

KINERJA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA PEKANBARU

Oleh : Suci Fitri Rahmadani
sucifitriahmadani@gmail.com

Pembimbing : Abdul Sadad, S.Sos., M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi - Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax 0761-63272

Abstract

The performance of the Pekanbaru City Fire and Resue Service in impro the capital of Riau Province and a center of trade. Therefore, Pekanbaru City is growing and its development progress is getting faster every year. With the rapid development of Pekanbaru City, the risk of fire is increasing. The population of Pekanbaru City is getting denser, buildings are being built more and more, industry is growing so that there is a danger of fire and if a fire occurs it needs special handling. The Pekanbaru City Fire and Rescue Service as an implementing element of the Regional Government has a main task in carrying out regional government affairs in the field of fire and disaster management based on the principles of autonomy and assistance tasks. The research was conducted based on problems that occurred in the implementation of fire and rescue disaster management carried out by the Pekanbaru City Fire and Rescue Service. The purpose of this study was to analyze the performance of the Pekanbaru City Fire and Rescue Service and identify factors that hinder performance. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques, namely interviews, observation and documentation. Performance appraisal based on Dwiyanto's theory, namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. Factors that hinder performance are human resources, facilities and infrastructure and budget. Based on research, the performance of the Pekanbaru City Fire and Rescue Service is still not running optimally, targets are not fulfilled, officers are late in providing services to the community, insufficient budget allocations, and inadequate facilities and infrastructure exist so that it can be concluded that the performance of the Fire Department and Rescue of Pekanbaru City has not gone well.

Keyword : *Perfomance, Fire and Rescue Department, Public Department*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Pekanbaru merupakan Ibu kota Provinsi Riau. Kota Pekanbaru menjadi salah satu kota yang berpotensi mengalami peningkatan arus urbanisasi. Dalam satu tahun, ribuan orang baik dari daerah di Provinsi Riau maupun luar berpindah ke Kota Pekanbaru.

Seiring dengan peningkatan jumlah penduduk, tingkat kepadatan perumahan juga ikut meningkat. Perumahan dengan kepadatan penduduk yang tinggi sangat berpotensi mengalami kebakaran. Berikut data jumlah kasus kebakaran bangunan di Kota Pekanbaru yang terjadi pada tahun 2015-2019:

Tabel 1.1
Jumlah Kebakaran Bangunan di Kota Pekanbaru

No.	Tahun	Jumlah Kebakaran Bangunan
1	2015	84 kasus
2	2016	113 kasus
3	2017	118 kasus
4	2018	113 kasus
5	2019	118 kasus

Sumber: Damkar Kota Pekanbaru, 2020

Data yang terdapat pada Tabel 1.1 memperlihatkan bahwa terjadinya kebakaran di Kota Pekanbaru bersifat fluktuatif, yaitu selalu berubah-ubah. Namun dalam data tersebut, kecenderungan terjadinya kebakaran mengalami peningkatan. Jumlah kasus kebakaran di Kota Pekanbaru masih tinggi, yang paling sering menjadi penyebab dalam kebakaran Kota Pekanbaru yaitu hubungan arus pendek listrik, dikarenakan masih banyak masyarakat menggunakan kabel instalasi listrik yang sudah lama, pemasangan sambungan listrik yang tidak sempurna oleh pemilik rumah. Rapatnya jarak antar satu bangunan dengan bangunan lainnya juga mempercepat penyebaran api. Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Pekanbaru meminta masyarakat untuk bisa melakukan pencegahan dan turut berpartisipasi dalam mengurangi angka kebakaran. (Sumber: Fokuskriminal.com diakses pada tanggal 23 Januari 2019)

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 18

Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru melaksanakan urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu urusan ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat sub urusan kebakaran.

Penetapan IKU telah mengacu pada RENSTRA Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022 serta RPJMD Tahun 2017-2020.

