



UNIVERSITAS NASIONAL

**KINERJA SUKU DINAS PENANGGULANGAN KEBAKARAN DAN
PENYELAMATAN (GULKARMAT) JAKARTA TIMUR (Studi
Penanggulangan Kebakaran Di Wilayah Rawa Bunga Kecamatan
Jatinegara)**

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.A.P)

HASAN AL BANA

NPM. 223515516083

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

FEBRUARI, 2026



UNIVERSITAS NASIONAL

***PERFORMANCE OF THE EAST JAKARTA FIRE AND RESCUE SUB-
DEPARTMENT (GULKARMAT): (A STUDY ON FIRE MITIGATION IN
RAWA BUNGA, JATINEGARA DISTRICT)***

THESIS

*Submitted to fulfill some of the requirements for obtaining a
Bachelor's Degree in Public Administration Science (S.A.P)*

**HASAN AL BANA
NPM. 223515516083**

***DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE***

FEBRUARY, 2026



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Hasan Al Bana
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516083
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan (Gulkarmat) Jakarta Timur (Studi Penanggulangan Kebakaran Di Wilayah Rawa Bunga Kecamatan Jatinegara)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi Lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian persyaratan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 13 Februari 2026
Yang membuat pernyataan,

Signature: Hasan Al Bana
Stamp: METEORI
ID: DCAKX527208184

Hasan Al Bana



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hasan Al Bana
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516083
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Kinerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan (Gulkarmat) Jakarta Timur (Studi Penanggulangan Kebakaran Di Wilayah Rawa Bunga Kecamatan Jatinegara)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 13 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agus Yunus Pirdaus, S.I.P., M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Hasan Al Bana
NPM : 223515516083
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran
Dan Penyelamatan (Gulkarmat) Jakarta Timur (Studi
Penanggulangan Kebakaran Di Wilayah Rawa
Bunga Kecamatan Jatinegara)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si

Penguji 1 : Dr. Tr. Hilmi Rahman Ibrahim, M.Si

Pembimbing : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 10 Maret 2026



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

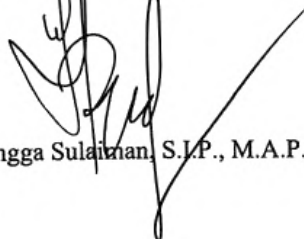
PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Hasan Al Bana
Nomor Pokok Mahasiswa : 223515516083
Program Studi : Administrasi Publik
Kekhususan : -
Judul Skripsi : Kinerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan (Gulkarmat) Jakarta Timur (Studi Penanggulangan Kebakaran Di Wilayah Rawa Bunga Kecamatan Jatinegara)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

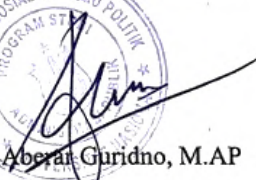
Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 13 Februari 2026

Dosen Pembimbing


Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.

Ketua Prodi Administrasi Publik


Aberan Guridno, M.AP

UNIVERSITAS NASIONAL

ABSTRAK

Nama : Hasan Al Bana
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kinerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran
Dan Penyelamatan (Gulkarmat) Jakarta Timur
(Studi Penanggulangan Kebakaran Di Wilayah Rawa
Bunga Kecamatan Jatinegara)

Kata Kunci Kinerja, pelayanan publik, penanggulangan kebakaran, Gulkarmat Jakarta Timur, respons darurat, kualitas layanan.	Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam penanganan keadaan darurat kebakaran. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kinerja birokrasi publik dalam memberikan layanan penanggulangan kebakaran yang cepat, tepat, dan efektif di wilayah dengan tingkat kerawanan kebakaran yang tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan (Gulkarmat) Jakarta Timur dalam menangani kebakaran di wilayah Rawa Bunga, Kecamatan Jatinegara. Penelitian ini menggunakan teori kinerja Agus Dwiyanto yang mencakup lima dimensi, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder berupa dokumen dan laporan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Suku Dinas Gulkarmat Jakarta Timur dalam penanggulangan kebakaran secara umum telah berjalan cukup baik, ditinjau dari kecepatan respons petugas, kualitas pelayanan, serta koordinasi dalam penanganan kebakaran. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, akses wilayah yang padat, serta luasnya jangkauan wilayah pelayanan yang memengaruhi efektivitas respons darurat.
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.
Referensi	17 Buku, 8 Jurnal, 10 Regulasi, 12 Website

ABSTRACT

Name : Hasan Al Bana
Study Program : Public Administration
Title : Performance of the East Jakarta Fire and Rescue Sub-Department (Gulkarmat) (Study of Fire Management in Rawa Bunga Area, Jatinegara District)

