

**SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
PENANGGULANGAN BENCANA KEBAKARAN DI DINAS PEMADAM  
KEBAKARAN KOTA KUPANG**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana  
Sosial pada Program Administrasi Publik**



**OLEH:**

**ERMENILDA IMA**

**42116134**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

**2020**



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 – Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Rabu** Tanggal **30 Desember 2020** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Ermeniida Ima  
Nomor Registrasi : 421 16 134  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

**"IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
PENANGGULANGAN BENCANA KEBAKARAN DI  
DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA KUPANG."**

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si


Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 90  
 Penguji II = 90  
 Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 90 / A

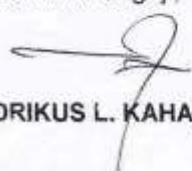
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ..... TANGGAL : ..... JAM :

Hasil Ujian Ulang = .....

Mengesahkan :  
 Dekan,  
  
**DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI**

Kupang, 30 Desember 2020  
Ketua Tim Penguji,

  
**HENDRIKUS L. KAHA, S.IP, M.SI**

**LEMBARAN PENGESAHAN  
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**JUDUL**

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
PENANGGULANGAN BENCANA KEBAKARAN DI DINAS PEMADAM  
KEBAKARAN KOTA KUPANG**

**Kupang, 30 Desember 2020**

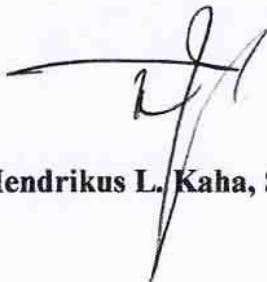
**Oleh:**

**ERMENILDA IMA**

**42116134**

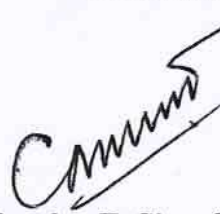
**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**(Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si)**

**Pembimbing II**



**(Karolus T. Sius, SH, M.Si)**

**Disahkan Oleh:**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Universitas Widya Mandira Kupang**



**Drs. Marianus Kleden, M.Si**

**MOTTO**

**“ Jangan Pergi Mengikuti Kemana Jalan Akan Berujung,  
Buat Jalanmu Sendiri Dan Tinggalkan Jejak”**

**(Ralph Waldo Emerson)**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Rasa Syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan Rahmat-nya kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik, tidak lupa pula rasa Terima Kasih saya Kepada:

1. Orang Tua'ku Bapak Gabriel Mantur dan Mama Remina Anut yang selalu mendukung dan mendokan saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Untuk saudaraku kakak Patrik Semana, adik Aldi dan Ransi Perik yang selalu memberikan semangat serta Mendoakan saya.
3. Untuk pacarku tersayang Agustinus Darmanto yang sudah meluangkan waktunya untuk membantu saya dalam menyusun Skripsi ini.
4. Almamaterku Tercinta FISIP UNWIRA Kupang

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Implementasi Standar Pelayanan Minimal Penanggulangan Bencana Kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dengan meraih Sarjana Administrasi Publik (S.AP) di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam penelitian ini dan penyusunan skripsi ini, penulis dapat banyak bantuan, masukan, dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Ketua dan Sekertaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
4. Bapak Hendrikus L. Kaha,S.Ip, M.Si, selaku pembimbing I dan Bapak Karolus Tatu Sius, SH, M.Si, selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan bantuan, masukan, dukungan dan bimbingan selama penyusunan Skripsi ini

5. Bapak Paulus A. K.L.Ratumakin, S. Fil, M.Si selaku penguji I dan Ibu Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP, selaku penguji II
6. Bapak dan Ibu Dosen Khususnya Program Studi Administrasi Publik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan bimbingan dan Ilmu Pengetahuan kepada penulis
7. Bapak Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang
8. Informan yang telah meluangkan waktu dan bersedia menjadi responden untuk penelitian ini
9. Keluarga tersayang yang selalu mendukung saya : Bapak Gabriel Mantur, Mama Remina Anut, kakak Patriks Semana, adik Aldi dan Ransi, dan juga untuk pacarku Ade Darmanto.
10. Teman- teman mahasiswa Program Studi Administrasi Publik angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca sekalian.