Table 1.2
Penetapan Indikator Kinerja Utama
Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan
Kota Pekanbaru

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama
1.	Mewujudkan response time rate (tingkat waktu tanggap) bencana kebakaran bangunan 15 menit di Kota Pekanbaru	Tingkat waktu tanggap (response time rate)
2.	Meningkatnya pemberdayaan masyarakat dalam penanggulangan bahaya kebakaran	Kelurahan siaga kebakaran

Sumber: Damkar Kota Pekanbaru, 2020

Realisasi indikator kinerja tingkat waktu tanggap Dinas Pemadam Kebakaran dan penyelamatan Kota Pekanbaru Tahun 2019 belum mencapai target. Target yang telah ditetapkan adalah 65 % sedangkan realisasinya 48 %. Selain itu, waktu tanggap Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru menurun dari Tahun 2018 ke Tahun 2019. Pada Tahun 2018 waktu tanggap Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru adalah 55 % sedang pada Tahun 2019 adalah 48 %, terjadi penurunan sebanyak 7%.

Kesadaran masyarakat dalam penanggulangan bahaya kebakaran masih kurang maka dari itu dalam meningkatkan pemberdayaan masyarakat dalam penanggulangan bahaya kebakaran, Dinas

Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru menetapkan Kelurahan siaga kebakaran. Kelurahan siaga kebakaran merupakan kelurahan yang ditetapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru pada status siaga. Payung Sekaki merupakan salah satu kecamatan yang rawan kebakaran dan terdapat 3 kelurahan pada Kecamatan Payung Sekaki yang ditetapkan sebagai percontohan kelurahan siaga kebakaran yaitu kelurahan Sungai Sibam, Kelurahan Bandar Raya, dan kelurahan Air Hitam. (sumber: Pekanbaru.go.id diakses tanggal 5 Agustus 2019).

Seperti yang dapat dilihat pada Table 2.1, Tingkat waktu tanggap dan kelurahan siaga kebakaran merupakan Indikator Kinerja Utama (IKU) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru, maka berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk menulis dan mengadakan penelitian dengan judul: “**Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru**”.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka dapat penulis rumuskan masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana kinerja Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru ?
- b. Apa saja faktor penghambat kinerja Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru
- b. Mengetahui faktor penghambat kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis. Sekurang-kurangnya dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi

dunia pendidikan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Penulis mengharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah maupun instansi terkait yaitu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru
- b. Memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat dalam penanggulangan kebakaran, sehingga masyarakat dapat segera melakukan tindakan preventif.

2. KONSEP TEORI

2.1 Organisasi

Menurut Dwight Waldo, 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 (Syafiie, 2010 :53).

Gerald M. Goldhaber menegaskan bahwa konsep organisasi sebagai sebuah sistem mempunyai implikasi bahwa organisasi bekerja sebagai sistem terbuka. Lebih tepatnya, organisasi adalah sistem sosial dinamis. Goldhaber menggunakan istilah itu dalam buku teks berjudul *Organizational Communication* dengan mengacu pada buku komprehensif berjudul *the social psychology of Organization* karya Daniel Kahn dan Robert Kahn mengajukan defenisi yang berbunyi, organisasi adalah sebuah sistem sosial yang hidup dan terbuka yang dihubungkan oleh arus informasi antar orang dan diantara orang-orang yang menduduki berbagai peran dan posisi yang berbeda-beda (Hardjana : 10).

2.2 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 target sesuai dengan tanggung jawab Kinerja yang diberikan kepadanya. Kinerja juga dapat diartikan sebagai perfomansi yang merupakan penampilan, untuk kerja atau prestasi.

Kinerja adalah merupakan implementasi

dari rencana yang telah disusun. Implementasi kinerja dilakukan oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan, kompetensi, motivasi, dan kepentingan. Bagaimana organisasi menghargai dan memperlakukan sumber daya manusianya akan mempengaruhi sikap dan perilakunya dalam menjalankan kinerja (Wibowo:114).

Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang atau organisasi tidak dapat diketahui karena tidak ada tolak ukurnya (Mahsun, 2006:25).

2.3 Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan indikator prestasi yang dapat dicapai dan mencerminkan keberhasilan suatu organisasi, serta merupakan hasil yang dicapai dari perilaku anggota organisasi. Menurut Chaize Nasucha dalam Pasolong (2019:204) mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhannya secara efektif.

