

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang adalah lembaga yang berwenang untuk menanggulangi dan menangani bencana kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008. Dalam bab ini akan disajikan hasil penelitian mengenai kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam menjalankan tugasnya sebagai pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang kebakaran dan penanggulangan bencana berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Pada penelitian kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang peneliti menggunakan beberapa aspek yaitu efektivitas, kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas. Peneliti melihat dari aspek yang bisa menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja dilihat dari faktor sumber daya manusia, faktor kerjasama antar pegawai, dan faktor sarana prasarana. Penelitian meliputi data-data primer dan sekunder yang telah dikumpulkan oleh peneliti di lapangan. Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada para informan baik dari pihak Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang serta masyarakat umum selaku pihak yang menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh pengelola. Hasil penelitian mengenai kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yang dilihat ke empat aspek kriteria dan faktor yang mendorong serta menghambat akan dijelaskan oleh peneliti sebagai berikut:

#### **4.1 Efektivitas**

Efektivitas merupakan suatu kondisi atau keadaan di mana menetapkan tujuan yang hendak dicapai menggunakan cara dan sarana prasarana yang tepat yang nantinya digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut Sharma (1982:9), kriteria atau ukuran suatu efektivitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau *output*, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi. (Heryanto Monoarfa, 2012 p.5)

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dapat diketahui bahwa target yang ditetapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang mengacu pada visi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran dan bencana lainnya. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memiliki beberapa program sesuai dengan Rencana Strategis Tahun 2016-2021 yaitu program pelayanan administrasi perkantoran, program peningkatan disiplin aparatur, program peningkatan sarana aparatur, program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan, serta program peningkatan kesiagaan dan pencegahan bahaya kebakaran.

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 yang menjadi keutamaan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang

didasarkan pada visi organisasi. Dalam pelaksanaannya masih terlihat bahwa program dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum berjalan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari data jumlah kejadian kebakaran dari tahun 2013-2018.

Data yang terdapat pada Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa terjadinya kebakaran di Kota Semarang tahun 2013-2018 bersifat fluktuatif, yaitu selalu berubah-ubah. Namun dalam data tersebut, kecenderungan terjadinya kebakaran mengalami peningkatan. Pada tahun 2016 sempat mengalami penurunan jumlah terjadinya bencana kebakaran sebanyak 162 kejadian namun tahun 2017 mengalami peningkatan sebanyak 304 kejadian. Kebakaran pada tahun 2018 juga mengalami peningkatan yang cukup pesat yaitu sebanyak 403 kejadian kebakaran. Dapat dikatakan bahwa kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang menurun sehingga menyebabkan terjadinya kebakaran meningkat setiap tahun.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memiliki target dapat mencapai waktu tanggap daerah layanan kebakaran yaitu 15 menit tetapi dalam realisasi target tersebut masih belum tercapai. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat yang menggunakan jasa pemadaman kebakaran, didapatkan keterangan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sering mengalami keterlambatan tiba di lokasi kejadian kebakaran hingga satu jam lamanya setelah masyarakat membuat pelaporan terjadinya kebakaran ke Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

Kendala lain yang masih dialami oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu terbatasnya anggaran untuk melaksanakan kegiatan pendidikan dan

pelatihan. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam menjalankan tugas juga menghadapi faktor-faktor di luar organisasi yang tidak mendukung kegiatan yaitu kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengutamakan armada pemadam kebakaran saat di jalan, keadaan lokasi kejadian kebakaran yang tidak mendukung seperti gang sempit, gapura rendah. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum berjalan dengan baik.

#### **4.2 Kualitas Layanan**

Menurut Tjiptono (2009:59), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas layanan khususnya pada pelayanan publik di Indonesia hingga saat ini masih menjadi sorotan. Gambaran kurang baik mengenai pelayanan publik yang dimiliki masyarakat kebanyakan berkaitan dengan pelayanan dalam mengurus perizinan selalu menjadi citra yang melekat pada penyedia jasa pelayanan publik khususnya di pemerintahan. Bukan tanpa alasan citra tersebut ada sebab pelayanan selalu identik dengan kelambanan, ketidak jelasan informasi, biaya tambahan, serta rasa tidak adil. Kualitas layanan yang peneliti fokuskan yakni mengenai kepuasan pengguna layanan, kemudahan dalam pelayanan, dan sarana prasaran penunjang jalannya kualitas layanan.

