

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN
RESPONSE TIME 7 MENIT LAYANAN PEMADAMAN KEBAKARAN GRATIS (ROTI 7 LAPIS)
PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA SURABAYA**

Rizky Pratama Niluh Kusumawardani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
rizky.19004@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
trendaoktariyanda@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis) pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya merupakan percepatan *response time* petugas pemadam terhitung setelah menerima laporan dari *Command Center* 112 sampai ke lokasi kebakaran dalam upaya meminimalisir korban dan kerugian materi melalui ditetapkannya *response time* 7 menit. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan efektivitas layanan Roti 7 Lapis pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Jenis penelitian menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Fokus penelitian ini yaitu teori efektivitas dari Duncan dalam Steers (2012) meliputi: pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas layanan Roti 7 Lapis cukup efektif. Indikator pencapaian tujuan sudah cukup efektif, target *response time* 7 menit dapat tercapai dan kegiatan evaluasi sudah dijalankan berkala. Tetapi untuk kurun waktu terdapat masyarakat yang menghubungi nomor telepon darurat *Command Center* 112 beberapa kali baru terhubung. Pada indikator integrasi, keterlibatan stakeholder sudah optimal. Namun untuk sosialisasi dan pelaksanaan serta penyebarluasan prosedur terdapat kekurangan dan hambatan sehingga diperlukan peningkatan. Untuk adaptasi, peningkatan kemampuan personil pemadam sudah optimal. Sementara untuk ketersediaan sarana prasarana diperlukan peningkatan jumlah pos pemadam kebakaran.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Roti 7 Lapis

Abstract

7 Minutes Response Time Free Fighting Service (Roti 7 Lapis) at the Surabaya City Fire and Rescue Service is an accelerated response time for firefighters starting after receiving a report from Command Center 112 to the location of the fire in an effort to minimize casualties and material losses by determining response time 7 minutes. This research aims to describe the effectiveness of the Roti 7 Lapis at the Surabaya City Fire and Rescue Service. This type of research uses descriptive research with a qualitative approach. Data collection was carried out through observation, interviews and documentation and then analyzed through data reduction, data presentation and data verification. The focus of this research is Duncan's theory of effectiveness in Steers (2012) including: goal achievement, integration and adaptation. The research results show that the effectiveness of the Roti 7 Lapis is quite effective. Indicators of goal achievement are quite effective, the target response time of 7 minutes can be achieved and evaluation activities have been carried out periodically. However, for a period of time there were people who called the emergency telephone number Command Center 112 several times before they were connected. In the integration indicator, stakeholder involvement is optimal. However, there are deficiencies and obstacles in the socialization and implementation and dissemination of procedures, so improvements are needed. For adaptation, increasing the capabilities of fire personnel is optimal. Meanwhile, to ensure the availability of infrastructure, it is necessary to increase the number of fire stations.

Keywords: Effectiveness, Public Service, Roti 7 Lapis

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang tertuang di Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke-4 yaitu tujuan dibentuknya pemerintahan negara Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum. Pernyataan tersebut memiliki arti bahwa penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan kesejahteraan masyarakatnya dengan memenuhi segala kebutuhan masyarakat melalui pelayanan publik.

Pemerintah daerah ialah daerah otonom yang memiliki hak dan wewenang untuk mengatur seluruh urusan pemerintahan sendiri dengan tujuan memajukan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kemudian pada pasal 11 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan salah satu urusan pemerintah daerah yaitu urusan konkuren. Pada urusan pemerintahan konkuren dibagi menjadi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Sesuai dengan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, inovasi layanan Roti 7 Lapis ini masuk dalam urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.

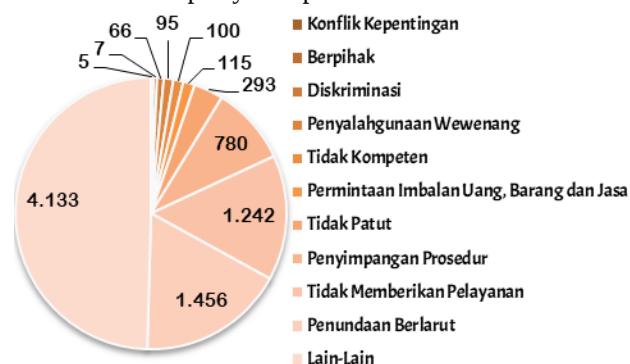
Pemerintah daerah selalu berupaya untuk menciptakan kesejahteraan dan ketentraman masyarakat salah satunya melalui pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah ialah penyelenggara pelayanan publik yang harus bertanggung jawab kepada masyarakat dan terus mengupayakan pelayanan yang berkualitas (Rukayat, 2017) dalam (Fanida dkk., 2021). Tantangan dalam meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat tidak hanya menciptakan pelayanan yang baik tetapi bagaimana pelayanan tersebut dapat dilakukan tanpa adanya pembedaan status dari masyarakat yang dilayani serta dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Oktariyanda dan Rahaju (2018) bahwa:

“Have been many efforts made by the Government of the county or city in the whole of Indonesia, to renew the relationship among citizens or businesses and the Government in the context of reform. But not many that enhance the quality of service with the development of technology-based communication and information up to the level of RT and RW”.

Kutipan tersebut menjelaskan, berbagai upaya telah dilaksanakan pemerintah kabupaten atau kota di

Indonesia, dalam memperbaharui hubungan antara warga negara atau dunia usaha dengan pemerintah dalam rangka reformasi. Namun belum banyak meningkatkan kualitas pelayanan dengan berkembangnya teknologi komunikasi dan informasi hingga tingkat RT dan RW.

