

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

Oleh:

Palupi Parameswari, Herbasuki Nurcahyanto, Rihandoyo \*)

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kode Pos 12693

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

Email : [palupiparameswari@gmail.com](mailto:palupiparameswari@gmail.com)

## **ABSTRACT**

The increase in population has always been followed by the rapid construction of buildings and settlements. With the increasing density of settlements and buildings, fire risk becomes higher. Competent authorities to prevent and deal with disaster fire firefighter is an institution. In Semarang competent institution is Fire Department of Semarang.

This study was carried out based on the problems that occur in the implementation of programs and activities of the Fire Department of Semarang. The purpose of this study was to analyze the performance of Semarang Fire Department and identify factors supporting and inhibiting performance Semarang Fire Department as a firefighter institution. Performance assessment Semarang Fire Department visits of inputs, service quality, effectiveness, and responsiveness. While the factors that affect the performance seen from the structure of the organization, cooperation, and infrastructure. This study used a qualitative descriptive informant derived from Semarang Fire Department employees and from people lived in Semarang.

Based on research, the performance of Semarang Fire Department has not been optimal. Therefore, some recommendations can be given to optimizing the use of energy performance such as outsourcing and additional training and education to employees. Immediately prepare Standard Operating Procedure (SOP) to minimize errors. Improved employee competence and completeness of infrastructure. Provides the means to be able to accommodate the aspirations of the people.

**Keywords: Performance, Factors That Affect The Performance, Public Organizations**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kepadatan penduduk Indonesia semakin tahun semakin meningkat. Sesuai dengan sensus penduduk yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2010 jumlah penduduk Indonesia mencapai 237.641.326 jiwa. Seiring dengan peningkatan jumlah penduduk, tingkat kepadatan perumahan juga ikut meningkat. Perumahan dengan kepadatan penduduk yang tinggi sangat berpotensi mengalami kebakaran. Kebakaran menyumbang 15 persen dari total bencana di Indonesia. Pada 2011, terjadi sekitar 16.500 kebakaran di 498 kota dan kabupaten. Di Medan kebakaran terjadi sebanyak 163 kali, Surabaya 187 kejadian, Bandung 163 kali, Bekasi 127 kali, Depok 124 kali dan Kota Tangerang 167 kali. (<http://www.tempo.co/read/news/2012/03/01/083387365/Jumlah-Kebakaran-Jakarta-Tertinggi-di-Indonesia>), diunduh pada 15 Oktober 2014 pukul 20.34.

Kota Semarang dengan jumlah penduduk sebesar 1.556.000 jiwa pada tahun 2010 berdasarkan hasil sensus dari Badan Pusat Statistik, juga memiliki potensi terjadinya kebakaran yang cukup tinggi. Kebakaran yang terjadi di Kota Semarang dari tahun 2009-2013 mencapai 982 kejadian dengan berbagai penyebab kebakaran. Lembaga yang berwenang untuk menanggulangi dan menangani bencana kebakaran adalah institusi pemadam kebakaran. Di Kota Semarang, institusi yang berwenang adalah Dinas Kebakaran Kota Semarang. Dengan adanya kebijakan otonomi daerah, maka instansi di daerah dituntut harus mampu mengembangkan dan meningkatkan kinerja organisasi. Dalam hal ini, khususnya Dinas Kebakaran Kota Semarang dibentuk berdasarkan

Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2008 berusaha menghadapi persoalan-persoalan tersebut dengan upaya meningkatkan kinerja yang semakin baik seperti meningkatkan produktivitas, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas di dalam melaksanakan tugas atau urusan pemerintahan daerah di bidang kebakaran dan penanggulangan bencana berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Namun, dalam realitanya kedua komponen strategis tersebut belum dikelola secara tepat, sehingga belum mampu memberikan kontribusi secara signifikan bagi daerah. Hal itu sangat penting dalam menjalankan pemerintahan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing bagian spesifikasi kerja yang telah diatur di dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 40 tahun 2008 tentang penjabaran tugas dan fungsi Dinas Kebakaran Kota Semarang, yang dimaksudkan untuk mencapai visi dari Dinas Kebakaran Kota Semarang yang tercantum dalam Rencana Strategis tahun 2010-2015, yaitu "Terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran". Dalam pelaksanaan tugas-tugas, Dinas Kebakaran Kota Semarang menghadapi beberapa permasalahan di dalam organisasi yang menyebabkan pencapaian visi organisasi menjadi terhambat. Permasalahan pertama, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana serta anggaran operasional Dinas Kebakaran Kota Semarang. Mobil damkar adalah salah satu sarana pemadaman kebakaran yang digunakan oleh Satgas Damkar, Satlakar atau sebutan lainnya untuk memenuhi waktu tanggap darurat kebakaran yang cepat dan tepat dalam pengurangan resiko kebakaran. Jumlah mobil damkar yang dimiliki Dinas Kebakaran Kota Semarang 22 unit. Dengan jumlah mobil tersebut, Dinas

Kebakaran Kota Semarang masih belum bisa memenuhi standar tingkat waktu tanggap yaitu < 15 menit harus sudah sampai ke tempat kejadian kebakaran. Permasalahan kedua yaitu pada Sumber Daya Manusia, masih perlunya peningkatan kompetensi dan profesionalisme SDM Dinas Kebakaran Kota Semarang dan masih kurangnya jumlah pemadam kebakaran yang dimiliki Dinas Kebakaran Kota Semarang. Rata-rata pendidikan pegawai Dinas Kebakaran Kota Semarang yaitu setingkat SLTA yang berjumlah 104 pegawai.

Dalam sebuah media online Sindonews.com disebutkan bahwa Dinas Kebakaran Kota Semarang masih kekurangan personil. Hasil wawancara pihak media dengan Kepala Seksi Operasi Dinas Kebakaran Kota Semarang Supriyanto, bahwa saat ini Dinas Kebakaran Kota Semarang hanya memiliki petugas pemadam sebanyak 76 orang, dengan tambahan petugas *outsourcing* sebanyak 25 orang. Jika dihitung dengan jumlah armada yang ada yaitu 22 buah, maka menjadi sangat kurang. Dalam satu mobil pemadam kebakaran seharusnya terdapat 6 orang petugas, tetapi dalam praktiknya hanya diisi 3-4 orang petugas.

## B. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan dan menganalisis kinerja dilihat dari dimensi masukan (input), kualitas layanan, efektivitas, dan responsivitas dari Dinas Kebakaran Kota Semarang.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kinerja Dinas Kebakaran Kota Semarang.
3. Merumuskan solusi yang telah dan akan dilakukan dalam mengatasi masalah yang terjadi pada Dinas Kebakaran Kota Semarang.

## C. Teori

### B. 1 Organisasi

Organisasi pada hakekatnya merupakan sekumpulan orang yang memiliki tujuan untuk mencapai hasil (Yogi Suprayogi Sugandi, 2011:25). Konteks organisasi secara asosiatif yang diperkenalkan Max Weber memiliki arti yang sangat penting sebagai tata hubungan sosial yang dihubungkan dengan dan dibatasi oleh aturan-aturan yang sejauh mungkin dapat memaksa seseorang untuk melakukan kerja sebagai fungsi yang ajek dan bukan kerjasama komunal seperti halnya keluarga (Miftah Thoha dalam Yogi Suprayogi Sugandi, 2011:26).