Keywords <i>Performance, public service, fire management, East Jakarta Gulkarmat, emergency response, service quality.</i>	<i>Public service is an effort by the government to meet community needs, including the handling of fire emergencies. This study is motivated by the importance of public bureaucratic performance in delivering fire response services that are fast, accurate, and effective in areas with a high level of fire risk. The purpose of this research is to examine the performance of the East Jakarta Fire and Rescue Sub-Department (Gulkarmat) in responding to fire incidents in Rawa Bunga, Jatinegara District. The study applies Agus Dwiyanto's performance theory, which includes five dimensions: productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. A descriptive method with a qualitative approach was used in this research. Data sources consisted of primary data obtained through observation and interviews, as well as secondary data in the form of documents and related reports. The findings indicate that the performance of the East Jakarta Gulkarmat Sub-Department in fire management has generally been good, as reflected in the speed of response, quality of service, and coordination during fire incidents. However, several challenges remain, including limited facilities and infrastructure, densely populated access routes, and the wide service coverage area, which affect the overall effectiveness of emergency response.</i>
Advisor	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.
Reference	17 Books, 8 Journals, 10 Regulation, 12 Websites

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah hanya kepada Allah SWT., setelah melewati perjuangan Panjang melawan masa-masa perkuliahan, pada akhirnya selesai sudah karya tulis yang berbentuk skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penulisan skripsi yang berjudul “Kinerja Suku Dinas Penanggulangan Dan Penyelamatan Kebakaran (Gulkarmat) Jakarta Timur (Studi Penanggulangan Kebakaran di Wilayah Rawa Bunga Kecamatan Jatinegara)” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai sebuah gelar Strata Satu (S1) Sarjana Administrasi Publik, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Hal yang perlu disadari dari penulis bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disisi lain, terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya pihak yang membantu dan memberi semangat kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tiada hentinya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
3. Bapak Nursaty, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan.
4. Ibu Dr. Mary Ismowati., M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
5. Bapak Aberar Guridno, S.Tr.Pi., M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional. Sekaligus selaku dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan serta arahan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M. A. P. selaku sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.

7. Bapak Dr (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. Selaku Dosen Pembimbing, saya ingin mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan serta arahan yang diberikan kepada penulis selama masa penulisan skripsi.
8. Bapak/Ibu Dosen Pengajar yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan, pengajaran, kritik dan saran selama masa perkuliahan.
9. Kepada Bapak Abdul Wahid, Bapak Ahmad Faisal, Bapak Anton Setio, Bapak Agus Wuryanto, Bapak Harry dan para staff dari Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Timur yang telah bersedia menjadi informan sekaligus membantu untuk memberikan data-data terkait penelitian.
10. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Ayah Muhammad Alwi dan Bunda Hesti Puspandini yang selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti. Kehangatan, kesabaran, serta pengorbanan yang diberikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan penelitian ini. Setiap langkah yang penulis capai tidak lepas dari doa dan kepercayaan orang tua yang selalu menyertai. Semoga segala kebaikan, cinta, dan ketulusan yang telah diberikan dibalas dengan kesehatan, kebahagiaan, dan keberkahan oleh Allah SWT. Karya sederhana ini penulis persembahkan sebagai ungkapan rasa terima kasih dan bakti kepada kedua orang tua tercinta.
11. Kepada adik penulis, Nabila Azzahra, terima kasih atas perhatian, keceriaan, dan dukungan yang berarti bagi penulis. Semoga selalu diberi kesehatan, kebahagiaan, serta kemudahan dalam meraih cita-cita dan menjadi pribadi yang membanggakan di masa depan.
12. Kepada Kesha Nabilla yang telah kebersamaian penulis, terima kasih atas perhatian, dukungan, dan kesabaran yang diberikan. Terima kasih karena tetap ada di setiap keadaan, mendengarkan, serta memberi semangat di saat penulis merasa lelah dan ragu. Terima kasih telah menghargai setiap proses dan turut bahagia atas pencapaian kecil yang diraih. Semoga segala hal baik selalu menyertai langkah Kesha ke depan. *“Thank you for being my calm and my comfort.”*

13. Kepada “Blicstrat” selaku teman-teman seperjuangan penulis sejak awal hingga akhir masa perkuliahan, terima kasih atas kebersamaan, tawa, dan momen santai yang menguatkan. Waktu-waktu berkumpul, berbagi cerita, dan saling mendukung menjadi kenangan berharga yang tidak terlupakan. Semoga pertemanan ini tetap terjaga dan kita semua dapat melangkah menuju masa depan yang lebih baik.