Selain itu, keterbukaan informasi jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh sebab itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik kini tergantung pada organisasi pemerintahan (Samsara, 2013). Fenomena yang terjadi saat ini, berdasarkan data dari Ombudsman RI tahun 2022 masih terdapat permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan data Ombudsman RI menemukan lebih dari 10 jenis mal administrasi sepanjang 2022. Melalui hal itu, terlihat bahwa penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini instansi pemerintah terdapat yang masih melakukan tindakan atau praktik yang menyimpang dari standar etika, prosedur, dan prinsip-prinsip yang berlaku dalam administrasi pemerintahan atau instansi publik. Data yang diperoleh tersebut merupakan laporan dari masyarakat yang merasakan langsung realita pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur sipil. Berikut merupakan data dugaan maladministrasi pelayanan publik tahun 2022:



Gambar 1. Data Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2022

Sumber: Dokumen Laporan Ombudsman, 2022

Berdasarkan hal tersebut, merujuk pada dokumen laporan Ombudsman RI, pemerintah daerah menempati posisi pertama sebagai instansi pemerintahan paling banyak dilaporkan. Dengan total sebanyak 4.008 laporan pengaduan yang di dalamnya terdiri dari beberapa tingkatan instansi seperti pemerintah provinsi, pemerintah kota/kabupaten, kecamatan, kelurahan, dan desa (Ombudsman RI, 2022). Tingginya angka pengaduan terhadap instansi pemerintah daerah disebabkan oleh kinerja pemerintah daerah yang sampai saat ini belum mematuhi tindakan korektif sesuai dengan aturan yang dikeluarkan oleh Ombudsman RI. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat

sangat beragam, tergantung pada konteks, kebutuhan, dan harapan masyarakat di berbagai wilayah dan sektor pelayanan. Penting bagi pemerintah dan lembaga publik untuk merespon tuntutan masyarakat ini dengan serius, melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan implementasi kebijakan pelayanan publik, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi, akan membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kemudian di dalam pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik berkewajiban menyusun standar pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan sekitar. Sehingga pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus menyesuaikan kebutuhan masyarakat dan melibatkan masyarakat dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan tersebut. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yang efektif dan efisien, pemerintah daerah perlu membuat inovasi-inovasi baru yang dinilai dapat menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan usaha untuk melakukan perubahan dan perbaikan yang dilakukan untuk mengatasi masalah atau kelemahan yang ada oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi melakukan reformasi pelayanan publik yang dimulai sejak tahun 2013 dengan langkah “*one agency/one innovation*” (KEMENPAN-RB). Langkah tersebut bermaksud setiap instansi atau lembaga pemerintahan mampu menghadirkan minimal satu inovasi pelayanan publik serta mampu mengembangkan inovasi tersebut dari segi kuantitas dan kualitas. Inovasi sektor publik merupakan tahapan pengaplikasian teknologi terbaru terhadap suatu produk layanan guna menambah nilai lebih (Musaddad dkk., 2020). Terlebih dalam era digital saat ini, sudah seharusnya inovasi pelayanan publik dilakukan dengan memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi berbasis teknologi atau *electronic government* (Sellfia dkk., 2021). Sebab, penggunaan TIK dalam pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang cepat, mudah, tepat dan murah sehingga dapat memberikan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan penggunaan cara yang manual atau tradisional (Eprilianto, 2019).

Dengan melakukan berbagai upaya perbaikan tersebut, harapannya dapat terciptanya pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan suatu gagasan baru yang disebut inovasi juga tertuang didalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang

menyebutkan bahwa salah satu upaya peningkatan pelayanan publik dengan cara menciptakan sebuah terobosan baru yang biasa disebut dengan inovasi.

Saat ini Indonesia memiliki jumlah penduduk yang besar. Dengan jumlah penduduk yang besar dalam suatu wilayah atau negara dapat memiliki berbagai dampak dan akibat, baik positif maupun negatif, pada berbagai aspek kehidupan. Berikut merupakan data jumlah penduduk menurut provinsi di Indonesia tahun 2020-2022:

Tabel 1. Sepuluh Provinsi dengan Jumlah Penduduk Tertinggi Di Indonesia

No	Provinsi di Indonesia	Jumlah Penduduk
1.	Jawa Barat	49.405.808
2.	Jawa Timur	41.149.974
3.	Jawa Tengah	37.032.410
4.	Sumatera Utara	15.115.206
5.	Banten	12.251.985
6.	DKI Jakarta	10.679.951
7.	Sulawesi Selatan	9.225.747
8.	Lampung	9.176.546
9.	Sumatera Selatan	8.657.008
10.	Riau	6.614.384

Sumber: Diolah peneliti dari sulut.bps.go.id dan *website* BPS setiap Provinsi, 2022

Berkenaan dengan jumlah penduduk Indonesia di atas, salah satu daerah dengan kepadatan penduduk tertinggi yaitu Provinsi Jawa Timur dan Kota Surabaya menempati posisi pertama dengan jumlah penduduk tertinggi. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2008 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Nasional, Kota Surabaya termasuk ke dalam klasifikasi kota metropolitan dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Jawa Timur yaitu 2.887.223 jiwa tahun 2022, sebagai berikut:

Tabel 2. Sepuluh Kabupaten/Kota dengan Jumlah Penduduk Tertinggi Di Provinsi Jawa Timur 2022

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk
1.	Surabaya	2.887.223
2.	Malang	2.685.900
3.	Jember	2.567.718
4.	Sidoarjo	2.103.401
5.	Banyuwangi	1.731.731
6.	Kediri	1.656.020
7.	Pasuruan	1.619.035
8.	Lamongan	1.371.509
9.	Jombang	1.335.972
10.	Gresik	1.332.664