Wibawa dan Atmosudirdjo dalam Pasolong (2019:204), mengemukakan bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus untuk mencapai kebutuhannya secara efektif.

2.4 Indikator Kinerja

LAN-RI merumuskan bahwa indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan indikator masukan, keluaran, hasil, benefit dan dampak.

Untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut **Dwiyanto (2017: 50-51)**, indikator-indikator atau kriteria-kriteria kinerja organisasi publik adalah :

- a. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*.
- b. Kualitas Layanan
Kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kriteria kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Keuntungan utama mengubah kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah yang dapat diperoleh dari media massa dan diskusi publik.
- c. Responsivitas
Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.
Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Responsibilitas
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip

administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik eksplisit maupun implisit.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu mempresentasikan kepentingan rakyat.

2.5 Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja

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.

Wibowo (2017:70) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan untuk suatu organisasi dalam memiliki kinerja yang baik, yaitu:

1. pernyataan tentang maksud dan nilai-nilai
2. Manajemen Sumber Daya Manusia
3. Pengembangan organisasi
4. Konteks organisasi
5. Desain kerja
6. Fungsionalisasi
7. Budaya
8. Kerja sama

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian yang bersifat deskriptif penelitian dengan cara mengumpulkan data sebanyak-banyaknya terkait suatu fenomena sosial yang diteliti kemudian dapat digunakan untuk menganalisis suatu permasalahan. Pemilihan bentuk penelitian kualitatif bersifat deskriptif ini dimaksudkan agar

dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati sehingga penelitian ini dapat dibahas menjadi lebih mendalam oleh peneliti terkait peristiwa serta kaitan-kaitannya terhadap orang-orang dalam situasi dan kondisi yang di lapangan.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi merupakan faktor penting dalam penelitian. Inilah yang menjadi tempat dimana kita akan mengadakan penelitian. Dalam permasalahan ini penelitian dilakukan di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru.

3.3 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode *purposive sampling* dengan informannya sebagai berikut :

- a) Sekretaris Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru
- b) Kepala Bidang Pencegahan dan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia
- c) Kepala Bidang Pengendalian Operasi Pemadam dan Penyelamatan Kebakaran serta penanggulangan bencana
- d) Kepala Bidang Sarana dan Prasarana
- e) Masyarakat

3.4 Jenis Data

a. Data Primer

1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari responden atau narasumber sebagai hasil penelitian, yaitu dengan cara wawancara, diantaranya tentang Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru.

2. Data sekunder

Yaitu data dari kantor yang bersangkutan dan berhubungan dengan masalah penelitian ini dan juga bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain mengenai :

- a) Gambaran umum Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru

- b) Uraian tugas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru
- c) Struktur organisasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik wawancara mendalam dan terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang merupakan suatu pengumpulan data secara langsung dengan narasumber/informan dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap tentang masalah yang diteliti.

2. Observasi

Teknik observasi juga merupakan teknik penelitian melalui penjajakan lapangan berusaha mengenal segala unsur lingkungan social, fisik dan keadaan alam, sedangkan yang dimaksud dengan penilaian keadaan lapangan adalah untuk menialai keadaan, situasi, latar dan konteksnya lebih spesifik lagi observasi dikatakan sebagai penelitian dengan cara pengindraan yaitu mengamati.

Dalam penelitian ini proses observasi adalah mengamati tentang segala sesuatu yang dapat mendukung permasalahan penelitian tentang kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan penelusuran dokumen-dokumen resmi dalam menjajaki sumber tertulis, sehingga memperkaya data disamping itu dapat membantu peneliti dalam menganalisa.

3.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dalam situs yang dikembangkan oleh Miles Huberman. Data yang sudah terkumpul dibuat dalam matriks. Dalam matriks akan disajikan penggalan-penggalan data deskriptif sekitar peristiwa atau pengalaman tertentu yang menyekat data sebelum dan sesudahnya. Setelah data dimasukkan

kedalam matriks selanjutnya di buat daftar cek (Miles Huberman, 2007: 139-140).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru

4.1.1 Produktivitas

Produktivitas adalah tingkat prestasi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Konsep produktivitas upaya dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru dalam penanggulangan bencana kebakaran dan penyelamatan sesuai dengan target yang ditetapkan.