Menurut John D. Millet (dalam Inu Kencana Syafi'ie, 2006:51) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama. Sedangkan organisasi menurut Luther Gullick (dalam Inu Kencana Syafi'ie, 2006:52) adalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

### B. 2 Kinerja

Kinerja adalah merupakan implementasi dari rencana yang telah disusun tersebut. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai

dan memperlakukan sumber daya manusianya akan memengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja. (Wibowo, 2008:4)

Konsep kinerja pada dasarnya merupakan perubahan atau pergeseran paradigma dari konsep produktivitas. Pada awalnya, orang sering kali menggunakan istilah produktivitas untuk menyatakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan atas sasaran tertentu. Menurut Andersen (dalam Sudarmanto, 2009:7) paradigma produktivitas yang baru adalah paradigma kinerja secara aktual yang menuntut pengukuran secara aktual keseluruhan kinerja organisasi, tidak hanya efisiensi atau dimensi fisik, tetapi juga dimensi non fisik (*intangible*). (Sudarmanto, 2009:7)

Terkait dengan konsep kinerja, Rummler dan Brache (1995) (dalam Sudarmanto, 2009:7) , mengemukakan ada 3 level kinerja, yaitu:

1. Kinerja organisasi, merupakan pencapaian hasil (*outcome*) pada level atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait dengan tujuan organisasi, rancangan organisasi, dan manajemen organisasi.
2. Kinerja proses, merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses, dan manajemen proses.
3. Kinerja individu/pekerjaan, merupakan pencapaian atau efektivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan.

Kinerja pada level ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, rancangan pekerjaan, dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.

### B. 3 Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja ini dimaksudkan untuk menghasilkan objektif, informasi yang relevan pada program atau kinerja organisasi dapat menggunakannya untuk memperkuat manajemen dan menginformasikan pengambilan keputusan, mencapai hasil dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan, dan meningkatkan akuntabilitas. Osborne dan Gaebler menunjukkan dalam buku *Reinventing Government*, "Apa yang akan diukur akan dilakukan" (1992, hal. 146). di lain kata, pengukuran kinerja cenderung berdampak pada, seharusnya dirancang untuk berdampak pada perilaku dan keputusan. pengukuran kinerja cenderung untuk memusatkan perhatian pada apa yang diukur dan kinerja sendiri, dan untuk memotivasi orang-orang dan organisasi bekerja untuk meningkatkan kinerja, setidaknya pada dimensi-dimensi yang sedang dipantau. (Theodore H. Poister, 2003:4)

Dwiyanto (2002) dalam Sudarmanto (2009:16) mengemukakan terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu:

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

Kumorotomo (1996) dalam Sudarmanto (2009:16) merumuskan 4 indikator penilaian terhadap kinerja organisasi, yaitu:

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

Sedangkan menurut Mahsun dalam bukunya Pengukuran Kinerja Sektor Publik terdapat beberapa indikator dalam kinerja organisasi ialah sebagai berikut:

1. Masukan (*input*)
2. Proses
3. Keluaran (*output*)
4. Hasil (*outcomes*)
5. Manfaat (*benefit*)
6. Dampak (*impact*) (Mahsun, 2006 :77-78)

Dari beberapa dimensi maupun alat ukur yang sudah disampaikan oleh para tokoh di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebuah pengukuran kinerja anggota organisasi maupun pengukuran kinerja organisasi sangat penting untuk dilakukan. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja yang sekiranya masih rendah, sehingga tujuan yang telah ditetapkan organisasi dapat dicapai secara maksimal.

#### B. 4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Organisasi

Kinerja suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang datang dari dalam organisasi dan faktor yang berasal dari luar organisasi. Yuwono dkk dalam Hessel (2005, 178-180) mengemukakan pendapat yang berkaitan dengan konsep kinerja organisasi, bahwa kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam rantai nilai (*value chain*) yang ada pada organisasi. Berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi sesungguhnya memberikan informasi mengenai prestasi pelaksanaan dari unit-unit organisasi, dimana organisasi memerlukan penyesuaian-penyesuaian

atas seluruh aktivitas sesuai dengan tujuan organisasi.

Terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi mempunyai kinerja yang baik, yaitu menyangkut pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai, manajemen strategis, manajemen sumber daya manusia, pengembangan organisasi, konteks organisasi, desain kerja, fungsionalisasi, budaya, dan kerja sama. (Wibowo, 2007:81)

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

Soesilo dalam Hessel (2001: 180-181) mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi birokrasi publik di masa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut ini:

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

#### D. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Kebakaran Kota Semarang dan masyarakat Kota Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data yang berbentuk tulisan dan data berbentuk kata-kata. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang berasal dari wawancara terhadap informan dan sumber data sekunder yang berasal dari dokumen, buku, data statistik,

laporan, dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasi melalui reduksi data yang diperoleh, kemudian data dipilah, dan disajikan yang pada akhirnya ditarik kesimpulan atas jawaban-jawaban yang diperoleh dari informan. Kualitas atau keabsahan data menggunakan triangulasi dengan membandingkan hasil wawancara antara informan satu dengan informan lainnya dan juga dengan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

## PEMBAHASAN

### A. Kinerja Organisasi Dinas Kebakaran Kota Semarang

#### A.1. Masukan (*Input*)

Masukan (*input*) merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dan menghasilkan keluaran (*output*). Contohnya seperti sumber daya manusia, dana, waktu, sarana prasarana, dll. Dinas Kebakaran Kota Semarang masih belum memiliki sumber daya manusia yang mendukung baik dari segi kualitas dan kuantitasnya. Hal utama yang menjadi masalah di dalam Dinas Kebakaran Kota Semarang yaitu masih kurangnya jumlah personil pemadam kebakaran. Dengan kurangnya jumlah personil pemadam kebakaran, maka dalam melakukan penanganan bencana kebakaran menjadi kurang maksimal. Anggaran yang diterima setiap tahunnya dapat dialokasikan dengan baik sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sarana prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kebakaran Kota Semarang untuk menunjang dan mendukung program dan kegiatan masih belum terpenuhi. Masih banyak sarana penunjang program dan kegiatan yang belum

dimiliki oleh Dinas Kebakaran Kota Semarang. Berdasarkan pembahasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kebakaran Kota Semarang berdasarkan fenomena masukan (*input*) masih belum optimal.

#### A.2. Kualitas Layanan

Kinerja organisasi tidak lepas dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, oleh karena itu masyarakat sebagai pengguna layanan dapat menilai bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Dinas Kebakaran Kota Semarang terhadap pemenuhan kebutuhan yang berkaitan dengan pelayanan pemadam kebakaran. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebakaran Kota Semarang yaitu penyuluhan dan pencegahan bahaya kebakaran, perijinan dan pengawasan kelayakan keamanan gedung dari bahaya kebakaran, dan penanganan bencana kebakaran.

Menurut Dwiyanto, terdapat 5 indikator untuk mengukur kinerja organisasi, salah satunya adalah kualitas layanan. Kualitas layanan yaitu dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat terlihat bahwa Dinas Kebakaran Kota Semarang dalam memberikan pelayanan masih belum optimal, dikarenakan masih terdapat hal-hal yang merupakan kebutuhan dari masyarakat yang belum terpenuhi. Contohnya adalah keterlambatan petugas pemadam kebakaran tiba di lokasi kebakaran. Visi dari Dinas Kebakaran Kota Semarang adalah terciptanya rasa aman masyarakat Kota Semarang dari bahaya kebakaran dan bencana lainnya. Dengan keterlambatan kedatangan petugas pemadam tentu saja sudah tidak selaras dengan visi

dari Dinas Kebakaran Kota Semarang.

### A.3. Efektivitas

Stoner (1982:6), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Target dari Dinas Kebakaran Kota Semarang yaitu dapat mencapai waktu tanggap (*respon time*) daerah layanan wilayah manajemen kebakaran yaitu 15 menit, peningkatan kompetensi pegawai, dan penambahan jumlah petugas pemadam kebakaran. Realisasi target tersebut masih belum dapat mencapai angka yang ditetapkan. Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan masyarakat korban bencana kebakaran, didapatkan keterangan bahwa Dinas Kebakaran Kota Semarang terlambat tiba hingga satu jam setelah masyarakat menelfon meminta pertolongan ke Dinas Kebakaran Kota Semarang.