Sumber: Diolah peneliti dari jatim.bps.go.id, 2023

Kota Surabaya menjadi salah satu kota terpadat di Indonesia yang sedang giat untuk menggenjatkan pembangunan dari segala aspek. Kepadatan penduduk dapat mempengaruhi kualitas hidup masyarakat. Pada daerah yang memiliki tingkat jumlah penduduk yang tinggi, usaha untuk meningkatkan kualitas penduduk akan sulit untuk dilakukan. Hal tersebut akan menimbulkan berbagai permasalahan sosial ekonomi, keamanan, ketersediaan lahan, air bersih, kebutuhan pangan serta bencana. Menurut Sari dkk (2023) pertumbuhan penduduk yang tinggi dapat menyebabkan masalah lingkungan, seperti bencana alam dan kerusakan alam. Selanjutnya, menurut Widyantoro (2015) salah satu potensi bencana yang biasa muncul pada wilayah padat penduduk adalah kebakaran. Tingginya kepadatan penduduk perkotaan akan menyebabkan peluang terjadinya kebakaran di kawasan perkotaan menjadi lebih besar, selain itu peningkatan pertumbuhan penduduk mengakibatkan peningkatan jumlah permukiman. Saat ini, kebakaran menjadi masalah yang kian mendesak terutama di kota-kota besar padat penduduk seperti Kota Surabaya. Salah satu kawasan industri dengan jumlah kebakaran tinggi adalah Kota Surabaya sebagai Ibu Kota dari Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan hal tersebut, berikut merupakan data kejadian kebakaran di Kota Surabaya:

Tabel 2. Kejadian Kebakaran di Kota Surabaya Tahun 2020-2022

Uraian	Tahun				Total
	2019	2020	2021	2022	
Bangunan Terbakar	164	148	137	156	605
Kendaraan Terbakar	43	24	26	513	606
Non-Bangunan Terbakar	737	522	481	407	2.147
Total Kejadian	944	694	644	1.076	3.358

Sumber: Arsip DPKP Kota Surabaya, 2022

Berdasarkan data kejadian kebakaran di atas, kejadian kebakaran paling banyak terjadi pada non-bangunan seperti kebakaran alang-alang, sampah dan disusul dengan kebakaran bangunan yang biasanya terjadi karena korsleting listrik. Pada tahun 2022 didapati penurunan kejadian kebakaran namun angkanya masih tetap tinggi yaitu mencapai 614 kejadian tentunya dengan total kerugian yang tidak sedikit. Hal tersebut menjadi pekerjaan rumah pemerintah Kota Surabaya untuk mengantisipasi maupun menanggulangi kebakaran yang terjadi salah satunya akibat dari proses pembangunan yang tinggi. Peristiwa kebakaran merupakan suatu kejadian yang

tidak bisa diprediksi dan dapat terjadi dimana saja dan kapan saja. Risiko terjadinya bencana kebakaran di pemukiman juga tidak luput dari Kota Surabaya yang termasuk ke dalam wilayah yang memiliki tingkat titik panas yang tinggi di Indonesia (Assyilah, 2023). Oleh karena itu dibutuhkan penanganan yang tepat yang harus dilakukan oleh DPKP Surabaya dengan teknologi yang tersedia agar dapat membantu memberikan bantuan yang tepat jika terjadi kejadian kebakaran sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Maka dari itu, pemerintah kota Surabaya melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (DPKP) menciptakan suatu inovasi untuk meningkatkan pelayanan publik terutama dalam meminimalisir kerugian akibat dari kejadian kebakaran yaitu Inovasi *Response Time 7 Menit* Pelayanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis). Pelayanan Roti 7 Lapis diciptakan sebagai upaya untuk meminimalisir kerugian materi dan korban jiwa/luka dalam kejadian bencana kebakaran dengan percepatan kedatangan petugas ke lokasi kebakaran. Selain itu layanan Roti 7 Lapis ini bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan karena pelayanan ini gratis tanpa melihat siapa pelapornya pelayanan yang cepat perlu tetap harus diberikan. Dalam hal ini, DPKP Kota Surabaya memaksimalkan waktu tanggap (*response time*) anggota pemadam kebakaran. Berdasarkan hasil observasi awal penulis bersama Kepala Sub Koordinator Operasional Pemadam Kebakaran, beliau menyatakan bahwa *response time* tujuh menit itu terhitung ketika keberangkatan petugas menuju lokasi kebakaran setelah menerima laporan dari *Command Center* 112, hingga petugas pemadam maksimal tujuh menit sampai di lokasi kebakaran.

Pelayanan yang diinisiasi oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya pada tahun 2019 ini sudah mendapatkan legalitas dari pemerintah Kota Surabaya yang dituangkan ke dalam Peraturan Walikota Nomor 139 Tahun 2022 tentang Daftar Inovasi. Berdasarkan peraturan tersebut, pihak penyelenggara pelayanan dalam hal ini Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sudah berupaya untuk melegalisasi inovasi dengan mengajukan inovasi ke pemerintah daerah supaya mendapatkan perhatian dan dukungan dari pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah Kota Surabaya. Dari usaha tersebut, inovasi pelayanan Roti 7 Lapis terpilih menjadi Top 45 Inovasi Terpuji pada Kategori Umum pada gelaran Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang diadakan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2022 (antaranews.com, 2022). Dengan prestasi tersebut, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terutama dalam

meminimalisir kerugian akibat kebakaran oleh DPKP Kota Surabaya seharusnya sudah optimal. Untuk melapor kejadian kebakaran, penyelenggara layanan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat hanya perlu menghubungi nomor layanan *Command Center* 112 milik Pemerintah Kota Surabaya yang nantinya akan diteruskan ke pos damkar terdekat dengan kejadian pelapor.