Tugas pokok Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru yaitu membantu Walikota Pekanbaru dalam melaksanakan urusan pemerintahan dibidang pemadam kebakarn dan penyelamatan serta tugas pembantuan lainnya.

Selain bertugas melayani masyarakat dalam urusan pemadaman kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru juga mempunyai tugas dalam pelayanan penyelamatan dan evakuasi akibat non kebakaran.

produktivitas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru dalam urusan pelayanan penyelamatan dan evakuasi akibat non kebakaran yang dilakukan oleh meningkat dari Tahun 2018 ke tahun 2019. Waktu tanggap tidak diperhitungkan dalam pelayanan penyelamatan evakuasi non kebakaran karena selain tidak masuk dalam ketentuan peraturan juga masyarakat yang membutuhkan pelayanan penyelamatan bisa datang langsung ke pos Damkar. Namun, meski waktu tanggap dalam pelayanan penyelamatan evakuasi non kebakaran tidak diperhitungkan, saat pelayanan penyelamatan yang mengharuskan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru untuk kelokasi, sesuai Standar Pelayanan Minimal

(SOP) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru harus tiba dilokasi sesuai waktu tanggap yaitu 15 menit.

Tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru terdapat pada Table 4.3, dari table dapat dilihat bahwa tujuan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru yaitu : Mewujudkan sarana dan prasarana pemadam yang lebih layak fungsi, mewujudkan tenaga operasional pemadam kebakaran yang berkualitas dan mewujudkan masyarakat yang peduli terhadap bahaya kebakaran.

Sarana dan prasarana Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru belum memadai. Dinas Pemadam Kebakaran dan penyelamatan Kota Pekanbaru terus berupaya mengoptimalkan sarana dan prasarana namun upaya tersebut diketahui terkendala oleh anggaran.

tujuan kedua Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru adalah mewujudkan tenaga operasional pemadam kebakaran yang berkualitas. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru meningkatkan kualitas tenaga operasional kebakaran dengan cara melakukan pelatihan rutin.

Tujuan yang ketiga Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru adalah mewujudkan masyarakat yang peduli terhadap bahaya kebakaran. Kepedulian masyarakat Kota Pekanbaru masih kurang.

4.1.2 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 diartikan sebagai upaya pemenuhan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah berkaitan dengan unsur Biaya/tarif dengan nilai 3,54 dan unsur Perilaku pelaksana dengan nilai 3,49. Untuk nilai terendah adalah Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,01 dan Waktu Pelayanan serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 2,74.

Secara keseluruhan terlihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru dengan nilai indeks berjumlah 3,21, untuk nilai SKM adalah 80,27 dan secara mutu pelayanan nilai yang didapat adalah B.

Dari seluruh unsur pelayanan, nilai IKM terendah adalah kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 3,01 dan waktu pelayanan serta prodak spesifikasi pelayanan dengan nilai 2,74.

Kualitas layanan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru masih belum optimal. Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mendapat predikat B dengan Nilai Indeks 80,27 dan SKM 3,21 namun waktu pelayanan hanya mendapat nilai rata-rata 2,74 sedangkan sarana prasarana mendapat nilai 3,01. Waktu pelayanan dan sarana prasarana merupakan faktor penting dalam peningkatan kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil wawancara juga terdapat keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan petugas kebakaran tiba dilokasi kejadian kebakaran.

4.1.3 Responsivitas

Menurut Dwiyanto (2006:62), Responsivitas 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 birokrasi sudah paham dengan keinginan masyarakat atau belum.

Dinas Pemadam Kebakaran telah berupaya melaksanakan program kerja namun masyarakat dibagian pelosok mengharapkan adanya program kerja mengenai penanggulangan bencana kebakaran sehingga mereka dapat tereduksi.

Selain 6 Program Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru tersebut, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru juga melakukan sosialisasi kepada instansi yang meminta mereka untuk menjadi narasumber.