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. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada aspek kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang, kemudahan pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang, serta sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menemukan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum maksimal dalam memberikan pelayanan pemadaman kebakaran. Banyak sekali kasus terjadinya bencana kebakaran yang memakan korban baik korban jiwa maupun kehilangan harta benda yang disebabkan karena keterlambatan kedatangan dari petugas pemadam kebakaran. Yang sering terjadi petugas pemadam kebakaran datang terlambat tidak sesuai dengan *response time* yang sudah ditetapkan yaitu selama 15 menit. Sesuai dengan keterangan dari narasumber, para petugas pemadam kebakaran baru datang sekitar setengah jam hingga satu jam setelah masyarakat menghubungi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak hanya memberikan pelayanan pemadam kebakaran saja tetapi juga terdapat kegiatan sosialisasi yang berkaitan dengan pencegahan dan penanganan bencana kebakaran ke masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan ditujukan kepada seluruh masyarakat mulai dari murid Taman Kanak-Kanak, mahasiswa, masyarakat umum, pegawai instansi pemerintah,

hingga pegawai kantoran. Berdasarkan hasil wawancara, sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu dalam bentuk seminar dan diisi dengan kegiatan simulasi apabila terjadi bencana kebakaran. Berdasarkan keterangan dari narasumber, Dinas Pemadam Kebakaran memberikan kemudahan ketika narasumber melakukan proses perizinan untuk kerjasama mengadakan kegiatan sosialisasi.

Menurut Dwiyanto, terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja suatu organisasi yang salah satunya adalah kualitas layanan. Kualitas layanan dapat dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum optimal dikarenakan masih terdapat banyak hal-hal yang menjadi kebutuhan masyarakat namun belum mampu terpenuhi. Salah satu contohnya yaitu keterlambatan petugas pemadam kebakaran tiba di lokasi kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memiliki visi yaitu terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran dan bencana lainnya. Dengan terlambatnya petugas tiba ke lokasi terjadinya kebakaran dapat menghambat proses pemadaman kebakaran yang tentu saja itu sudah tidak selaras dengan visi yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Selain terlambatnya petugas datang ke lokasi kejadian kebakaran, sarana prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang kurang memadai dikarenakan alokasi dana anggaran tidak tepat sasaran karena lebih memfokuskan pengadaan tenaga kerja non

ASN sehingga pemeliharaan sarana dan prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang menjadi terbengkalai.

### **4.3 Responsivitas**

Responsivitas menurut Dwiyanto (2006:62) adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas penting dimiliki oleh sebuah organisasi guna mengukur daya tanggap birokrasi terhadap keinginan masyarakat sehingga dapat dilakukan penelitian apakah suatu birokrat sudah paham dengan keinginan masyarakat atau belum. Responsivitas yang rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Responsivitas sangat diperlukan dalam pembuatan program-program yang sesuai dan dibutuhkan oleh masyarakat serta dapat memprioritaskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan masyarakat. Pada bagian ini peneliti memfokuskan pada pembahasan daya tanggap Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang terhadap kebutuhan masyarakat, penyusunan agenda prioritas berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, dan kemampuan organisasi dalam menanggapi keluhan masyarakat.

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. Daya tanggap Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam

menanggapi keinginan masyarakat belum mampu terpenuhi seluruhnya. Daya tanggap Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam hal memahami kebutuhan masyarakat sebenarnya sudah baik karena selalu berusaha untuk memenuhi keinginan tepat waktu, namun terbatasnya jumlah pos-pos pemadam yang kurang menjadi faktor penghambat Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam melaksanakan tugas.

Prioritas merupakan salah satu strategi untuk mempercepat pencapaian tujuan dari organisasi. Dengan melakukan prioritas maka dapat membedakan mana yang lebih penting, mana yang harus didahulukan, dan mana yang tidak, sehingga dapat menghemat waktu serta sumber daya yang ada. Dasar pembentukan program yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 2 Tahun 1994 tentang Penanggulangan Bahaya Kebakaran, dan Peraturan Menteri Nomor 26 Tahun 2008 tentang Persyaratan Teknis Sistem Proteksi Kebakaran pada Bangunan Gedung dan Lingkungan. 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 yang menjadi keutamaan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang didasarkan pada visi organisasi yaitu terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran dan bencana lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 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.