Berdasarkan temuan di lapangan masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui prosedur pelaporan pemadaman kebakaran serta adanya Layanan Roti 7 Lapis oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Hal tersebut berdampak pada terhambatnya proses pelaksanaan pelayanan yang dilakukan untuk masyarakat. Penyelenggara pelayanan perlu juga memperhatikan pembuatan prosedur pelayanan, penentuan sasaran, kemampuan sumber daya, serta stakeholder yang nanti akan terlibat ke dalam pelayanan Roti 7 Lapis. Hal tersebut selaras dengan hasil observasi awal penulis. Berikut penuturan dari Mbak Salsa selaku masyarakat Kota Surabaya yang mendukung hal tersebut:

“Selama saya tinggal di Kota Surabaya, belum pernah mendengar adanya inovasi pelayanan Roti 7 Lapis yang diciptakan oleh Damkar. Mungkin kurang *branding* juga ya, sehingga saya tidak tahu”
(Wawancara 1 Agustus 2023)

Hasil dari wawancara tersebut menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya mengetahui terkait adanya inovasi pelayanan pemadam kebakaran yaitu pelayanan Roti 7 Lapis yang digagas oleh DPKP Kota Surabaya. Berkenaan hal itu, proses adopsi inovasi pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat Kota Surabaya terhadap inovasi Roti 7 Lapis yang diinisiasi oleh DPKP Kota Surabaya sudah berjalan secara kontinuitas. Artinya, dari tahun 2019 sampai saat ini masih berjalan sesuai, masyarakat yang mengalami kebakaran melapor ke nomor telepon darurat *Command Center* 112 untuk mendapatkan layanan pemadaman kebakaran. Namun, setelah kurang lebih 5 (lima) tahun berjalan, masih terdapat beberapa kekurangan yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan inovasi Roti 7 Lapis sebagai alternatif layanan masyarakat jika terjadi kejadian kebakaran seperti yang sudah dijelaskan di atas.

Berdasarkan uraian di atas, diperlukan upaya dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya untuk meninjau kembali pelaksanaan inovasi pelayanan Roti 7 Lapis supaya tidak berjalan dengan stagnan dan terus mengalami peningkatan. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya

secara lebih mendalam dengan judul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan *Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis (Roti 7 Lapis) Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas Pelayanan *Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2019) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara *holistic*, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai bagaimana perkembangan obyek penelitian yaitu gambaran terkait efektivitas pelayanan Roti 7 Lapis di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.

Fokus penelitian ini menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dalam Steers (2012) meliputi:

- Pencapaian tujuan, keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses dalam layanan Roti 7 Lapis. Dalam mencapai tujuan pelayanan dilakukan upaya-upaya, meliputi: menetapkan kurun waktu, sasaran dari target konkrit dan evaluasi program kerja.
- Integrasi, pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi dan mengkoordinasikan berbagai elemen atau komponen dalam suatu sistem dalam layanan Roti 7 Lapis, meliputi: prosedur, proses sosialisasi, dan pelibatan stakeholder.
- Adaptasi berhubungan dengan kemampuan dan ketersediaan sumber daya manusia dan juga sarana prasarana yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan Roti 7 Lapis, meliputi: peningkatan kemampuan, dan ketersediaan sarana prasarana.

Kemudian penentuan subyek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan meliputi sumber data primer yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara bersama Kepala Bidang Pemadaman, Kepala Sub Koordinator Operasional Pemadam Kebakaran, Kepala Rayon 1, Komandan Tim *Rescue*, Komandan Regu Tim Pemadam Rayon 1, Komandan Regu Tim *Rescue* dan masyarakat pengguna inovasi layanan Roti 7 Lapis.

Sumber data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi, buku, jurnal atau dokumen lain yang berkaitan dengan objek penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data menggunakan teknis analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019) yang terdiri dari: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya memegang peranan di bidang pencegahan, penanggulangan dan penyelamatan kebakaran maupun non kebakaran. Dalam operasional pemadaman kebakaran dan penyelamatan, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya saat ini memiliki sarana dan prasarana yaitu 87 unit pemadam kebakaran beserta *rescue*, 4 *hydrant* wilayah, 441 titik sumur atau tandon air aktif, 5 kantor rayon, 17 pos pembantu dan 1 Pos Komando Taktis (Poskotis).

A. Pelayanan Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis)

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya membuat sebuah inovasi pelayanan penanganan kebakaran yaitu Pelayanan Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis (Roti 7 Lapis). Pelayanan Roti 7 Lapis merupakan sebuah upaya dalam meningkatkan kecepatan *response time* atau waktu tanggap pelayanan pemadaman kebakaran. Inovasi pelayanan ini mengupayakan kedatangan petugas kebakaran ke lokasi kejadian kebakaran menjadi lebih cepat sehingga segera bisa melakukan pelayanan pemadaman kebakaran. Selain itu, pelayanan ini juga memuat pelayanan evakuasi dan penyelamatan kebakaran.

Inovasi pelayanan Roti 7 Lapis bertujuan untuk meminimalisir korban atau kerugian materiil akibat terjadinya kebakaran. Pelayanan ini bisa diakses melalui nomor telepon darurat *Command Center* 112 yang langsung terhubung dengan operator di *Command Center Room*. Kemudian operator tersebut akan langsung mengarahkan unit dari pos atau rayon terdekat untuk segera menuju lokasi kejadian kebakaran. Setelah menerima berita laporan kebakaran dari *Command Center* 112 petugas pemadam kebakaran dari pos/rayon yang berada di lokasi terdekat dengan lokasi kebakaran memiliki waktu maksimal 7 (tujuh) menit sampai di lokasi kebakaran. Selanjutnya diberangkatkan juga unit dari pos atau rayon lain apabila diperlukan selaras dengan kondisi di lapangan. Layanan Roti 7 Lapis dapat di akses 24 jam setiap hari. Berikut merupakan dokumentasi Pelayanan Roti 7 Lapis:



Gambar 2. Pelayanan Roti 7 Lapis

Sumber: Arsip Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, 2023

B. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis (Roti 7 Lapis) Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.