Selain program kerja/kegiatan yang telah ditetapkan, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru juga melakukan sosialisai ke perusahaan dan instansi-instansi yang meminta mereka untuk melakukan sosialisasi. Inisiatif perusahaan-perusahaan dan instansi-instansi untuk meminta Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru sangat diperlukan, karena jika dilihat pada agenda program kerja tentunya tidak bisa merata keseluruh pelosok masyarakat Kota Pekanbaru. Penetapan lokasi program kerja sosialisai atau penyuluhan mengenai penanggulangan bencana kebakaran perlu di diskusikan lebih detail sehingga sosialisai atau penyuluhan dapat merata keseluruh aspek masyarakat di Kota Pekanbaru.

Program kerja/kegiatan pemeliharaan sarana prasana sangat perlu dioptimal oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru. Karena sarana prasarana yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru belum memadai dalam melakukan penanggulangan bencana kebakaran dan penyelamatan sehingga pemeliharaan sarana prasarana perlu

dioptimalkan terutama pada sarana dan prasarana yang telah lama.

4.1.4 Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanggulangan bencana kebakaran dan penyelamatan yang beracuan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 114 Tahun 2018 yaitu 15 Menit.

Responsibilitas Dinas Pemadam Kebakaran dan penyelamatan Kota Pekanbaru belum maksimal dan perlu ditingkat kembali agar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Peraturan yang berlaku. Kendala yang dihadapi oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dalam responsibilitas adalah koordinasi dengan Pihak Polisi dan PLN. Solusi permasalahan konfirmasi ulang kepada pelapor perlu ditemukan mengingat permasalahan tersebut bisa mempengaruhi kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru telah mencoba meningkatkan sinergitas dengan pihak PLN dan kepolisian dengan membuat Aplikasi Smart Resque. Namun Aplikasi Smart Resque belum bisa digunakan karena terkendala oleh kekuatan sinyal dan paket internet. Perbaikan atas Aplikasi Smart Resque Madani masih terus dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru sehingga sinergitas dengan pihak PLN dan kepolisian untuk melayani masyarakat dapat meningkat.

4.1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Dalam hal konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti

pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan dianggap benar dan sesuai dengan nilai norma yang berkembang dalam masyarakat. Akuntabilitas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru berjalan dengan baik karena selalu melaporkan ke pihak terkait.

Evaluasi Laporan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah (LAKIP) Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru pada Tahun 2018 mendapat predikat B, Sedangkan untuk tahun 2019 belum diketahui karena LAKIP Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru belum dievaluasi oleh Inspektorat.

4.2 Faktor-faktor yang menghambat Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru

4.2.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru belum memadai secara kuantitas. Sumber daya manusia adalah kekayaan yang paling penting yang dimiliki oleh organisasi sehingga penambahan sumber daya manusia sangat penting bagi Dinas Pemadam Kebakaran dalam mengoptimalkan kinerja.

Sumber daya merupakan bagian yang paling penting dalam suatu organisasi. Tidak adanya sumber daya yang memadai didalam organisasi menyebabkan banyaknya kendala yang akan dihadapi dalam mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penghambat yang dapat mempengaruhi pelaksanaan organisasi, apabila sumber daya manusia dalam organisasi tidak baik, dapat dikatakan organisasi tidak dapat berjalan sebagaimana

mestinya.

4.2.2 Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Sarana yang dimaksudkan lebih mengarah kepada benda-benda penunjang seperti computer, mesin dan peralatan kantor. Sedangkan prasarana lebih mengarah pada benda-benda bergerak seperti mobil.

Upaya peningkatan jumlah sarana dan prasarana terkendala oleh kemampuan anggaran Kota Pekanbaru namun peningkatan jumlah sarana dan prasana Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan sangat penting apalagi banyak operasional kebakaran yang telah tua dan tidak layak. Kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru menghambat kinerja sehingga peningkatan jumlah sarana dan prasarana sangat diperlukan. Perawatan terhadap sarana dan prasarana yang telah dimiliki juga diperlukan selain itu juga pengurusan administrasi terhadap 6 operasional kebakaran yang berkendala diharapkan mendapatkan solusi.

