sosialisasi tentang bahaya kebakaran juga ada. Sosialisasi biasanya kita melayani instansi-instansi pemerintahan, banyak juga permintaan dari masyarakat umum.”

Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh beberapa narasumber, pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu penanggulangan bencana kebakaran, pengawasan izin kelayakan keamanan suatu bangunan, pencegahan terjadinya bencana kebakaran, melakukan kegiatan sosialisasi dan penyuluhan mengenai bencana kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak hanya memberikan penyuluhan mengenai penanganan dan simulasi bencana kebakaran, selain itu juga memberikan pelayanan dalam bentuk pengawasan

terhadap gedung-gedung yang terdapat di Kota Semarang terkait dengan kelayakan keamanan gedung terhadap bencana kebakaran yang sesuai dengan Permen PU No. 26 Tahun 2008.

### **3.2.1 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan**

Peneliti mencoba mewawancarai salah satu guru TK yang menjadi koordinator kunjungan ke Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Dalam wawancara, peneliti mencari tahu mengenai kepuasan Ibu Rini ketika mendapat pelayanan dari petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Rini:

“sejauh ini kami merasa puas, *mbak*, karena memang sudah langganan rutin untuk ajak anak-anak kunjungan ke Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Petugasnya ramah, sabar ngadepin anak-anak yang ya *mbak* tau sendiri seperti apa anak-anak TK, kadang dijelasin *malah* lari-lari, tapi mereka tetep sabar, ramah, menjelaskan juga saya rasa enak sih, *mbak*.”

Dalam wawancara, Ibu Rini memberikan pernyataan bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Petugas saat menjalankan kegiatan dirasa ramah dan sabar dalam menghadapi anak-anak TK yang berkunjung.

Peneliti bertanya kepada masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yang terdapat beberapa keluhan. Berikut kutipan wawancara mengenai pelayanan dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang:

“dulu waktu kejadian kebakaran sekitar jam satu atau dua sore gitu *mbak*, saya dipanggil-panggil sama warga soalnya apinya sudah mulai menjalar ke atas bangunan. Kayaknya waktu itu yang telfon pemadam Bu RW karena saya lagi panik dan keadaan suami belum pulang ke rumah. Saya minta tolong ke warga

sekitar buat bantu padamin api. Pemadam baru datang sekitar setengah atau satu jam lah *mbak*, petugas bawa ada 3 mobil pemadam. Itu keadaan apinya sudah hampir padam.”

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang menyebutkan dalam Standar Pelayanan Minimal, *response time* atau waktu tanggap untuk mencapai lokasi kebakaran adalah selama 15 menit. Sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Anisa, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum dapat memenuhi *response time* karena dalam proses menuju ke tempat lokasi kebakar petugas pemadam kebakaran tidak tepat 15 menit.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan sosialisasi dan penyuluhan terkait dengan pencegahan serta penanganan bencana kebakaran yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dirasa sudah memenuhi apa yang dibutuhkan masyarakat. Namun untuk penanganan terjadinya bencana kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam pelayanannya belum maksimal karena masih terkendala dengan lamanya petugas tiba ke lokasi terjadinya kebakaran dan memadamkan api.

### **3.2.2 Adanya Kemudahan Layanan Yang Diberikan**

Menurut pernyataan dari Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi, untuk melaporkan kejadian bencana kebakaran dapat menghubungi nomor bebas biaya 113 yang kemudian akan segera diproses setelah dilakukan survei untuk memastikan laporan tersebut memang benar dan bukan tindak penipuan.

“untuk prosedurnya masyarakat telepon dulu ke 113, kita minta nomor telepon yang bisa dihubungi kembali yang terdekat di lokasi, kita cek ulang bila terjadi kebakaran kita langsung meluncur, gunanya biar menghindari penipuan karena



telepon ke sini bebas pulsa. Pelayanan yang kita berikan ini gratis tidak dipungut biaya sepersen pun.”

Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi menambahkan mengenai kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang:

“perizinan sebenarnya mudah, asal semua persyaratan sudah terpenuhi. Misal di sebuah perusahaan itu sudah ada alarm, *hydrant*, APAR, sudah mencukupi sesuai dengan ketentuan kita seperti yang di Perda setiap 30m<sup>2</sup> ruangan itu ada satu alat pemadam kebakaran, setiap 150m<sup>2</sup> ada *hydrant*, tidak sampai satu minggu sudah jadi asal sudah komplit syarat-syaratnya.”

Prosedur pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak rumit apabila semua persyaratan yang sudah ditetapkan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sudah terpenuhi oleh pengguna jasa. Apabila terjadi bencana kebakaran, masyarakat dapat menghubungi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang melalui sambungan bebas pulsa ke nomor 113, setelah menerima telepon petugas akan segera menuju ke lokasi bencana. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam memberikan pelayanan tidak dipungut biaya apapun.