Efektivitas merupakan pengukuran untuk menilai apakah suatu program telah mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Sasaran konkrit dari pelayanan Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis (Roti 7 Lapis) adalah *response time* pasukan pemadam kebakaran DPKP Kota Surabaya akan sampai di lokasi tempat kejadian kebakaran maksimal tujuh menit setelah menerima laporan dari *Command Center* 112. Layanan Roti 7 Lapis bertujuan meminimalisir kerugian secara jiwa dan harta benda bagi masyarakat Surabaya yang mengalami kebakaran. Layanan Roti 7 Lapis ini berada dalam tanggung jawab Bidang Pemadaman Kebakaran DPKP Kota Surabaya. Merujuk dari hasil penelitian yang sudah didapat maka dapat dilakukan analisis tentang Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis (Roti 7 Lapis) menggunakan tiga indikator dari Duncan dalam Steers (2012) sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Menurut Duncan dalam Steers (2012) pencapaian tujuan merupakan seluruh usaha yang dilakukan dalam sebuah proses mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam pencapaian tujuan dapat diukur melalui kurun waktu, pencapaian sasaran atau target konkrit, dan evaluasi program kerja. Dalam aspek tujuan menjelaskan, antara lain, mengapa tujuan itu penting dan berharga, mengapa mereka membuatnya diperlukan bagi suatu organisasi untuk diimplementasikan, dan harapan apa dari diimplementasikannya tujuan tersebut (Syifa, 2022). Sesuai dengan penciptaan Inovasi Pelayanan Roti 7 Lapis, tujuan dari Inovasi Pelayanan Roti 7 Lapis yaitu petugas secepat mungkin sampai di lokasi dan segera melaksanakan pemadaman kebakaran dan penyelamatan sehingga dapat meminimalisir potensi kerusakan dan

kerugian secara jiwa maupun harta benda akibat kebakaran yang dialami masyarakat Kota Surabaya.

Kurun Waktu

Menurut Sutrisno dalam Marwiyah dkk. (2022) suatu program dikatakan efektif apabila pelaksanaan program sesuai dengan aturan waktu yang telah ditentukan sejak awal. Kurun waktu merupakan *response time* yang ditetapkan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya terhitung ketika keberangkatan petugas menuju lokasi kebakaran setelah menerima laporan dari *Command Center Room*, hingga petugas pemadam dari rayon/pos terdekat maksimal tujuh menit sampai di lokasi kebakaran. Hal tersebut selaras dengan pernyataan dari Bapak Wasis selaku Kepala Bidang Pemadaman sebagai berikut:

“Pos terdekat akan langsung menuju ke lokasi kebakaran sebisa mungkin tidak lebih dari 7 menit langsung sampai ke lokasi kejadian.”

(Wawancara pada tanggal 4 September 2023)

Melalui *response time* 7 menit yang sudah ditetapkan maka telah terdapat kepastian waktu dalam pelayanan Roti 7 Lapis. Ketetapan waktu *response time* 7 menit layanan Roti 7 Lapis sudah termuat dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yakni SOP *Response Time* 7 Menit dalam Penanganan Kebakaran, Penyelamatan dan Evakuasi.

Strategi yang digunakan untuk ketercapaian *response time* 7 menit adalah dengan melakukan kerja sama dengan *Command Center* 112 yaitu melalui pengaturan *traffic light* oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya melalui Surabaya *Intelligent Transport System* (SITS). Selain itu dukungan sarana dan prasarana berupa sepeda motor untuk mengantisipasi wilayah padat penduduk dan kemacetan yang mungkin dihadapi petugas pemadam saat menuju lokasi kebakaran dan pos sekaligus rayon sebanyak 22 dan 1 (satu) pos komando taktis (Poskotis). Dengan ketersediaan pos beserta rayon sejumlah 22 tersebut Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK) Kota Surabaya tercapai 94%. Ketersediaan sarana prasarana penunjang yang diimbangi dengan strategi tersebut merupakan pendukung keberhasilan pencapaian *response time* 7 menit layanan Roti 7 Lapis.

Meski *response time* 7 menit berhasil tercapai, ditemukan kendala bahwasannya terdapat masyarakat yang sulit menghubungi nomor telepon darurat *Command Center* 112 karena tidak segera terhubung, masyarakat menghubungi nomor tersebut beberapa kali sebelum akhirnya tersambung dengan petugas/operator di *Command Center Room*. Hal tersebut dapat menyebabkan perambatan api yang lebih luas karena masyarakat tidak segera terhubung dengan *Command Center* 112.

Sasaran atau Target Konkrit

Pencapaian atau sasaran dari target konkrit merupakan hasil capaian atau realisasi dari target pelayanan yang telah ditentukan. Sasaran atau target konkrit dari Pelayanan Roti 7 Lapis yaitu pencapaian *response time* 7 (tujuh) menit, dalam upaya meminimalisir kerugian baik kerugian harta benda maupun jiwa. Capaian kinerja tersebut di dukung dengan penuturan dari Bapak Trianjaya selaku Kepala Sub Koordinator Operasional Pemadam Kebakaran sebagai berikut:

“Target sasaran dari Roti 7 Lapis ini adalah capaian *response time* 7 menit. Jadi dengan tercapainya *response time* itu bisa menanggulangi penyebaran api yang semakin luas sehingga nantinya bisa meminimalisir kerugian baik secara jiwa atau materiil yang dapat terjadi.” (Wawancara pada tanggal 1 September 2023)

