

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

**(ANALYSIS PERFORMANCE OF SEMARANG CITY FIRE
DEPARTMENT)**

Alifia Intan Saputri, Dra. Maesaroh, M.Si

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kode Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

Email : alifiaintan97@gmail.com

ABSTRACT

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 : Performance, Fire Department, Public Department

ABSTRAK

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. Meningkatnya jumlah terjadinya kebakaran setiap tahun dapat diartikan bahwa tidak selaras dengan visi, misi, tujuan 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, Pemadam Kebakaran, Organisasi Publik

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kota Semarang saat ini semakin berkembang dan kemajuan dalam pembangunan menjadi pesat setiap tahun. Jumlah penduduk di Kota Semarang tahun 2018 berdasarkan data Dispendukcapil sebanyak 1.668.578 jiwa. Pertumbuhan penduduk yang meningkat, perumahan menjadi padat. Seiring pesatnya perkembangan Kota Semarang mengakibatkan resiko terjadinya kebakaran meningkat sehingga memerlukan penanganan khusus. Kebakaran di Kota Semarang dari tahun 2013-2018 mencapai 1.746 kejadian dengan beberapa penyebab.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang merupakan suatu badan yang berwenang untuk menanggulangi dan menangani terjadinya kebakaran. Berdasarkan Perda Kota Semarang No. 14 Tahun 2016 Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang berusaha menghadapi berbagai persoalan dengan meningkatkan kinerja yang semakin baik seperti meningkatkan aspek produktivitas, responsivitas,

responsibilitas, dan akuntabilitas dalam melaksanakan tugas atau urusan pemerintahan daerah di bidang kebakaran dan penanggulangan bencana lainnya berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dalam realisasi dua hal penting tersebut belum dilaksanakan dengan tepat yang mengakibatkan kontribusi pada daerah kurang maksimal. Hal ini menjadi penting karena dalam dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian spesifikasi kerja diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang No. 6 Tahun 2016 berkaitan dengan penjabaran tupoksi dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Dalam menjalankan tugas, Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang menghadapi berbagai permasalahan dalam organisasi sehingga pencapaian visi yang tercantum dalam rencana strategis tahun 2016-2021 “Terciptanya rasa aman nyaman masyarakat Kota Semarang dari kebakaran dan bencana lain” serta tujuan organisasi tidak tercapai. Permasalahan pertama terkait terbatasnya sarana prasarana

operasional dikarenakan anggaran tidak memenuhi. Pos yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang hanya 8 pos, Kota Semarang memiliki 16 Kecamatan sehingga idealnya setiap Kecamatan memiliki 2 pos pembantu. Setiap tahun Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang mencapai target *response time* <15 menit yang ditetapkan nasional yaitu 75% namun dalam realisasinya masih terdapat petugas yang mengalami keterlambatan tiba ke lokasi kejadian. Permasalahan yang selanjutnya sumber daya manusia. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang didominasi pegawai dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 52 orang. Kurangnya jumlah pegawai yang dibutuhkan serta bersertifikat menjadikan pelaksanaan tugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak berjalan maksimal.

2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang?

3. Tujuan

1. Menganalisis kinerja organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.
2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang.

4. Kajian Teori

A. Kinerja

Pengertian kinerja menurut Bernadin (Sudarmanto, 2009:8) menyatakan bahwa kinerja merupakan catatan hasil yang diproduksi (dihasilkan) atas fungsi pekerjaan tertentu atau aktivitas-aktivitas selama periode waktu tertentu. Istilah kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai performansi yang merupakan penampilan, untuk kerja atau prestasi.