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Konsep Implementasi .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Pengertian Implementasi .....	9
2.1.2 Tahapan Implementasi Kebijakan.....	10
<b>2.2 Standar Pelayanan Minimal.....</b>	<b>12</b>
2.2.1 Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Daerah .....	15
2.2.2 Fungsi Standar Pelayanan Minimal .....	17
2.2.3 Tujuan Standar Pelayanan Minimal .....	18
<b>2.3 Penanggulangan Bencana Kebakaran .....</b>	<b>19</b>
2.3.1 Unit Penanggulangan Bencana Kebakaran .....	21
2.3.2 Prosedur Penanggulangan Bencana Kebakaran .....	24
<b>2.4 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1 Metode Penelitian.....</b>	<b>30</b>



<b>3.2 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>30</b>
<b>3.3 Tipe Penelitian.....</b>	<b>30</b>
<b>3.4 Objek Penelitian .....</b>	<b>31</b>
<b>3.5 Operasional Variabel.....</b>	<b>31</b>
<b>3.6 Teknik Pengambilan Data.....</b>	<b>32</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Deskripsi Penelitian .....</b>	<b>36</b>
4.1.1 Sejarah Singkat DAMKAR Kota Kupang .....	36
4.1.2 Visi dan Misi DAMKAR Kota Kupang.....	37
<b>4.2 Tugas Pokok dan Fungsi .....</b>	<b>38</b>
4.2.1 Uraian TUPOKSI Kepala Kantor.....	38
4.2.2 Uraian TUPOKSI Tata Usaha.....	38
4.2.3 UraianTUPOKSI Seksi Pencegahan dan Pelayanan.....	39
4.2.4 Uraian TUPOKSI Seksi Penanggulangan.....	41
4.2.5 Uraian TUPOKSI Seksi Peralatan .....	42
<b>4.3 Struktur Organisasi .....</b>	<b>43</b>
<b>4.4 Data Personil .....</b>	<b>46</b>
<b>4.5 Sarana Prasarana.....</b>	<b>47</b>
<b>5.1 Hasil Penelitian.....</b>	<b>48</b>
5.1.1 Bukti Fisik (Tangibles) .....	48
5.1.2 Reliability.....	50
5.1.3 Daya Tanggap .....	55
5.1.4 Jaminan(Assurance) .....	59
5.1.5 Emphaty .....	60
<b>5.2 faktor-faktor yang mempengaruhi Stamdara Pelayanan Minimal .....</b>	<b>63</b>

BAB VI PENUTUP .....	66
6.1 Kesimpulan .....	66
6.2 Saran .....	68
Daftar Pustaka .....	69
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>37</b>
Tabel 1.1 Nama Kepala Dinas dan Masa Jabatannya .....	37
Tabel 1.2 jumlah Daftar pegawai .....	46
Tabel 1.3 sarana dan prasarana .....	47

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “ Implementasi Standar Pelayanan Minimal Penanggulangan Bencana Kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang’, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Standar Pelayanan Minimal Penanggulangan Bencana Kebakaran di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Kupang dan faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Standar Pelayanan Minimal. Jenis penelitian adalah Kualitatif secara studi kasus dengan Informan 3 orang. Data di peroleh dari informan dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa Dokumen, wawancara dan Dokumentasi, kemudian di analisis. Penjelasan masing-masing indikator sebagai berikut (1) Bukti Fisik (Tangibles) (2015), bukti fisik berkenaan dengan daya tarik kualitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. (2) Reliabilitas menurut Parasuraman zeithmal dan Berry (1985), reliabilitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (3) Daya Tanggap (Responsiviness) menurut fitzsimons (2004) Responsiviness berkaitan dengan kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. (4) Jaminan (Assurance) menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1985), jaminan atau assurance dalam hal ini petugas menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. (5) Emphaty menurut Lpiyoadi(2001) masyarakat akan puas apabila hasil evaluasi mereka bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, dan konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan. Hasil penelitian menunjukan indikator bukti fisik sarana prasarana perlu ditingkatkan, indikator Reliabilty semua petugasnya sudah menjalankan tugas tepat waktu dan sesuai aturan, indikator daya tanggap petugas sudah melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat, indikator jaminan petugas sudah memiliki jaminan keselamatan kerja, dan indikator emphaty tingkat kepedulian petugas perlu ditingkatkan lagi. Dalam lima indikator ini mutu pelayanan semuanya sudah dijalanka dengan baik hanya sarana prasarana yang masih kurang dan perlu ditinggkatkan lagi agar pelayanan bisa dijalankan dengan maksimal.

**Kata kunci: Standar Pelayanan Minimal, Mutu Pelayanan**