Berdasarkan data yang diperoleh, *Response time* 7 menit pelayanan Roti 7 Lapis mulai tahun 2021 hingga tanggal 22 Agustus 2023 sudah selaras dengan target yaitu petugas pemadam dari pos/rayon terdekat sampai di lokasi kebakaran maksimal 7 (tujuh) menit 100% sudah tercapai. Kebakaran yang terjadi di Kota Surabaya pada tahun 2021 sejumlah 644 kali, pada tahun 2022 sejumlah 614 kali, dan tahun 2023 yang tercatat hingga tanggal 22 Agustus 2023 yaitu terjadi sebanyak 339 kali. Hal ini memperlihatkan bahwa sasaran atau target dari pelaksanaan pelayanan Roti 7 Lapis sudah baik sebab *response time* tercapai sesuai dengan SOP *Response Time* 7 Menit dalam Penanganan Kebakaran, Penyelamatan dan Evakuasi yang sudah ditetapkan. Adapun laporan keberangkatan petugas pemadam dan laporan terkait waktu berangkat dan tiba di lokasi dilaporkan ke petugas *Command Center Room* untuk dicatat. Kemudian rekapitulasi laporan waktu berangkat dan tiba petugas dari pos atau rayon terdekat di lokasi kebakaran dari waktu ke waktu juga di kelompokkan berdasarkan bulan dan tahun yang dibuat oleh Sub Koordinator Operasional Bidang Pemadam Kebakaran.

Melalui ketercapaian *response time* 7 menit layanan Roti 7 Lapis maka *response time* nasional otomatis juga tercapai sebab *response time* nasional yang ditetapkan untuk melakukan pelayanan pemadaman kebakaran adalah 15 menit. Sehingga untuk *response time* layanan pemadaman kebakaran sudah 100% memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada tahun 2022. Sehubungan dengan hal itu, pelayanan Roti 7 Lapis mendapatkan tanggapan yang positif dari masyarakat. Masyarakat merasa terbantu dengan responsivitas petugas damkar yang segera datang ke lokasi kejadian sesudah melaporkan kejadian kebakaran ke *Command Center* 112. Sehubungan dengan hal itu target/sasaran

konkrit *response time* 7 menit dalam layanan pemadaman kebakaran melalui layanan Roti 7 Lapis berhasil tercapai.

Evaluasi Program Kerja

Kegiatan evaluasi bertujuan menyediakan mekanisme untuk penilaian diri dan mendiagnosis kekuatan dan kelemahan serta mengidentifikasi area untuk perbaikan (Honcharenko dkk., 2021). Dalam pencapaian tujuan, untuk mengetahui kesuksesan pelaksanaan suatu layanan maka diperlukan dilangsungkannya kegiatan evaluasi. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya telah melaksanakan kegiatan evaluasi secara kontinu. Evaluasi pelayanan Roti 7 Lapis ini sudah dijalankan secara rutin oleh pasukan pemadam ataupun *rescue* saat sesi konsolidasi saat pelaksanaan kegiatan Peraturan Urusan Dinas Dalam (PUDD) yang membahas terkait kegiatan pemadaman yang sudah dijalankan sebelumnya dalam rangka mengetahui kekurangan apa yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Di lain sisi setiap bulan dijalankan evaluasi baik itu dari prasarana atau dari kejadian di lapangan saat menangani kebakaran. Serta setiap satu minggu sekali sesudah apel terdapat rapat terkait problematika yang dialami dalam pelaksanaan Roti 7 Lapis, yang dihadiri Kepala Pos, Kepala Rayon, Kepala Sub Koordinator, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Kepala Dinas. Hal tersebut didukung pula oleh pernyataan dari Mas Ilham selaku Komandan Regu Rayon 1 berikut:

“Tiap-tiap bulan itu kita ada evaluasi. Baik itu dari prasarana atau dari kejadian di lapangan. Setiap satu minggu sekali sesudah apel itu ada rapat terkait problematika di lapangan, yang datang itu Kepala Pos dan Kepala Rayon serta Kepala Bidang, Kepala Sub Koordinator dan Kepala Dinas jika tidak berhalangan yang terutama itu yang jarko (jajaran komando).”

(Wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Selanjutnya penuturan dari Mas Ilham tersebut di dukung pula oleh penuturan dari Mas Ghea selaku Komandan Regu Tim *Rescue* sebagai berikut:

“Kalau kami yang di pasukan kita biasanya merapatkan di kegiatan PUDD (Peraturan Urusan Dinas Dalam) di sesi konsolidasi itu membahas terkait evaluasi kegiatan pemadaman kebakaran sebelumnya yang telah kita laksanakan. (Wawancara pada tanggal 5 September 2023).

Sehingga melalui kegiatan evaluasi tersebut kekurangan ataupun kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan bisa cepat ditemukan solusinya dan dapat terselesaikan dengan segera. Misalnya, jika ada salah satu unit *trouble* dan sedang dalam perbaikan, maka akan di-*cover* dulu dengan unit dari pos atau rayon yang lain untuk mem-*backup* unit yang *trouble*.

Sehingga dengan itu, layanan Roti 7 Lapis semaksimal mungkin diupayakan bisa berjalan.

Pencapaian tujuan layanan Roti 7 Lapis sudah cukup efektif. Namun diperlukan peningkatan berdasarkan hambatan yang ada. Untuk kurun waktu dalam hal ini *response time* 7 menit dalam pelayanan Roti 7 Lapis sudah efektif, namun masih terdapat hambatan dimana terdapat masyarakat yang kesulitan menelepon nomor telepon darurat *Command Center* 112 karena tidak segera terhubung. Selanjutnya sasaran atau target konkrit sudah berhasil tercapai dengan ketercapaian *response time* 7 menit layanan pemadaman kebakaran karena mulai tahun 2021 sampai 22 Agustus 2023 tidak terdapat petugas dari pos/rayon terdekat yang datang ke lokasi kebakaran melebihi waktu *response time* yang ditentukan. Untuk kegiatan evaluasi layanan Roti 7 Lapis sudah dilaksanakan secara kontinu setiap sesi konsolidasi pasukan, saat setelah apel hari Senin dan juga dilaksanakan evaluasi juga setiap bulan.