Berdasarkan Laporan Realisasi Percepatan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Semester I Tahun 2014, dapat terlihat ada beberapa realisasi yang tidak mencapai sesuai dengan target yang ditetapkan. Contohnya adalah realisasi pada indikator tingkat waktu tanggap (*respon time*), bahwa terjadi penurunan yaitu pada tahun 2012 ke 2013 yaitu dari 75,69% turun menjadi 68,72% dengan target setiap tahunnya yaitu 75%. Hal tersebut menunjukkan bahwa efektivitas dari Dinas Kebakaran

Kota Semarang masih belum optimal.

### A.4. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Kebakaran Kota Semarang tidak memiliki wadah atau forum untuk menampung aspirasi dan keluhan dari masyarakat. Hal tersebut menunjukkan kurangnya responsivitas dari Dinas Kebakaran Kota Semarang. Aspirasi dan keluhan masyarakat merupakan hal penting agar organisasi dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas dari Dinas Kebakaran Kota Semarang masih belum optimal.

## B. Faktor Pendorong dan Penghambat Kinerja Dinas Kebakaran Kota Semarang

### B.1 Struktur Organisasi

Struktur bagi suatu organisasi berguna untuk memperjelas dan memahami tugas dan fungsi dari masing-masing bagian yang terdapat dalam organisasi. Dengan struktur, tugas masing-masing bagian menjadi jelas, akan tetapi bagi suatu organisasi yang menerapkan struktur organisasi secara kaku dan hubungan antar bagian secara formal saja akan berdampak pada inefektivitas organisasi dalam menjalankan tugas organisasi dan merespon berbagai fenomena yang terjadi. Struktur organisasi dari Dinas Kebakaran Kota Semarang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, karena dalam pelaksanaannya tidak terlihat hambatan ataupun permasalahan yang

mengganggu jalannya pencapaian tujuan organisasi. Adanya konflik di dalam tubuh organisasi dapat diselesaikan dengan baik. Koordinasi antara satu bidang dengan yang lainnya berjalan dengan baik, hal tersebut menjadikan salah satu faktor pendukung untuk mencapai tujuan organisasi.

## B. 2 Kerjasama

Dalam organisasi berbasis tim, pencapaian kinerja organisasi sangat ditentukan oleh kinerja tim yang terdiri dari sekelompok orang dengan latar budaya berbedadan kompetensinya bervariasi. Keberhasilan tim sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam bekerjasama. Berdasarkan hasil penelitian, dari masing-masing bidang yang terdiri dari bidang pengembangan teknik, bidang operasional dan pengendalian, bidang peralatan dan perbekalan, dan bidang pembinaan dan penyuluhan tersebut saling bekerjasama dan berkoordinasi untuk memecahkan persoalan yang ada di lapangan. Secara garis besar kerjasama yang dilakukan pada Dinas Kebakaran Kota Semarang telah berjalan dengan baik, karena berjalannya kerjasama dan koordinasi yang harmonis dan sinergis antar bidang di dalam tubuh organisasi.

## B. 3 Sarana Prasarana

Menurut Agus Dwiyanto, dkk ((2002:83), secara umum sarana prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kebakaran Kota Semarang masih belum dapat mendukung berjalannya kinerja, karena terdapat beberapa sarana yang harus di

regenerasi agar dapat memberikan pelayanan yang baik, sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