14. Penulis mengucapkan terima kasih kepada The Beatles yang lagu-lagunya telah menemani penulis dalam berbagai momen selama proses penyusunan skripsi ini. Secara khusus, terima kasih penulis sampaikan kepada Sir Paul McCartney, yang tidak hanya melalui musiknya, tetapi juga melalui sosok dan perjalanannya, menjadi figur idola yang memberi semangat, ketenangan, dan inspirasi bagi penulis.

15. Kepada Teman-teman seper bimbingan yang sudah menjadi teman seperjuangan selama mengerjakan skripsi ini.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari berbagai macam kekurangan dan kesalahan penulisan maupun materi yang disajikan. Maka dari itu penulis berharap akan ada tindak lanjut berupa saran dan kritik membangun setelah penyusunan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 13 Februari 2026

Hasan Al Bana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	15
1.5 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Kajian Teori.....	21
2.2.1 Konsep Kinerja.....	21
2.2.2 Pelayanan Publik.....	28
2.2.3 Manajemen Bencana Kebakaran.....	31
2.3 Peraturan Gubernur Nomor 57 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah	34
2.4 Kerangka Pemikiran.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
3.2 Penentuan Informan	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	41
3.3.2 Sumber Data.....	43
3.4 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	44
3.4.1 Triangulasi Data	44
3.4.2 Analisis Data	46
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Peneliatian	50
4.1.1 Gambaran Umum Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur	50
4.1.2 Gambaran Umum Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur	52
4.1.4 Dasar Hukum Pembentukan Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur	54
4.1.5 Visi dan Misi Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur.....	54
4.1.6 Tugas dan Fungsi Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Administrasi	55
4.1.7 Struktur Organisasi Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur	57
4.1.8 Wilayah Kerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur	64
4.2 Kinerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Jakarta Timur (Studi Penanggulangan Kebakaran Di Wilayah Rawa Bunga Kecamatan Jatinegara)	65

4.2.1 Produktivitas	65
4.2.2 Kualitas Layanan.....	74
4.2.3 Responsivitas	81
4.2.4 Responsibilitas	91
4.2.5 Akuntabilitas	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran.....	110
5.2.1 Saran Teoritis.....	110
5.2.2 Saran Praktis	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	115
Lampiran I Daftar Pedoman Wawancara.....	115
Lampiran II Transkrip Wawancara	119
DOKUMENTASI	170
Lampiran III Hasil Dokumentasi Penelitian	170
LAMPIRAN SURAT	173
Lampiran IV Surat Penelitian.....	174
Hasil Plagiarisme.....	176
Lampiran V Cek Hasil Plagiarisme.....	176
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	178

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Data Kejadian Kebakaran Provinsi DKI Jakarta Tahun.....	7
Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk DKI Jakarta pada Tahun 2024.....	10
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Sasaran Penelitian	39
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	49
Tabel 4. 1 Wilayah Kerja Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Jakarta Timur	64
Tabel 4. 2 Detail Kejadian Kebakaran Kelurahan Rawa Bunga.....	69
Tabel 4. 3 Detail Respons Time Kebakaran Kelurahan Rawa Bunga	84
Tabel 4. 4 Hasil Observasi Penelitian.....	106



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Dinas Gulkarmat Provinsi DKI Jakarta	6
Gambar 1. 2 Data Kejadian Kebakaran Provinsi DKI Jakarta Berdasarkan Kategori Objek.....	8
Gambar 1. 3 Peta Rawan Kebakaran Kota Jakarta Timur	11
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 3. 1 Triangulasi Teknik	45
Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber.....	46
Gambar 3. 3 Teknik analisis	48
Gambar 4. 1 Peta Adminitrasi Kota Jakarta Timur.....	51
Gambar 4. 2 Kantor Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Timur.....	52
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Timur	57
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi Suku Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Jakarta Timur.....	59
Gambar 4. 5 Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota.....	70
Gambar 4. 6 Laporan Masyarakat lewat Aplikasi JAKI.....	76
Gambar 4. 7 Bentuk Sosialisasi Sudin Gulkarmat Jakarta Timur di Kelurahan Rawa Bunga	78
Gambar 4. 8 Rapat musrenbang pada kelurahan Rawa Bunga.....	83
Gambar 4. 9 Instruksi Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta.....	86
Gambar 4. 10 Kondisi Keadaan Rumah terbengkalai akibat bencana kebakaran di Rawa Bunga	90
Gambar 4. 11 Kondisi Jalur Akses Kelurahan Rawa Bunga	96
Gambar 4. 12 Pengecekan Peralatan, Kendaraan saat pelaksanaan Piket	100
Gambar 4. 13 Stiker Layanan Pemadam Kebakaran dirumah warga.....	102