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.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak memiliki forum atau wadah untuk menampung aspirasi serta keluhan dari masyarakat. Aspirasi dari masyarakat merupakan suatu hal yang penting supaya organisasi dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan sehingga perlu untuk diperbaiki supaya organisasi dapat meningkatkan kinerjanya. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum berjalan secara optimal.

#### **4.4 Akuntabilitas**

Akuntabilitas menurut Mahmudi (2010:23) adalah kewajiban pemerintah untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya publik kepada yang memberi mandat. Sedangkan menurut Mardiasmo (2009:20) akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas suatu organisasi dapat diketahui dari bentuk pertanggungjawaban, wujud transparansi akuntabilitas kinerja organisasi dan akuntabilitas keuangan organisasi, serta kesesuaian pelaksanaan tugas organisasi. Akuntabilitas kinerja organisasi dilaporkan dalam bentuk dokumen yang ditujukan kepada pejabat publik dan masyarakat umum. Dalam bagian ini peneliti memfokuskan pada bentuk pertanggungjawaban Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang, wujud transparansi akuntabilitas kinerja organisasi dan akuntabilitas keuangan organisasi, serta kesesuaian pelaksanaan tugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Berdasarkan hasil wawancara, 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. 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.

Transparansi merupakan salah satu contoh upaya organisasi dalam memberikan informasi kepada pihak-pihak yang membutuhkan serta sebagai komitmen organisasi dalam mewujudkan akuntabilitasnya kepada masyarakat. Transparansi dalam akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat diupayakan untuk selalu memberikan informasi kepada publik secara terbuka, transparan, dan dengan format yang baik (Moehariono, 2012:102). Di dalam *Good Governance*, prinsip trnsparansi harus dijunjung tinggi dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik. Keterbukaan dalam penyampaian informasi berkaitan dengan kinerja 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. Untuk transparansi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memberikan informasi yang dimuat di website yang telah disediakan, namun informasi yang diberikan hanya sebatas gambaran umum saja tidak informasi secara rinci.

Keterbukaan informasi secara publik sebagai bentuk transparansi memang sifatnya wajib tetapi tetap memiliki batasan, ada informasi yang dapat diketahui oleh

masyarakat dan ada informasi yang tidak boleh diketahui masyarakat. Contoh yang dapat diketahui oleh masyarakat yaitu gambaran umum saja seperti struktur organisasi, sejarah organisasi, visi dan misi, dokumen-dokumen gambar, dan lain-lain. Informasi yang berkaitan tentang bagaimana pertanggungjawaban untuk setiap program merupakan ranah dari auditor yang tidak semua orang boleh melihat. Sifat dari keterbukaan informasi di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang saat ini masih dalam sifat bila mana ada permintaan dari masyarakat maka harus datang ke kantor Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa bentuk akuntabilitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang ada dua yakni akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas efisiensi kinerja. Akuntabilitas dilihat setiap bulan baik dalam pertanggungjawaban keuangan dan kinerja dengan membuat laporan progress perkembangan kinerja. Transparansi mengenai informasi yang terbaru akan diberikan apabila ada permintaan, itu berarti pihak yang memerlukan informasi harus datang ke kantor Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

**Tabel 4.1**  
**Pembahasan Hasil Penelitian Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang**

<b>No</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Hasil</b>
1.	Efektivitas	Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memiliki target untuk mencapai waktu tanggap daerah layanan

		kebakaran yaitu 15 menit tetapi dalam realisasi target tersebut masih belum tercapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang menggunakan jasa pemadam kebakaran, didapatkan keterangan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sering mengalami keterlambatan saat tiba di lokasi kejadian hingga satu jam lamanya setelah masyarakat membuat laporan terjadinya kebakaran ke Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.
2.	Kualitas Layanan	Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam memberikan layanan masih belum optimal dikarenakan masih terdapat banyak hal-hal yang menjadi kebutuhan masyarakat namun belum mampu terpenuhi. Salah satu contohnya yaitu petugas sering mengalami keterlambatan saat tiba ke lokasi kejadian kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memiliki visi yaitu terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran dan bencana lainnya. Dengan terlambatnya petugas tiba ke lokasi terjadinya kebakaran dapat menghambat proses pemadaman kebakaran yang tentu saja itu tidak selaras dengan visi yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Selain terlambatnya petugas datang ke lokasi kejadian kebakaran, sarana prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang kurang memadai dikarenakan alokasi dana anggaran tidak tepat sasaran karena lebih memfokuskan pada pengadaan tenaga kerja non ASN sehingga pemeliharaan sarana dan prasarana Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang menjadi
<b>No</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Hasil</b>
		terbengkalai.