Penulis mewawancarai salah satu guru yang menjadi koordinator kunjungan TK ke Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Beliau menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran sesuai dengan apa yang dibutuhkan sekolah tersebut untuk melaksanakan kegiatan kunjungan ke kantor Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Rini:

“waktu mengurus surat perizinan gampang banget, saya tinggal *ngasih* surat pengajuan buat mengadakan kegiatan ke Dinas Pemadam Kebakaran langsung beberapa hari kemudian cepat turun suratnya.”

Berdasarkan pernyataan dari Ibu Rini, beliau mendapatkan kemudahan dalam mengurus surat izin untuk mengadakan kegiatan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Saat melakukan pengurusan surat izin tidak ditemukan kesulitan dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Pemadam Kebakaran sudah baik karena tidak memakan waktu yang lama. Dalam pelaksanaan kegiatan sosialisasi, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak mematok biaya apapun kecuali untuk biaya bensin mobil pemadam kebakaran. Berikut keterangan yang disampaikan oleh Ibu Rini:

“waktu saya mengurus surat izin kemarin itu enggak diminta biaya apapun *mbak*, tapi ya sekitaran 2 tahun kemarin saya masih dimintain biaya cuma saya lupa berapa besarnya. Setelah itu sekolah mengadakan kegiatan lagi, waktu saya pengajuan surat sudah gak dipungut biaya, mungkin sudah ditegur karena kan harusnya gratis. Paling ya yang sekarang ini diminta biaya cuma buat bensin mobil pemadam karena waktu sosialisasi anak-anak juga dinaikkan ke mobil pemadam terus diajak keliling-keliling. Tapi ya saya gak enak sebenarnya *mbak* kalau gratis gitu, makanya kami sepakat *udah* uangnya buat beli bensin saja.”

Menurut keterangan dari Ibu Rini ketika beliau mengurus surat izin untuk melaksanakan kegiatan kunjungan ke kantor Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang, pelayanan yang diberikan oleh di Dinas Pemadam Kebakaran tidak dipungut biaya apapun. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Staf Bagian Keuangan dan Aset:

“dalam melaksanakan sosialisasi memang ada aturannya untuk tidak memungut biaya apapun, mungkin dulu ada, tapi kalau mengadakan sosialisasi seperti yang anak-anak TK itu kan kita harus menyediakan paling tidak ada 2 sampai 3 unit mobil damkar tergantung jumlah murid, mobil damkar itu untuk mengajak murid-murid berkeliling, pasti butuh bensin *kan*, dan uang rokok juga untuk supir, jadi ya seperti itu lah kira-kira.”

Dalam aspek kemudahan pelayanan dapat terlihat berdasarkan hasil wawancara, dalam mengurus surat izin untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi masyarakat merasa sudah dimudahkan dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, serta tidak dipungut biaya saat mengurus perizinan.

### **3.2.3 Kelengkapan Sarana Dan Prasarana**

Dalam pelaksanaan pengalokasian dana anggaran di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang mengalami sedikit kendala yaitu tidak sesuainya dalam menentukan skala prioritas sehingga pengalokasian dana menjadi tidak tepat sasaran. Hal ini disampaikan oleh Staf Bagian Keuangan dan Aset, berikut pernyataannya:

“pengalokasian anggaran ke Dinas PMK yang jadi permasalahan di sini yaitu terlampaui sedikit atau kurang banyak, jadi kebutuhan yang semakin meningkat tidak diimbangi dengan keuangan yang ada, jadi penganggarnya tetap tetapi kebutuhannya menambah terutama kebutuhan akan tenaga, di sini *kan* ada non PNS, tetapi karena PNSnya sedikit akhirnya kita buka non PNS, otomatis itu membebani APBD, itu yang menyebabkan di sini banyak kebutuhan tetapi tidak dapat terpenuhi karena skala prioritasnya itu non pns jadi naik seolah-olah diutamakan terlebih dahulu, padahal tidak seperti itu. Menjadi tidak seimbang karena karyawannya banyak, perawatannya tidak bisa terpenuhi. Akibat dari pengalokasian anggaran tadi sarprasnya jadi apa adanya, bukan masalah pengadaannya tapi perawatannya. Saat ini kurang menitikberatkan pada penganggaran untuk pemeliharaan tapi pada pengadaan sarprasnya itu tadi.”