B. Organisasi

Menurut Dwight Waldo (Syafie, 2010:52), organisasi adalah suatu

struktur dari kewenangan-kewenangan dalam hubungan antara orang-orang pada suatu sistem administrasi. Menurut Luther Gulick, organisasi adalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Jadi demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

C. Pengukuran Kinerja Organisasi

Melakukan penilaian kinerja merupakan upaya untuk memperbaiki kinerja dapat dilakukan dengan lebih terarah dan sistematis. Dwiyanto dalam Pasolong (2011:178) mengemukakan terdapat 5 indikator mengukur kinerja organisasi yaitu :

1. Produktivitas
2. Kualitas layanan
3. Responsivitas
4. Responsibilitas
5. Akuntabilitas

Menurut Kumorotomo dalam Pasolong (2011:180) menyatakan

beberapa indikator kerja yang dijadikan pedoman untuk menilai kinerja publik antara lain :

1. Efisiensi
2. Efektivitas
3. Keadilan
4. Daya tanggap

Kinerja merupakan suatu capaian atau hasil kerja dalam kegiatan atau aktivitas atau program yang telah direncanakan sebelumnya guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi dan dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu yang dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Soesilo (Tangkilisan, 2005:180), kinerja organisasi dipengaruhi adanya faktor-faktor berikut :

1. Struktur organisasi
2. Kebijakan pengelolaan
3. Sumber daya manusia
4. Sistem informasi manajemen
5. Sarana dan prasarana

Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi dalam memiliki kinerja yang baik (Wibowo, 2014:70), yaitu :

1. Pernyataan tentang maksud nilai-nilai

2. Manajemen strategis
3. Manajemen sumber daya manusia
4. Pengembangan organisasi
5. Konteks organisasi
6. Desain kerja
7. Fungsionalisasi
8. Budaya
9. Kerjasama

Dalam penelitian, peneliti menggunakan beberapa teori dari para ahli sebagai indikator untuk mengukur kinerja organisasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang karena sesuai dengan kondisi organisasi dan permasalahan yang peneliti temukan di lapangan.

5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang dan masyarakat Kota Semarang pengguna layanan. Jenis data yang digunakan adalah data berbentuk tulisan dan kata-kata. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dari wawancara

informan dan sumber data sekunder dari dokumen, buku, data statistik, laporan kegiatan, dan lain-lain. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasi melalui reduksi data yang diperoleh, selanjutnya data dipilah, dan disajikan yang pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban dari informan. Kualitas data menggunakan triangulasi dengan membandingkan hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya dan juga dengan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

PEMBAHASAN

1. Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang

A. Efektivitas

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)

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang memiliki target dapat mencapai waktu tanggap daerah layanan kebakaran <15 menit tetapi dalam realisasi target tersebut masih belum tercapai. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, didapatkan keterangan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang sering mengalami keterlambatan tiba di lokasi kejadian kebakaran hingga satu jam lamanya setelah 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. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum berjalan dengan baik.

B. 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.

Pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum optimal karena masih terdapat hal-hal yang menjadi kebutuhan masyarakat namun belum mampu terpenuhi. Sebagai contoh terlambatnya 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.

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.

C. 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 masyarakat. Responsivitas penting dimiliki sebuah organisasi guna mengukur daya tanggap birokrasi terhadap keinginan masyarakat sehingga dapat dilakukan penelitian apakah suatu birokrat sudah paham dengan keinginan masyarakat atau belum.

Masyarakat mengeluhkan pelayanan yang diberikan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang mengenai ketepatan waktu dari pihak Dinas. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak memiliki forum atau wadah untuk menampung

aspirasi serta keluhan dari masyarakat. Dapat disimpulkan responsivitas dari Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum berjalan secara optimal.

D. 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.

Akuntabilitas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang berjalan baik karena selalu melaporkan ke pihak terkait. Namun untuk transparansi informasi akan diberikan apabila ada permintaan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

A. 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.

Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang masih kekurangan jumlah aparat tenaga pemadam kebakaran. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang juga masih kekurangan pegawai yang bersertifikasi. Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang 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.

B. 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.

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.