4.2.3 Anggaran

Anggaran dana Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru sangat perlu penambahan apalagi sumber daya manusia dan sarana prasana yang miliki masih kurang. Dengan penambahan anggaran dana akan mampu meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia serta menambah sarana prasana sehingga kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru dapat lebih optimal.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan bab-bab sebelumnya maka penulis memberikan kesimpulan yaitu:

1. Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru
Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan

Penyelamatan Kota Pekanbaru belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut dikarenakan waktu tanggap belum mencapai target dan menurun dari tahun sebelumnya, masih adanya keluhan dari masyarakat mengenai keterlambatan petugas tiba dilokasi, karena tidak meratanya program kerja yang dilakukan dan waktu tanggap masih dibawah dari ketentuan SOP dan Peraturan yang berlaku.

2. Faktor penghambat kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru
Faktor penghambat kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru yaitu Sumber Daya Manusia, sarana Prasarana dan anggaran. Kedua faktor penghambat tersebut terus diupayakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru agar tidak lagi menjai penghambat sehingga kinerja dapat menjadi optimal.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru, berikut penulis uraikan beberapa saran yang diharapkan menjadi masukan dan pertimbangan untuk instansi terkait, yaitu:

1. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru harus mengoptimal kinerja organisasinya. Masyarakat menginginkan adanya pembenahan pada kesigapan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru dan pemerataan program kerja.
2. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru mampu memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Masyarakat mengharapkan penanggulangan bencana kebakaran dan penyelamatan yang cepat dan tanggap. Untuk efisiensi, diharapkan untuk meningkatkan sinergitas antara Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru dengan pihak PLN dan kepolisian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Jurnal

- Adlin, (2013). *Metode Penelitian Sosial*. Pekanbaru: Alaf Riau
- Creswell, John W, (2012) *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar
- Edy Sutrisno, 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (6th ed). Jakarta:Media Goup
- Hardjana, Andre, (2016). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT Kompas Media Nusantara
- Hayati, Yayat Djatmiko, (2008). *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta
- Intan, Alifia Saputri & Maesaroh, (2019). Analisis Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Semarang. Jurusan Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/viewFile/24158/21909>
- Lisari, Ni Luh Putu, (2016). Analisis Kinerja Pemadam Kebakaran Dalam Upaya Pencegahan dan Penanggulangan Bahaya Kebakaran (Studi Kasus Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Bandung).
- <https://os.unud.ac.id/index.php/citizen/article/view/38443/23309>
- L. Richard Daft, (2010). *New Era Of Management* (9th ed). Jakarta: Salemba Empat
- Pasolong, Harbani, (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Usman, Husaini & Setiady, Purnomo Akbar, (2008). *Metode Penelitian Sosial* (2th ed). Jakarta : Bumi Aksara
- Suci Arianti Vera, (2016). *Kinerja Badan Penanggulangan Bencana dan Kebakaran*

Daerah Kabupaten Pelalawan (Studi Kasus Bencana Kebakaran Hutan dan Lahan 2014). Jurnal Administrasi Publik.

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

Wibowo, (2017). *Manajemen Kinerja (5th ed)*. Depok: Rajawali Pers

Thoha, Miftah, (2012). *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Thoha, Miftah, (2010). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana

Thoha, Miftah, (2014). *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Tisnawati, Erni Sule & Sefullah, Kurniawan (2005). *Pengantar Manajemen (1th ed)*. Jakarta:Kencana

B. Internet

https://Goriau.com/Mobildamkarpekanbarutakbayarpajak5tahun/diakses_pada_19_November_2019

https://Infopublik.id/damkarpekanbaruharapkanadapenambahanpersoniltahunini/diakses_pada_4_April_2019

<https://Metropekanbaru.com/urbanisasi-meningkat-penduduk-pekanbaru-tambah-406-setahun/> diakses pada 14 Juni 2019

<https://pekanbarukota.bps.go.id>

C. Peraturan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota

Peraturan Walikota Pekanbaru Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.