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang selalu memenuhi target *response time* baik yang telah ditetapkan nasional maupun ditetapkan organisasi, dengan tercapainya target tersebut mempengaruhi penganggaran pemeliharaan sarana prasarana karena dinilai sudah baik. Dalam wawancara Staf Bagian Keuangan dan Aset menambahkan:

“ya dilogika saja, *mbak*, kalau laporan kita selalu memenuhi apa yang ditargetkan pasti dianggap sudah baik, tidak terkendala apapun, jadi untuk mengajukan dana pemeliharaan sarpras sendiri susah, ya karena itu tadi di laporan sudah diputuskan untuk dibuat selalu memenuhi target, padahal tau sendiri meskipun kita selalu berusaha tepat waktu tapi sampainya di TKP tetep lama, itu masalahnya”.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum memiliki fasilitas khusus sebagai sarana untuk masyarakat menyampaikan keluhan. Berikut keterangan dari Kasie. Sarana terkait dengan fasilitas untuk menampung keluhan dan saran masyarakat:

“keluhan yang paling sering kami dapat dari masyarakat kebanyakan tentang keterlambatan kami ke lokasi terjadinya kebakaran, sama kadang protes kita kelamaan madamin apinya. Biasanya itu disampaikan langsung sih ke kami ketika sedang di lokasi, tapi kan mereka tidak paham prosedur kerja kami seperti apa ketika ada api tidak asal semprot.”

Sesuai dengan pernyataan narasumber, keluhan dari masyarakat paling banyak mengenai keterlambatan petugas datang ke lokasi terjadinya bencana, dan lamanya petugas dalam memadamkan api. Dalam wawancara, narasumber menambahkan pernyataan:

“kami tidak memiliki wadah atau fasilitas khusus untuk menampung kritik saran, keluhan-keluhan masyarakat seperti itu biasanya langsung saja membuat laporan ke wadah yang sudah disediakan oleh Pemkot, jadi kalau nanti ada keluhan tentang Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang ya langsung dilaporkan ke kami, tapi di tempat kami sendiri tidak ada karena sekarang sistem pemerintahan berbasis *online* jadi ya semua jadi satu.”

Sesuai dengan hasil wawancara, kelengkapan sarana dan prasarana sebagai penunjang keberhasilan layanan yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran belum mencukupi apa yang diperlukan oleh masyarakat, masih terdapat banyak sarana dan prasarana yang membutuhkan pembaruan.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber maka dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas layanan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum berjalan dengan baik mengingat masih banyaknya kendala yang dialami. Keluhan yang paling sering diterima oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang adalah berkaitan dengan keterlambatan datangnya petugas pemadam kebakaran datang ke lokasi kejadian kebakaran. Sarana prasarana yang dimiliki juga masih sangat kurang untuk menunjang berhasilnya kegiatan pelayanan, hal ini dikarenakan alokasi dana anggaran tidak tepat sasaran karena lebih fokus untuk pengadaan pegawai non ASN. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum memiliki wadah khusus untuk menampung aspirasi dari masyarakat.

### **3.3 Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

#### **3.3.1 Daya Tanggap Aparat Terhadap Keinginan Masyarakat**

Daya tanggap merupakan kemampuan organisasi dalam memahami keadaan yang terlihat. Daya tanggap sangat diperlukan oleh organisasi khususnya organisasi publik untuk memahami apa yang dibutuhkan masyarakat sebagai sumber referensi untuk membenahi kualitas layanan yang merupakan tugas utama organisasi yang khususnya di Pemerintahan. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang selalu berusaha untuk cepat tanggap dalam menanggapi keinginan masyarakat, sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi:

“petugas kami selalu berusaha untuk cepat tanggap dalam memberikan pelayanan ke masyarakat, mbak. Setelah ada laporan telfon kejadian kebakaran, sesuai prosedur kami terjunkan petugas untuk survei apakah laporan tersebut benar, selain itu kami memastikan valid tidaknya laporan bisa lewat telfon, jadi pelapor memberikan nomor yang bisa kami hubungi, misalnya tetangganya atau siapa saja yang berada di sekitar lokasi yang bisa dihubungi kembali.”

Petugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam menanggapi apa yang diperlukan masyarakat selalu berusaha untuk secepat mungkin tiba di lokasi kejadian, namun dalam pemadaman api diperlukan prosedur tersendiri. Dalam wawancara, beliau menambahkan pernyataan:

“selain itu kami juga selalu berusaha secepat mungkin tiba ke lokasi dan memadamkan api, tujuannya supaya dapat meminialisir adanya korban, meminimalisir kerugian yang didapat setelah kejadian ini, pos-pos pemadam yang kurang jadi alasan kenapa kami tidak bisa menepati waktu sampai ke lokasi, jadi saya rasa untuk daya tanggap petugas kami sudah bagus mbak, tapi kembali lagi persepsi masyarakat beranggapan bahwa kami terlalu lama, mereka *kan* tidak tahu prosedur kita seperti apa.”

