

THESIS

**PERUBAHAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KABUPATEN GRESIK DALAM
RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**



Oleh :

MANGARA CHRISTANUEL APRILINO PAKPAHAN
NIM. 1162100008

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 45 SURABAYA
2022**

**PERUBAHAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KABUPATEN GRESIK DALAM
RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN**

THESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

Oleh :

MANGARA CHRISTANUEL APRILINO PAKPAHAN
NIM. 1162100008

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 45 SURABAYA**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui Tanggal 16 Desember 2022

Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.
NPP. 20110.86.0062

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si.
NPP. 20110.96.0463

Program Studi Magister Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mengetahui
Dekan

Mengesahkan
Ketua Program Studi

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120.87.0103

Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS.
NPP. 20120.90.0203

HALAMAN PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh**

Gelar Magister

Pada Tanggal 16 Desember 2022

**1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.
NPP. 20110.86.0062**

**2. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.
NPP. 20120.93.0298**

**3. Dr. IGN. Anom Maruta, MM.
NPP. 20120.86.0056**

Mengetahui ;

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP 20120.87.0103**

**PERNYATAAN
ORIGINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mangara Christanuel Aprilino Pakpahan
NIM : 1162100008
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Perubahan Struktur Organisasi Dinas Pemadam
Kebakaran Dan Penyelamatan Kabupaten Gresik Dalam Rangka Peningkatan
Kualitas Pelayanan.

Menyatakan:

1. Bahwa Tesis yang Saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah dan orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Tesis saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 16 Desember 2022

Yang membuat Pernyataan



**Mangara Christanuel Aprilino Pakpahan
1162100008**



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mangara Christanuel Aprilino Pakpahan
NBI/NPM : 1162100008
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“PERUBAHAN STRUKTUR ORGANISASI DINAS PEMADAM
KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KABUPATEN GRESIK DALAM
RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 16 Desember 2022

Yang Menyatakan,



**Mangara Christanuel Aprilino Pakpahan
1162100008**

MOTTO

Selalu berusaha menjadi yang terbaik lebih dari apa yang diperlukan.
Hiduplah seolah-olah hari ini adalah hari terakhir.
Berbuat baik tanpa ada alasan untuk melakukannya dan yang terpenting
ciptakan karaktermu sendiri yang membuatmu bahagia menjalani hidup.
Percaya pada dirimu sendiri!

Learn from yesterday,

Live for today,

Hope for tomorrow.

The important thing is not to

Stop questioning

(Albert Einstein)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya telah menuntun penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Perubahan Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kabupaten Gresik Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan”. Penelitian ini dibuat untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulisan thesis ini telah banyak mendapat bantuan, bimbingan serta pengarahan yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan ikhlas dan rasa hormat mengucapkan terima kasih dengan tulus yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA.** selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu **Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak **Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S.** selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak **Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.** selaku pembimbing I, pengajar sekaligus mentor bagi penulis yang selalu menyempatkan waktu disela kesibukan untuk mengarahkan dan membimbing penulis.
5. Bapak **Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si.** selaku pembimbing II, pengajar sekaligus mentor bagi penulis yang selalu menyempatkan waktu disela kesibukan untuk mengarahkan dan membimbing penulis.
6. Bapak/Ibu **Dosen Pascasarjana** di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Bapak/Ibu **Staf Pegawai dan Tenaga Kependidikan** di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

8. Bapak dan Ibu **Pejabat Struktural Kepala Dinas, Kepala Bidang, serta Kepala Seksi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Gresik** atas arahan, bantuan dan petunjuk dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. **Kedua Orang Tua** tercinta beserta **Keluarga Besar** yang telah memberikan doa, dukungan dan cinta kasih yang tidak terhingga bagi penulis.
10. **Enggitya Santa Wahyu Parastika, S.P.** selaku calon istriku yang senantiasa mendukung serta membantu, memberikan doa, semangat dan motivasi dengan penuh cinta kasih sayang dari awal kuliah hingga selesai.
11. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari akan kekurangan penulisan tesis ini, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga hasil penelitian tesis ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang membaca maupun menggunakannya dan memberikan sumbangan pemikiran dalam kemajuan ilmu pengetahuan.

Gresik, Desember 2022

Penulis

Mangara Christanuel Aprilino Pakpahan

ABSTRAK

Layanan adalah peristiwa yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang berdasarkan sumber daya melalui sistem, proses, dan metode lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain terkait dengan haknya. Sedangkan pelayanan publik diberikan oleh pemerintah, swasta atau badan publik, dengan atau tanpa membayar kebutuhan dan atau kepentingan warga, salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran. Penelitian ini dirancang dalam metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif proses penataan organisasi setelah perubahan struktur di Dinas Pemadam Kebakaran, dari salah satu unit di Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur menjadi OPD di kabupaten Gresik, serta mengkaji upaya peningkatan kualitas pelayanan. Teknik analisis data kualitatif adalah proses analisis data yang tidak melibatkan atau berbentuk angka. Analisis data dilakukan dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian dengan berdasarkan pada bahwa tugas penanganan bencana kebakaran ditopang oleh 2 (dua) komponen utama yakni response time dan bobot serangan (weight of attack) tetapi diperluas kepada kondisi apakah upaya pencegahan kebakaran telah dilakukan, melakukan analisis resiko bahaya kebakaran dan perhitungan dalam pengerahan SDM, kendaraan dan peralatan (logistik) yang setimpal dengan resiko tersebut. Sejalan dengan peran serta masyarakat yang menjadi harapan DPKP Gresik, maka peranan sinergitas antar Instansi terkait juga harus menjadi perhatian serius karena dari sinilah fungsi administrasi pemerintah kota berjalan dengan baik atau tidak. Keterlibatan instansi terkait satu-satunya dilakukan lewat koordinasi pelaksanaan tugas yang diwujudkan dalam Prosedur Tetap (PROTAP). Esensi dari protap adalah Standar Operasional Prosedur (SOP).