2. Integrasi

Duncan dalam Steers (2012) menjelaskan bahwa integrasi mengacu pada kapasitas organisasi untuk bersosialisasi, mencapai konsensus dan berkomunikasi dengan organisasi lain. Integrasi juga merujuk pada upaya untuk menggabungkan atau mengkoordinasikan berbagai elemen atau komponen dalam suatu sistem, proses, atau organisasi guna mencapai hasil yang lebih efektif. Indikator integrasi meliputi proses sosialisasi, prosedur, dan pelibatan stakeholder. Pihak penyelenggara pelayanan yaitu Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sudah berupaya untuk mengkoordinasikan berbagai elemen organisasi lain, masyarakat maupun tenaga kerjanya itu sendiri untuk mendukung pelayanan Roti 7 Lapis.

Sosialisasi

Duncan dalam Steers (2012) menyebutkan integrasi salah satunya menyangkut pengukuran tingkat organisasi dalam mengadakan sosialisasi. Sosialisasi tentang penanggulangan bencana kebakaran untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terkait penanggulangan bencana kebakaran dalam rangka mendukung pelayanan Roti 7 Lapis sudah dilaksanakan oleh DPKP Kota Surabaya. Kegiatan sosialisasi dilakukan kepada masyarakat di tingkat RT atau RW, organisasi pemerintah dan organisasi swasta. Kegiatan sosialisasi dilakukan secara bergilir atau berdasarkan permintaan dari masyarakat. Biasanya pelaksanaan kegiatan sosialisasi dibarengi dengan kegiatan simulasi, seperti memadamkan api menggunakan Alat Pemadam Kebakaran (APAR) atau peralatan sederhana seperti kain basah dan atau simulasi apabila terjadi kebakaran sungguhan dimana masyarakat akan dikondisionalkan seperti terjadi kebakaran

sebenarnya dengan menghubungi nomor telepon darurat *Command Center* 112, lalu petugas damkar akan terjun ke lokasi kejadian untuk menindak lanjuti laporan. Kesadaran dan pengetahuan warga pada saat kondisi awal atau lima menit awal peristiwa kebakaran sangat penting sebab apabila warga sadar segera menelepon nomor telepon darurat *Command Center* 112 dan bisa berusaha memadamkan api pada menit-menit awal sebelum pemadam kebakaran datang memakai APAR atau peralatan sederhana seperti kain basah, itu bisa mencegah pertumbuhan api agar tidak cepat membesar, namun apabila tidak sampai bisa dipadamkan upaya yang dilakukan warga dapat mencegah api segera membesar. Sangat berpengaruhnya peran masyarakat dalam penanggulangan kebakaran sehingga terdapat motto yaitu warga adalah juru padam yang sebenarnya. Hal tersebut selaras dengan penuturan Bapak Didik selaku Kepala Tim *Rescue* berikut:

“Sampai saat ini kita melakukan sosialisasi terus menerus terutama di kampung padat penduduk. Salah satu hal yang disosialisasikan yaitu bahaya kebakaran, akibat kebakaran kalau masyarakat tidak tanggap. Dengan adanya sosialisasi tersebut ditekankan pentingnya pengetahuan warga dalam menghadapi bencana kebakaran sebab itulah terdapat motto warga adalah juru padam yang sebenarnya, karena 5 (lima) menit awal atau pada saat kondisi awal kebakaran warga bisa berusaha memadamkan api sebelum damkar datang itu bisa meminimalisir risiko atau menghambat pertumbuhan api agar tidak segera membesar.” (Wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Berikut dokumentasi sosialisasi yang telah dilaksanakan oleh DPKP Kota Surabaya:



Gambar 4. Sosialisasi Pemadaman Kebakaran pada Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga Kota Surabaya

Sumber: Arsip DPKP Kota Surabaya, 2023



Gambar 5. Sosialisasi Pemadaman Kebakaran di Balai RW 05 Kecamatan Tandes

Sumber: Arsip DPKP Kota Surabaya, 2023

Walaupun sosialisasi telah dilakukan masih terdapat masyarakat yang belum pernah mendapatkan sosialisasi secara langsung terkait bagaimana cara menghadapi kejadian kebakaran dengan melakukan penanggulangan untuk meminimalisir dampak yang lebih besar diawal-awal timbulnya api serta tidak segera melapor ke *Command Center* 112. Hal tersebut didukung dengan penuturan dari Mbak Nia selaku masyarakat Kota Surabaya sebagai berikut:

“Saya belum pernah dapat sosialisasi ataupun simulasi pemadaman kebakaran. Setahu saya disini belum pernah dilakukan sosialisasi dari damkar untuk penanganan kebakaran.” (Wawancara pada tanggal 5 September 2023)

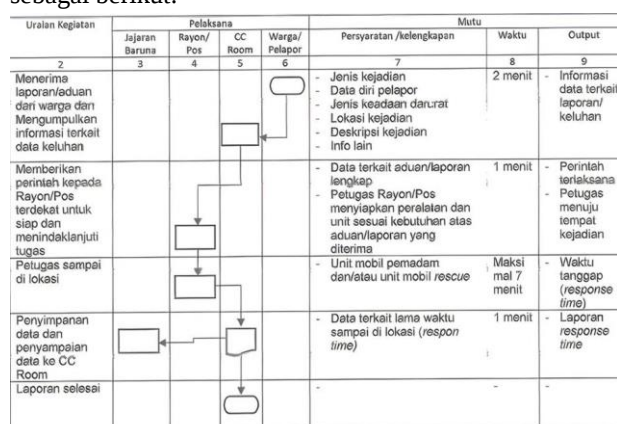
Sehingga berdasarkan hal tersebut, sosialisasi yang dijalankan perlu ditingkatkan intensitasnya agar pengetahuan dan informasi terkait penanggulangan bencana kebakaran serta pengetahuan untuk segera menelepon nomor telepon darurat *Command Center* 112 saat terjadi kebakaran bisa diketahui lebih banyak masyarakat Kota Surabaya sehingga dapat mendukung kesuksesan layanan Roti 7 Lapis. Seperti halnya kegiatan sosialisasi dilakukan dengan mengikuti jadwal pertemuan warga saat rapat, arisan ataupun pertemuan RT/RW, sosialisasi dan simulasi di sekolah dasar dan menengah, sosialisasi dan simulasi di instansi pemerintah/swasta, pengelola Gedung, apartment/hotel dan lainnya. Sosialisasi yang diberikan secara intensif dan dilakukan di seluruh titik lokasi sebagai bentuk pemerataan baik secara kuantitas ataupun kualitas (Sopacua dan Salakay, 2020).