3.	Responsivitas	Berdasarkan daya tanggap Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam menanggapi kebutuhan masyarakat masih belum terpenuhi sepenuhnya karena terkendala minimnya jumlah pos-pos pembantu sehingga menghambat jalannya kegiatan pemadaman di lokasi kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak memiliki forum atau wadah untuk menampung aspirasi serta keluhan dari masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum berjalan secara optimal.
4.	Akuntabilitas	Berdasarkan pembuatan pelaporan rutin Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sudah berjalan dengan baik. Pertanggungjawaban Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dibuat secara tertulis seperti laporan keuangan/anggaran, laporan kegiatan, laporan akhir tahun. Setiap bulan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang melaporkan akuntabilitas keuangan ke BPKAD Kota Semarang, sedangkan laporan efisiensi kinerja ditujukan kepada Bappeda Kota Semarang. Kemudian berdasarkan transparansi mengenai informasi yang terbaru akan diberikan apabila ada permintaan saja.

#### **4.5 Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang**

##### **4.5.1 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah kualitas usaha manusia supaya mampu untuk meningkatkan aktivitas, ketepatan waktu, kemampuan, serta peningkatan pencapaian nilai. Peran pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi yaitu bahwa segala potensi yang dimiliki oleh manusia dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih

keberhasilan dalam mencapai tujuan yang baik secara individu maupun di dalam organisasi. Sumber daya manusia memiliki andil yang besar dalam menentukan maju dan berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu kemajuan suatu organisasi ditentukan bagaimana kualitas sumber daya manusia di dalamnya.

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang berjumlah 93 pegawai dengan kualifikasi pendidikan terakhir SMP sebanyak 3 orang, SMA sebanyak 52 orang, S1 sebanyak 31 orang, S2 sebanyak 4 orang. Pegawai Dinas Pemadam Kebakaran didominasi oleh pegawai yang berlatar belakang pendidikan SMA dikarenakan di dalam dinas tersebut lebih banyak dibutuhkan tenaga pemadam dengan minimal pendidikan SMA yang berasal dari sekolah kejurusan bidang teknik dibandingkan dengan bagian administrasi perkantorrannya yang mengharuskan pegawai berpendidikan minimal S1. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang melakukan upaya untuk meningkatkan kompetensi pegawai dengan mengirim beberapa pegawainya untuk mengikuti kegiatan Pendidikan dan Pelatihan setiap tahun.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih kekurangan jumlah aparat tenaga pemadam kebakaran. Jumlah aparat pemadam kebakaran yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang saat ini berjumlah 246 personil dengan driver sebanyak 48 orang sedangkan jumlah ideal seharusnya adalah sebanyak 400 orang personil. Selain kekurangan personil pemadam kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang juga masih kekurangan pegawai yang bersertifikasi. Pegawai ASN yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yaitu sebanyak 93

orang, namun yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan hanya 74 orang saja. Sedangkan pegawai non ASN Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang yang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan yaitu sebanyak 133 orang.

Dengan kurangnya jumlah personil serta sedikitnya pegawai yang bersertifikasi maka pelaksanaan tugas tidak akan berjalan dengan maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta akan menjadi penghambat dalam pencapaian visi dan misi dari organisasi tersebut. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum memiliki sumber daya manusia yang mendukung baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Belum dapat tercapainya visi, misi, serta tujuan organisasi maka kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dapat dikatakan belum berjalan maksimal.