Kata Kunci : Layanan, Struktur Organisasi

ABSTRACT

Services are events carried out by individuals or groups of people based on resources through systems, processes and other methods to meet the needs of other people related to their rights. While public services are provided by the government, private sector or public bodies, with or without paying for the needs and or interests of the residents, one of which is the service provided by the Technical Implementation Unit of the Fire Department. This study was designed using a qualitative method with a descriptive approach to the organizational restructuring process after the change in structure at the Fire Service, from a unit in the Civil Service Police Unit in East Java Province to an OPD in Gresik district, as well as studying efforts to improve service quality. Qualitative data analysis techniques are data analysis process that does not involve or in the form of numbers Data analysis is carried out using a descriptive approach. The results of the research are based on that the task of handling fire disasters is supported by 2 (two) main components namely response time and weight of attack but is extended to what conditions fire prevention efforts have been carried out, conducting fire hazard risk analysis and calculations in the deployment of human resources, vehicles and equipment (logistics) commensurate with these risks. In line with the community participation which is the hope of the Gresik DPKP, the role of synergy between related agencies must also be a serious concern because this is where the administrative functions of the city government run well or not. The only involvement of related agencies is carried out through coordination of the implementation of tasks embodied in the Fixed Procedure (PROTAP). The essence of SOP is Standard Operating Procedure (SOP)

Keywords: Service, Organizational Structure

DAFTAR ISI

Halaman Judul Dalam	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Originalitas Karya Ilmiah	iv
Persetujuan Publikasi	v
Motto.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Abstrak.....	viii
Abstract	ix
Kata Pengantar	x
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.4.2.1 Bagi Pemerintah Kabupaten	11
1.4.2.2 Bagi Dinas/OPD	11
1.4.2.3 Bagi Masyarakat	12
1.4.2.4 Bagi Peneliti	12
BAB II Kajian Pustaka	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori	32

2.2.1	Perubahan Struktur Organisasi.....	32
2.2.2	Kualitas Pelayanan Publik.....	40
2.3	Review Hasil Penelitian Terdahulu	44
2.4	Kerangka Pemikiran Penelitian	52
BAB III Metode Penelitian		54
3.1	Rancangan Penelitian	54
3.2	Objek dan Informan Penelitian.....	55
3.2.1	Objek Penelitian	55
3.2.2	Informan Penelitian.....	55
3.3	Variabel Penelitian	56
3.3.1	Variabel Perubahan Struktur Organisasi	56
3.3.2	Variabel Kualitas Pelayanan	57
3.4	Teknik Pengumpulan Data	57
3.5	Instrumen Penelitian	58
3.5.1	Wawancara Perubahan Struktur Organisasi	59
3.5.2	Wawancara Kualitas Pelayanan Masyarakat	60
3.6	Analisis Data	61
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....		63
4.1	Gambaran Umum Objek penelitian	63
4.1.1	Profil Kabupaten Gresik	63
4.1.2	Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	66
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	72
4.2.1	Analisis Perubahan Organisasi	72
4.2.2	Penyesuaian pada Perubahan Organisasi	77
4.2.3	Analisis Kemampuan Sumber Daya Manusia	89
4.2.4	Unit Pelayanan Dinas Damkar dan Penyelamatan	92
4.2.5	Peningkatan Pelayanan Damkar dan Penyelamatan	104

BAB V Kesimpulan dan Saran	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran-Saran	113
5.2.1 Bagi Pemerintah Kabupaten	113
5.2.2 Bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	114
5.2.3 Bagi Sektor Swasta	114
5.2.4 Bagi Peneliti Selanjutnya	115
Daftar Pustaka	116
Lampiran	xvi

DAFTAR TABEL

1.1 Frekuensi Kejadian Kebakaran di Kabupaten Gresik	5
2.1 Penelitian Terdahulu	13
3.1 Informan Penelitian	56
4.1 Perbedaan Kondisi Perubahan Organisasi Pemadam Kebakaran	75
4.2 Latar Belakang Pendidikan Pegawai	90
4.3 Komposisi Persebaran Pegawai	91
4.4 Distribusi Tugas dan Potensi SDM	97
4.5 Penanganan Kejadian oleh DPKP di Kab. Gresik	100

DAFTAR GAMBAR

1.1 Grafik Penyebab Kejadian Kebakaran	8
2.1 Bagan Kerangka Berpikir	52
4.1 Struktur Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	72
4.2 Struktur Organisasi Dinas Pemadam Kebakaran di bawah Satpol PP	73