Sesuai dengan pemaparan dari narasumber di atas, dapat diketahui bahwa daya tanggap Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam hal memahami kebutuhan masyarakat sebenarnya sudah baik karena petugas selalu berusaha untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat secara tepat waktu, namun terbatasnya jumlah pos-pos pemadam yang kurang menjadi faktor penghambat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam melaksanakan tugas.

### **3.3.2 Penyusunan Agenda Prioritas Berkaitan Dengan Kebutuhan Masyarakat**

Menentukan skala prioritas merupakan salah satu strategi untuk mempercepat pencapaian tujuan organisasi. Dengan melakukan skala prioritas maka dapat dibedakan mana yang lebih penting untuk didahulukan dan mana yang tidak, tujuan skala prioritas itu sendiri adalah untuk menghemat waktu dan sumber daya yang ada. Dalam kegiatan penyusunan program prioritas Dinas Pemadam Kota Semarang berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 1994 tentang Penanggulangan Bahaya Kebakaran, serta Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 26 Tahun 2008 tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran Pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. Hal tersebut disampaikan oleh Kepala Sub. Bagian Perencanaan dan Evaluasi:

“program utama kita dirumuskan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 1994, sama Permen PU Nomor 26 Tahun 2008. Jadi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang ini kita merumuskan program-program kegiatan sesuai dengan Perda yang ditetapkan Pemkot Semarang.”

Program utama yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu mengenai program peningkatan kesiagaan serta pencegahan bahaya terjadinya kebakaran yang sesuai dengan visi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Program prioritas lain yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang disampaikan oleh Bapak Trijoto Poejo Sakti, berikut pernyataan beliau:

“program prioritasnya Dinas Pemadam Kebakaran itu pertama menata ulang peraturan, kedua mempersiapkan SDM yang betul-betul mumpuni atau siap tempur secara berkelanjutan, tiga mempersiapkan semua alat sesuai kebutuhan, paling tidak memenuhi standarnya, keempat memperbanyak pos.”

Sesuai dengan keterangan yang disampaikan narasumber, program prioritas lain yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu pertama menata ulang peraturan-peraturan yang ada. Kedua mempersiapkan sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penunjang berhasilnya program kegiatan. Ketiga mempersiapkan segala peralatan penunjang kerja serta melakukan pembaruan-pembaruan alat yang sudah tidak lagi layak pakai. Terakhir adalah memperbanyak pos-pos pemadam yang idealnya 1 Kecamatan memiliki 1 pos pemadam supaya dapat memenuhi *response time* 15 menit.

### **3.3.3 Kemampuan Organisasi Dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat**

Dalam melaksanakan program kegiatan, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang mengalami kendala yang diantaranya yaitu mendapat keluhan dari masyarakat. Masyarakat menyampaikan keluhan tersebut secara langsung saat sedang dilaksanakannya kegiatan penyuluhan dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Berikut keterangan dari Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:

“keluhan dari masyarakat itu ada sih pasti, *mbak*, waktu kegiatan penyuluhan ada kok yang langsung menyampaikan keluhannya itu ke kita, biasanya mereka mengeluhkan tentang lamanya petugas datang lah nggak bisa tepat waktu, lamanya petugas memadamkan api lah, macem-macem, *mbak*. Tapi ya kami jelaskan kalau kami memiliki prosedur dalam memadamkan api, jadi tidak sembarangan lihat api langsung disemprot tidak seperti itu, sayangnya masih banyak masyarakat yang kurang mengerti kami, tapi saya wajar kenapa mereka seperti itu ya karena masyarakat sudah panik duluan.”



Masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang mengenai ketepatan waktu dari pihak Dinas. Dalam banyak kasus terjadinya kebakaran, pemadam kebakaran tiba di lokasi selama 30 menit lebih dari saat masyarakat menghubungi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Ketentuan *response time* yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimal Tahun 2004 yaitu maksimal 15 menit. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang menemukan banyak kendala sehingga tidak dapat mencapai *response time* maksimal 15 menit tersebut. Pernyataan tersebut juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi:

“iya, *mbak*, kami sebisa mungkin berusaha untuk secepatnya sampai ke lokasi, secepatnya untuk selesai memadamkan api supaya kerugian-kerugian dan korban bisa diminimalisir. Tapi ya masalahnya kita pos pemadam kurang, banyak gang-gang sempit, portal yang dipatenkan, gapura juga pendek-pendek, banyaknya polisi tidur itu juga pengaruh karena kita kan bawa mobil yang ada tangki airnya, takutnya kalau *gronjolan* gitu secara mobilnya juga berat.”

Hal ini terjadi dikarenakan masih kurangnya jumlah pos pembantu pemadam kebakaran, masih banyak gang-gang sempit, gapura yang kurang tinggi, sehingga menjadi penghambat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam menjalankan tugas, apabila pos-pos pemadam bertambah maka akan lebih mempersingkat waktu perjalanan dan kejadian seperti ini tidak terulang.

“Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat hanya sebatas kemampuan yang dimiliki saat ini. Justru masyarakat yang harus lebih ngerti tugas kita itu seperti apa.”

Dalam wawancara, Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan menjelaskan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran dalam menanggapi keluhan masyarakat hanya

sebatas kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu beliau menyampaikan masyarakat yang seharusnya lebih mengerti mengenai tugas Pemadam Kebakaran itu sangat berbahaya sehingga dapat mempertaruhkan nyawa saat sedang melakukan kegiatan pemadaman.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber bahwa kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang apabila dilihat dari aspek responsivitas masih belum berjalan dengan baik. Hal ini terjadi karena masih terdapat keluhan-keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

### **3.4 Akuntabilitas**

Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi apabila kegiatan tersebut dianggap bermanfaat dan konsisten sesuai dengan kehendak dari masyarakat. Akuntabilitas mensyaratkan bahwa pengambil keputusan berperilaku sesuai dengan mandat yang diterimanya. Mardiasmo (2009:21) membagi dua macam Akuntabilitas Publik yang terdiri dari : 1. Pertanggungjawaban Vertikal (*Vertical Accountability*) 2. Pertanggungjawaban Horisontal (*Horizontal Accountability*). Pertanggungjawaban vertikal itu sendiri adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit pengelolaan dana kepada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat, dan pemerintah pusat kepada MPR. Sedangkan pertanggungjawaban horisontal yaitu pertanggungjawaban kepada masyarakat luas. Terwujudnya akuntabilitas publik

merupakan tujuan utama dari reformasi sektor publik. Tuntutan akuntabilitas publik mengharuskan lembaga-lembaga sektor publik untuk lebih menekankan pada pertanggungjawaban horisontal (*horizontal accountability*) bukan hanya pertanggungjawaban vertikal (*vertical accountability*). Tuntutan yang muncul adanya perlu dibuat laporan keuangan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja lembaga sektor publik. Untuk itu, perumusan kebijakan dilakukan dengan cara bekerjasama dan hasil kebijakan tersebut harus dapat diakses dan dikomunikasikan secara vertikal maupun horizontal dengan baik.

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban suatu organisasi terhadap kinerjanya yang dilaporkan dalam bentuk dokumen yang ditujukan kepada pejabat publik dan dapat diakses oleh masyarakat luas. Akuntabilitas dalam penelitian ini dilihat dari bentuk pertanggungjawaban Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang, transparansi kinerja, serta kesesuaian pelaksanaan tugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

#### **3.4.1 Bentuk Pertanggungjawaban Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang**

Akuntabilitas dibedakan menjadi dua yaitu akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas kinerja. Dalam menginput laporan keduanya memiliki akses yang berbeda, hal ini sesuai dengan pernyataan Staf Bagian Keuangan dan Aset:

“bentuk pertanggungjawaban keuangan semua sudah disediakan dari BPKAD namanya *e-reporting*, kemudian dari pelaksanaan kegiatan kita menggunakan aplikasi monitoring evaluasi atau *e-monev* untuk melaporkan program-program kegiatan di sini dan itu semua orang bisa tahu. Intinya kita dituntut untuk melakukan suatu pelaporan pertanggungjawaban kegiatan baik dimulai dari

penganggaran, penggunaan, monitoring evaluasi semua sudah dilaporkan rutin setiap bulan. Pelaporannya untuk keuangan ke BPKAD, kalau yang *e-monev* ke Bappeda.”

Staf Bagian Keuangan dan Aset dalam wawancara memberikan pernyataan bahwa bentuk akuntabilitas ada dua yaitu akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas kinerja, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam pembuatan laporan rutin bulanan mengenai keuangan diinput ke aplikasi *e-reporting* yang sudah disediakan oleh BPKAD (Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah) Kota Semarang, sedangkan laporan bulanan keseluruhan kegiatan diinput melalui aplikasi *e-monev* yang kemudian dilaporkan ke Bappeda (Badan Perencanaan Pembangunan Daerah) Kota Semarang.

Dalam hal ini Ibu Sri Utami selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menambahkan:

“kalau untuk pelaporan kegiatan-kegiatan kita ada bikin dokumen setiap bulannya, setiap akhir tahun kok, *mbak*, jadi setiap kegiatan yang sudah kita lakukan kita bikin laporannya. Kita juga bikin pertanggungjawaban karena kita kan diberikan anggaran ya jadi kita bikin SPJ itu apa saja yang sudah kita lakukan dengan dana segitu.”