## PENUTUP

- a. Kesimpulan
1. Kinerja Organisasi Dinas Kebakaran Kota Semarang

Kinerja Dinas Kebakaran Kota Semarang belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari fenomena yang terdapat pada dimensi masukan (input), kualitas layanan, efektivitas, dan responsivitas. Dari keempat dimensi tersebut masih ditemukan dimensi yang belum berjalan optimal. Hal ini dikarenakan masih ditemukan beberapa permasalahan pada dimensi tersebut yaitu, masih terbatasnya jumlah Sumber Daya Manusia yang dimiliki, masih belum optimalnya upaya Dinas Kebakaran Kota Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan masih belum tercapainya beberapa target yang ditetapkan oleh Dinas Kebakaran Kota Semarang.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Organisasi  
Faktor pendukung kinerja organisasi Dinas Kebakaran Kota Semarang yaitu koordinasi dan kerjasama antar bidang di dalam tubuh organisasi Dinas Kebakaran Kota Semarang yang terjalin dengan baik dan harmonis sehingga dapat mendukung kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Faktor penghambat kinerja organisasi Dinas Kebakaran Kota Semarang yaitu kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kebakaran Kota Semarang. Kurangnya jumlah armada mobil pemadam kebakaran menjadikan



suatu hambatan dalam pencapaian tujuan organisasi.

b. Saran

Berdasarkan kriteria masukan (*input*), Dinas Kebakaran Kota Semarang dapat menggunakan tenaga *outsourcing* dan memberikan lebih banyak pendidikan dan pelatihan terkait dasar-dasar penanganan kebakaran agar kualifikasi pegawai dapat meningkat.

Berdasarkan kriteria kualitas layanan, Dinas Kebakaran Kota Semarang agar segera menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk membantu petugas dalam melakukan operasi dan juga mencegah kesalahan-kesalahan yang tidak perlu.

Berdasarkan kriteria efektivitas, Dinas Kebakaran Kota Semarang diharapkan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dan sarana prasarana untuk menunjang berjalannya program dan kegiatan sehingga target yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Berdasarkan kriteria responsivitas, Dinas Kebakaran Kota Semarang agar dapat menyediakan sarana untuk menampung aspirasi masyarakat. Sarana tersebut dapat berbentuk kotak saran yang tersedia di Dinas Kebakaran Kota Semarang dan *website* Dinas Kebakaran Kota Semarang.

Saran guna memperbaiki faktor penghambat terkait dengan kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Kebakaran Kota Semarang yaitu untuk segera melakukan regenerasi dan penambahan jumlah armada yang ada agar armada dapat bertambah dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Jumlah ideal untuk unit mobil pemadam kebakaran untuk mencakup luas Kota Semarang

yaitu 32 unit mobil, sehingga penambahan armada yang dibutuhkan yaitu berjumlah 10 armada.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Agus Dwiyanto, dkk.2002.*Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*.Yogyakarta:Pusat Studi dan Kependudukan Kebijakan UGM.

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Pendekatan Suatu Praktik*.Jakarta:PT.Rineka Cipta

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005.*Manajemen Publik*.Jakarta:PT.Gramedia Pustaka

Moleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.

Monoarfa, Heryanto. 2012. *Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan*. Jakarta

Poister, Theodore H. 2003. *Measuring Performance In Public and Nonprofit Organizations*. San Fransisco: Jossey-Bass

Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Sembiring, Masana.2012. *Budaya Kinerja Organisasi (Persepektif Organisasi Pemerintah)*.Bandung: Fokusmedia

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 dan Kualitatif*. Bandung:CV. Alfabeta

Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Jakarta:PT.Adi Mahasatya

Wibowo.2008. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

#### Dokumen

Rencana Strategis Dinas Kebakaran Kota Semarang Tahun 2010-2015

Rencana Strategis Satuan Kerja Pemerintah Daerah Dinas Kebakaran Kota Semarang Tahun 2010-2015

Laporan Realisasi Percepatan Penerapan Standar Pelayanan Minimal Semester I Tahun 2014

#### Internet

<http://www.tempo.co/read/news/2012/03/01/083387365/Jumlah-Kebakaran-Jakarta-Tertinggi-di-Indonesia> , diunduh pada 15 Oktober 2014 pukul 20.34

<http://daerah.sindonews.com/read/787461/22/--1380116890> , diunduh pada 15 Oktober 2014 pukul 21.06

<http://www.jakartafire.net/profil/index.php?act=detil&idp=20>, diunduh pada Rabu, 11 Maret 2015 pukul 16.09