C. 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.

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.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kinerja Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang

Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang belum berjalan optimal. Hal ini dapat diketahui dari indikator efektivitas karena belum tercapainya target-target yang ditetapkan, kualitas layanan karena masih banyak keluhan masyarakat karena keterlambatan petugas tiba ke lokasi, responsivitas karena tidak adanya sarana untuk masyarakat memberikan keluhan, dan akuntabilitas karena keterbatasan informasi serta kegiatan yang dilakukan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang tidak diperbaharui di *website*. Masih ditemukan banyak masalah yang menyebabkan tidak terwujudnya visi, misi, tujuan, dan target yang telah ditetapkan serta belum optimal dalam

memberikan pelayanan pada masyarakat.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Faktor yang mempengaruhi jalannya kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang adalah kerjasama antar individu maupun antar bidang yang berjalan dengan baik. Sedangkan faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya kinerja dengan baik yaitu sumber daya manusia yang kurang baik dari kuantitas dan kurangnya petugas bersertifikasi, serta kurangnya fasilitas yang memadai sebagai penunjang jalannya kinerja.

B. Saran

1. Untuk meningkatkan efektivitas diharapkan dapat meningkatkan kualitas kompetensi para pegawai dengan kegiatan pendidikan dan latihan secara rutin karena masih banyak pegawai yang belum memiliki sertifikat minimal pemadam kebakaran, serta meningkatkan sarana dan prasarana yang ada untuk menunjang jalannya kegiatan sehingga dapat mencapai target-target yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan kriteria kualitas layanan diharapkan meningkatkan penerapan komitmen kepada petugas dalam menanggulangi kebakaran, dan menambah jumlah pos-pos pembantu. Untuk meningkatkan kriteria responsivitas diharapkan dapat menyediakan sarana wadah untuk menampung aspirasi dari masyarakat. Untuk meningkatkan kriteria akuntabilitas diharapkan melakukan pembaharuan setiap pelaksanaan program atau kegiatan yang dilaporkan melalui *website*, serta meningkatkan transparansi dengan menyajikan informasi berkaitan dengan kegiatan Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Untuk memperbaiki faktor yang mempengaruhi tidak berjalannya kegiatan di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang terkait dengan kurangnya armada yaitu segera melakukan pembaharuan dan penambahan jumlah armada sehingga dengan memperbaharui armada dan dengan keadaan fisik armada yang baik akan dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada.
- Keban, Yeremias. T. (2008). *Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gaya Media
- Mahmudi. (2013). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: RT. Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sangkala. (2012). *Dimensi-Dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak

Sedarmayanti. (2004). *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Simanjuntak, Payaman J. (2005). *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugandi, Yogi Suprayogi. (2011). *Administrasi Publik : Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana, (2010). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widia Sarana Indonesia

_____. (2007). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Wibowo. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pres.

Dokumen

Rencana Strategis Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang Tahun 2010-2015

Rencana Strategis Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang Tahun 2016-2021

Pasal 134 Undang-Undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Laporan Realisasi Percepatan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Semester 1 Tahun 2014

Jurnal Ilmiah

Balaboniene, Ingrida & Giedre Vecerskiene. 2015. " *The Aspects of Performance Measurement in Public Sector Organization* " Volume 213 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815058991>

Darmadi, Didit. 2014. "Kinerja Badan Pemadam Kebakaran Dalam Menanggulangi Kebakaran Di Kabupaten Rokan Hilir" Volume 1, No. 1 <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/2244/2186>

Kuswandi, Yudhi. 2014. "Analisis Pelaksanaan Tugas Dinas Pemadam Kebakaran Kota Pekanbaru Pada Tahun 2008-2012" Volume 1, No. 1 <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/2125/0>

Listusari, Ni Luh Putu. 2016. "Analisis Kinerja Dinas Pemadam

Kebakaran Dalam Upaya Pencegahan dan Penanggulangan Bahaya Kebakaran (Studi Kasus Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Badung)”
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/view/38443/23309>

Monoarfa, Heryanto. 2012. ‘Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan”. Volume 5, No.1
<http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>

Parameswari, Palupi. 2015. “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebakaran Kota Semarang” Volume 4, No. 3
<http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=327838>

Internet

<http://semarangpos.com> diakses pada 10 November 2018

<http://mediajateng.net> diakses pada 10 November 2018

<http://jateng.tribunnews.com> diakses pada 10 November 2018

<http://www.semarang.go.id> diakses pada 11 Januari 2019