Berdasarkan penjelasan para informan di atas dapat diketahui bahwa pertanggungjawaban Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dibuat secara tertulis seperti laporan keuangan/anggaran, laporan kegiatan, laporan akhir tahun. Setiap bulan Dinas Pemadam Kebakaran melaporkan akuntabilitas keuangan ke BPKAD Kota Semarang, sedangkan pelaporan kegiatan ditujukan kepada Bappeda Kota Semarang.

### **3.4.2 Transparansi Kinerja**

Keterbukaan dalam penyampaian informasi berkaitan dengan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang kepada publik sangat diperlukan untuk melihat seberapa baik kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang selama ini, hal ini tidak hanya dapat diketahui oleh pejabat publik saja namun masyarakat juga berhak untuk mengetahui kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Berikut penjelasan Ibu Susilowati Agustinah selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi:

“Bentuk transparansi yang sudah dilakukan ya seperti kami mengupload semua dokumen-dokumen foto kegiatan yang kami lakukan kayak proses pemadaman api, kegiatan pelatihan pemadam kebakaran, sosialisasi dan penyuluhan, terus selain itu kami juga memasukkan artikel-artikel berita mengenai kejadian kebakaran di Kota Semarang, kami ada dasar-dasar hukum juga, ya meskipun gambaran-gambaran umum saja yang bisa *mbak* akses di website kami. Di situ saya rasa sudah ada semua kok.”

Bentuk transparansi yang sudah dilakukan sejauh ini oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang adalah dengan membagikan secara gambaran umum saja seperti dokumen-dokumen kegiatan, artikel terjadinya kebakaran di Kota Semarang. Informasi tersebut dapat diakses melalui *website* yang sudah disediakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menjelaskan bahwa bentuk transparansi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dilakukan melalui kegiatan penyuluhan dan sosialisasi, berikut pernyataannya:

“Dinas PMK ini *kan* punya *website*, di situ saya cek ada foto-foto kegiatan waktu lagi banyak kegiatan, tapi kayaknya jarang *update* juga jadi enggak tahu gimana kondisi *website* yang sekarang. Yang saya tahu yang dibagikan di situ enggak semua dokumen tapi secara umum saja. Selain lewat *website* kadang kita perlihatkan juga kinerja kita selama ini waktu kegiatan penyuluhan gitu setahu saya.”

Dalam pernyataannya Ibu Sri Utami menjelaskan bahwa selain melalui website yang sudah disediakan oleh pihak Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang, berkaitan dengan transparansi juga dijabarkan ketika sedang dilangsungkannya kegiatan penyuluhan dan sosialisasi, sehingga peserta dapat mengetahui bagaimana kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

### **3.4.3 Kesesuaian pelaksanaan tugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang**

Pelaksanaan tugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dijalankan berdasarkan kebutuhan dan kebijakan yang sudah ditentukan di dalam dokumen perencanaan. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Ibu Sri Utami selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian:

“iya, *mbak*, kita di sini bekerja sesuai dengan peraturan yang ada, kita harus mematuhi peraturan tersebut supaya semua pekerjaan berjalan teratur, tidak sembarangan, selalu ada aturan di setiap organisasi dan itu harus dipatuhi sama semua pegawai. Dikatakan sesuai, iya sudah sesuai, walaupun kadang di lapangan ya kondisional aja.”

Ibu Susilowati Agustinah selaku Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi memberikan tanggapan terkait hal yang sama, beliau menjelaskan:

“kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menerapkan peraturan yang berlaku dan kebijakan-kebijakan dalam setiap kegiatan, karena kita tidak berani untuk melanggar peraturan yang ada. Kalaupun ada juga kadang satu dua pelaksanaannya di lapangan ya kita menyesuaikan saja sama keadaan seperti apa. Tetapi tetap kita sebisa mungkin bekerja sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.”

Dalam hal ini Bapak Nugroho selaku Staf Bagian Keuangan dan Aset menambahkan pernyataan sebagai berikut:

“dalam melaksanakan tugas kita harus sesuai dan berdasarkan dengan peraturan maupun kebijakan yang ada. Kalau tidak sesuai nanti untuk melaksanakan tugas malah jadi tidak teratur karena tidak sesuai dengan jalur gitu ibaratnya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan tugas di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, walau terkadang dalam pelaksanaannya menyesuaikan dengan kondisi di lapangan. Secara keseluruhan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sudah melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam membuat pelaporan keuangan dan kegiatan sudah berjalan dengan baik. Untuk transparansi, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memberikan informasi yang dimuat di website yang telah disediakan, namun informasi yang diberikan hanya sebatas gambaran umum tidak informasi secara rinci.

### **3.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang**

Faktor-faktor kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dapat dilihat dari sumber daya manusia yang dimiliki, kerjasama, serta sarana dan prasarana yang ada. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi jalannya kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dapat dilihat dari paparan yang dijelaskan peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber.