#### **4.5.2 Kerjasama Pegawai**

Kerjasama dalam sebuah tim menjadi kebutuhan dalam mewujudkan keberhasilan kerja. Setiap tim maupun individu sangat berhubungan erat dengan kerjasama yang dibangun dengan kesadaran pencapaian prestasi dan kinerja. Dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi diperlukan kerjasama baik antara individu di dalam tim maupun kerjasama dengan tim di dalam organisasi. Pentingnya menjalin kerjasama dalam organisasi akan berdampak positif terhadap kinerja yang efektif.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dalam pelaksanaan tugasnya dibentuk sebuah tim yang terdiri dari empat bidang yaitu satu sekretariat, serta empat tim pemadam kebakaran. Empat bidang tersebut terdiri dari bidang pencegahan, bidang operasional dan penyelamatan, bidang sarpras, dan bidang pemberdayaan masyarakat.



Empat tim pemadam kebakaran terdiri dari pleton satu, pleton dua, pleton tiga, dan pleton empat, di mana setiap pleton terdiri dari 25 pemadam kebakaran yang siap diterjunkan ke lokasi terjadinya bencana kebakaran.

Berdasarkan hasil penelitian, masing-masing bidang dalam realisasinya telah menjalankan tugas sesuai dengan tupoksi yang sudah ditentukan. Dapat disimpulkan bahwa 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.

### **1.5.3 Sarana Prasarana**

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sarana yang dimaksudkan lebih mengarah kepada benda-benda penunjang seperti komputer, mesin, dan peralatan kantor. Sedangkan prasarana lebih mengarah pada benda-benda bergerak seperti gedung dan tanah. Adanya sarana prasarana yang baik sangat bermanfaat bagi organisasi dalam melaksanakan kegiatannya. Sarana dan prasarana dengan kualitas yang baik dapat mempermudah organisasi tersebut dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum memiliki sarana prasarana yang memadai. Seharusnya di setiap

kecamatan di satu kota memiliki satu pos pembantu untuk mempercepat petugas dalam melaksanakan pelayanan penanganan bencana kebakaran. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa Kota Semarang hanya memiliki 7 pos pembantu yaitu di Banyumanik, Plamongan, Tugu, Genuk, Gunungpati, Semarang Timur, dan Mijen. Pos pembantu di Kota Semarang yang masih sedikit ini tidak jarang menjadi kendala terlambatnya petugas pemadam kebakaran menuju ke lokasi kebakaran sehingga tidak dapat mencapai *response time* 15 menit.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum memiliki mobil tangga pemadam yang mampu untuk menjangkau lantai gedung-gedung di Kota Semarang dengan ketinggian belasan hingga puluhan lantai. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang juga masih sangat membutuhkan armada-armada baru dengan teknologi yang lebih maju sehingga dapat mempercepat proses pemadaman api. Dapat disimpulkan bahwa 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.

**Tabel 4.2**  
**Pembahasan Hasil Penelitian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**  
**Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang**

No	Faktor-Faktor	Hasil
1.	Sumber Daya Manusia	<p>Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang didominasi oleh pegawai dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 52 dari jumlah pegawai 93 orang. Jumlah tenaga pemadam di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sebanyak 119 orang yang menunjukkan bahwa jumlah tersebut tidak sesuai dengan standar jumlah pegawai yang seharusnya yaitu 400 orang personil. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang kekurangan pegawai yang bersertifikasi, dari jumlah pegawai 93 orang namun yang sudah bersertifikasi hanya 74 orang saja.</p> <p>Dengan kurangnya jumlah personil serta sedikitnya pegawai yang bersertifikasi maka pelaksanaan tugas tidak akan berjalan dengan maksimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta akan menjadi penghambat dalam pencapaian visi dan misi dari organisasi tersebut. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum memiliki sumber daya manusia yang mendukung baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Belum dapat tercapainya visi, misi, serta tujuan organisasi maka kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dapat dikatakan belum berjalan maksimal.</p>
2.	Kerjasama	<p>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.</p>

<b>No</b>	<b>Faktor-Faktor</b>	<b>Hasil</b>
3.	Sarana dan Prasarana	Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum memiliki mobil tangga pemadam yang mampu untuk menjangkau lantai gedung-gedung di Kota Semarang dengan ketinggian belasan hingga puluhan lantai. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih sangat membutuhkan armada-armada baru dengan teknologi yang lebih maju sehingga dapat mempercepat proses pemadaman api. Sarana prasana yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih belum memadai sehingga menjadi penghambat dalam berjalannya program serta kegiatan yang dilakukan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.