### 3.6.1 Sumber Daya Manusia

Dalam upaya pembangunan suatu organisasi yang berkesinambungan, sumber daya manusia (SDM) memiliki peran yang sangat penting dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Untuk itu diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kemauan dan kemampuan untuk senantiasa meningkatkan kualitasnya secara terus menerus. Rendahnya kualitas SDM merupakan masalah mendasar yang dapat menyebabkan terhambatnya pembangunan dan perkembangan suatu organisasi. Wawancara dilakukan bersama Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan, dalam wawancara beliau menjelaskan bahwa salah satu kelemahan yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran adalah Sumber Daya Manusia, berikut pernyataan beliau:

“kelemahan kita itu memang SDM nya harus *continue* untuk mendidik keterampilannya baik itu didik awal atau peningkatan, itu artinya orang yang dilatih itu bertahap, bertingkat, berkelanjutan. Setelah itu ditingkatkan dari Damkar 1 ke Damkar 2 jadi *knowledge* nya nambah. Untuk SDM nya kurang, baru menyentuh terkait *knowledge* Pemadam Kebakaran padahal kita sudah menangani *rescue*. Kebakaran masih beberapa orang saja, belum semua Damkar 1, berarti butuh anggaran besar.”

Menurut pernyataan dari narasumber, SDM menjadi faktor pertama yang menghambat jalannya program dan kegiatan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Pernyataan tersebut didukung oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi:

“kalau sumber daya manusia masih belum dapat dikatakan cukup, *mbak*, kami masih kekurangan petugas. Kita kan di Semarang punya 7 pos tapi di setiap pos itu tidak ideal jumlah petugasnya, jadi buat mengatasi itu ya kita kerja menggunakan *shift* pagi, siang, dan malam, *mbak*.”



Faktor sumber daya manusia yang belum mencukupi dapat menjadi penghambat dalam jalannya program dan kegiatan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Penghambat tersebut terjadi karena keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia baik kualitas maupun kuantitas. Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan baik supaya dapat menghasilkan output yang diharapkan. Dengan kurangnya kualitas sumber daya manusia Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yang belum sesuai standar kualifikasi maka pelaksanaan kegiatan tidak dapat berjalan secara maksimal.

### **3.6.2 Kerjasama Pegawai**

Dalam suatu organisasi yang memiliki sistem kerja berupa tim maka kerjasama antar pegawai sangat diperlukan sebagai penunjang keberhasilan organisasi dalam mencapai cita-cita yang ditentukan oleh organisasi. Peneliti mewawancarai Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan, dalam wawancara beliau menyampaikan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang terbagi dalam beberapa bidang. Berikut pernyataan beliau:

“tugas pokok fungsi Dinas Pemadam itu punya 4 bidang, 1 Sekretariat 1 Kepala Bidang, tiap bidang punya 3 Kasie, Kasie ini punya tupoksi sendiri walaupun kadang tupoksinya untuk membedakan itu tipis, tapi beda. Untuk tim pemadam kebakaran ada pleton satu sampai empat, masing-masing memiliki *shift* sendiri. Setiap pleton terdiri dari 25 orang.”

Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memiliki empat bidang, satu bidang kesekretariatan serta empat tim pemadam kebakaran. Keempat bidang tersebut adalah bidang pencegahan, bidang operasional

dan penyelamatan, bidang sarana dan prasarana, dan bidang pemberdayaan masyarakat. Dalam masing-masing bidang terdapat tiga kasie dengan tugas pokoknya masing-masing. Tim pemadam kebakaran terdiri dari empat tim, masing-masing tim pemadam kebakaran memiliki jumlah petugas sebanyak 25 orang.

Dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan kerjasama baik antara individu di dalam tim maupun kerjasama dengan tim di dalam organisasi. Koordinasi yang dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum berjalan dengan baik, karena masih terdapat kendala terlebih koordinasi antara bidang satu dengan bidang lainnya. Hal ini disampaikan oleh Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan:

“koordinasi antar bidang yang ada di sini itu tidak berjalan baik, karena tidak ada bidang 1 memerintah bidang lain, yang bisa memerintah itu kalau yang pangkatnya lebih tinggi, maka sifat koordinasi itu bisa formal bisa informal, biasanya yang mengena itu justru informal.”

Namun pernyataan berbeda disampaikan oleh Ibu Sri Utami selaku Kepala Sub.

Bagian Kepegawaian dan Umum, berikut pernyataan beliau:

“koordinasi di sini bagus sih, *mbak*, kalau konflik ya biasa lah pasti dalam setiap organisasi manapun ada konfliknya, mungkin selisih pemahaman aja waktu ngasih komando, tapi konflik yang sampai parah itu setahu saya tidak ada, *mbak*. Sejauh ini juga kondisi koordinasi antar pegawai baik, hubungan pegawai dan atasan saya rasa juga baik, *mbak*.”

Koordinasi yang terjadi di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sudah berjalan dengan baik meskipun terkadang terjadi konflik baik antar pegawai maupun hubungan atasan dengan pegawai seperti tidak ada bidang yang memberikan perintah untuk bidang lain kecuali yang memberikan perintah tersebut memiliki pangkat lebih

tinggi, namun konflik tersebut masih dalam batas wajar sehingga tidak mengganggu organisasi dalam melaksanakan program kegiatannya.

### **3.6.3 Sarana dan Prasarana**

Ketersediaan sarana dan prasarana sangat penting sebagai penunjang keberhasilan dari kegiatan organisasi. Fasilitas yang disediakan oleh kantor pemerintahan merupakan sarana dan prasara untuk memudahkan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang memadai dengan kondisi layak pakai serta terpelihara dengan baik akan membantu lancarnya proses pekerjaan dalam suatu organisasi. Pemberian sarana dan prasarana yang lengkap juga menjadi salah satu pendorong untuk bekerja. Wawancara dilakukan dengan Kasie.

Sarana:

“untuk perawatan pakai bengkel sendiri terus sebagian dilarikan ke bengkel resmi. Kendalanya paling penyesuaian antara teknisi dengan peralatan yang ada sedangkan kita di sini ada bengkel jadi akhirnya sebagian lari ke bengkel sendiri, sebagian ke bengkel luar, kadang perlu banyak koordinasi antara sini juga bengkel yang di luar.”

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber menjelaskan bahwa dalam perawatan sarana dan prasaran Dinas Pemadam Kebakaran menjalin kerjasama dengan bengkel resmi armada dan memiliki bengkel pribadi. Kendala yang dialami oleh Dinas Pemadam Kebakaran adalah kurangnya koordinasi antara bengkel resmi dan bengkel pribadi dalam menangani perawatan armada Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

“untuk sarana prasarana sendiri memadai atau tidak itu belum apalagi dengan adanya gedung-gedung tinggi kita kan cuma punya mobil tangga 2 itu pun cuma berapa meter dan itu palingan mencapai 3, 4, sampai 5 lantai, sedangkan Semarang sudah ada yang lebih tinggi dari itu. *Rescue* kita kebebanaan itu dan

belum punya alat *rescue*, dulu pernah ada cuma karena sudah 10 tahun ya memang harus diperbaharui. Untuk *response time* diminta dari laporan sampai kita siap di lapangan itu kan 15 menit, itu juga belum bisa dipenuhi karena pos kita belum cukup, idealnya kan memang 1 Kecamatan 1 pos sehingga bisa memenuhi *response time* itu tadi.”.

Hal senada juga disampaikan oleh Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi:

“sarana dan prasarana disini masih sangat kurang, *mbak*, terlebih mobil pemadamnya, *ambulance* kita juga masih kurang, terus baju-baju tahan api dan tahan panas kita masih kurang. Mobil-mobil yang kita punya untuk masuk kampung yang gangnya kecil-kecil itu kurang.”

Selain kendala koordinasi, narasumber menambahkan bahwa sarana prasarana yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran masih belum memadai. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Kepala Bidang Operasional dan Penyelamatan, dalam wawancara beliau menjelaskan:

“ketersediaan peralatan yang melekat pada diri seseorang itu mulai dari helm, baju tahan panas, celana tahan panas, dan sepatu, dari 350 orang kita hanya punya sekitar 50-an saja baju tahan panas untuk tempur, baju tahan panas itu berbeda dari baju tahan api. Kemudian persediaan alat yang melekat pada mobil 24 sampai 25 item, mulai dari *rig cabin* sampai APAR paling belakang. Kalau ditanya kurang ya kurang, *mbak*. Mobil tangga hanya mampu mencapai ketinggian 30 meter atau sekitar 5 lantai, kalau kebakaran sampai lantai 13 saya tidak bisa menjangkau. Mobil yang saya punya tahun 90-an, kalau dipakai saya yang *deg-degan*.”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti, sarana prasana yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum memadai sehingga belum mampu mendukung program serta kegiatan yang dilakukan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih memerlukan berbagai macam peralatan yang lebih lengkap dan maju secara teknologi. Sarana dan prasarana

yang kurang ini dapat menjadi penghambat Dinas Pemadam Kota Semarang dalam mencapai visi dan misi organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, dapat disimpulkan bahwa sarana prasarana yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum mencukupi untuk melaksanakan kegiatan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana terhadap bahaya kebakaran merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang agar kejadian kebakaran dapat diminimalisir.