Prosedur

Prosedur adalah sebagai suatu seri tugas-tugas yang berhubungan satu sama lain yang merupakan bagian daripada urutan kronologis dan cara yang ditetapkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan (Terry, 2012). Dalam pelaksanaan Roti 7 Lapis sudah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yaitu SOP *Response Time* 7 Menit dalam Penanganan Kebakaran, Penyelamatan dan Evakuasi sehingga memudahkan pegawai dalam melaksanakan prosedur di lapangan serta kegiatan layanan pemadaman melalui Roti 7 Lapis dapat terkoordinir dengan baik. Untuk pemahaman prosedur di lingkungan internal Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sudah efektif semua pegawai yang terlibat layanan Roti 7 Lapis telah memahami SOP tersebut. Penerapan SOP program yang dijalankan akan memperjelas alur pelaksanaan dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugasnya (Fanida dkk., 2021).

Terdapat SOP khusus yang digunakan dalam pelaksanaan layanan Roti 7 Lapis yaitu SOP *Response Time* 7 Menit dalam Penanganan Kebakaran,

Penyelamatan dan Evakuasi. Untuk SOP tersebut yaitu sebagai berikut:



Gambar 3. SOP Response Time 7 Menit dalam Penanganan Kebakaran, Penyelamatan dan Evakuasi

Sumber: Arsip DPKP Kota Surabaya, 2023

Berdasarkan prosedur yang ada semua masyarakat Kota Surabaya tanpa terkecuali bisa menelepon layanan nomor telepon darurat *Command Center* 112 untuk melaporkan kejadian kebakaran, beberapa kali petugas *Command Center Room* mendapatkan laporan palsu kejadian kebakaran. Pernyataan tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan Bapak Trianjaya selaku Kepala Sub Koordinator Bidang Pemadaman Kebakaran sebagai berikut:

“Pernah ada juga laporan palsu yang masuk ke *Command Center Room*, kemudian pelapor ditelfon balik oleh petugas damkar yang menuju lokasi nomornya tidak aktif, itu yang jadi salah satu kendala juga. Kita sempat kirimkan 5 (lima) unit, tapi pas di TKP malah adanya sampah. Namun kita nggak boleh meremehkan, yang namanya pelayanan tetap harus berjalan.” (Wawancara pada tanggal 1 September 2023)

Meski demikian koordinasi yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur, petugas pemadam diterjunkan ke lokasi yang dilaporkan sesuai laporan yang masuk dari *Command Center Room*. Petugas pemadam yang diterjunkan ke lokasi melakukan konfirmasi atau menelpon ulang pelapor namun tidak ada jawaban. Petugas pemberi layanan sudah berupaya melaksanakan layanan sesuai prosedur yang ada dengan datang ke lokasi kebakaran yang di laporkan tetapi tidak ditemukan adanya kebakaran. Dengan adanya hambatan tersebut dapat menyebabkan ketidakefisiensian waktu dan tenaga petugas pemberi layanan Roti 7 Lapis.

Di *Command Center Room* terdapat beberapa operator/petugas yang menerima telepon masyarakat dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tergabung. Berikut merupakan gambar petugas DPKP

Kota Surabaya yang bertugas di *Command Center Room*:



Gambar 5. Petugas Command Center DPKP Kota Surabaya

Sumber: Youtube DPKP Kota Surabaya, 2021

Penyebarluasan telepon kegawatdaruratan 112 oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya sebagai *leading sector Command Center* 112 telah dilakukan melalui berbagai media sosial *Command Center* 112 dan pemasangan stiker di tempat-tempat umum. Penyebaran informasi prosedur layanan pemadaman kebakaran juga telah dilakukan melalui kegiatan sosialisasi secara tatap muka dengan masyarakat serta melalui *Youtube* dan *Instagram* DPKP Kota Surabaya. Namun sejauh ini, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui prosedur menghubungi nomor telepon kedaruratan *Command Center* 112 untuk melaporkan kejadian kebakaran dan terdapat masyarakat yang sudah tahu tetapi belum mengetahui terkait adanya layanan Roti 7 Lapis, sehingga masyarakat tidak tahu adanya *response time* 7 menit dalam layanan pemadaman kebakaran. Hal tersebut didukung dengan penuturan dari Bapak Edwin selaku masyarakat penerima layanan Roti 7 Lapis:

“Saya sendiri gak tahu, tahunya harus menghubungi ke 112 itu dari keluarga saya yang sedang *searching* dari internet. Kalau untuk pelayanan cepat 7 (tujuh) menit itu saya kurang tau. Yang saya tau ya damkar datang aja langsung ke tempat kejadian kebakaran setelah telfon 112.” (Wawancara 5 September 2023)

Selain itu belum terdapat prosedur khusus layanan Roti 7 Lapis yang disebarkan secara berkala, prosedur yang sudah disebarluaskan secara berkala melalui *Instagram* DPKP Kota Surabaya adalah prosedur untuk mendapat layanan kebakaran secara umum melalui telepon ke *Command Center* 112. Berdasarkan hal tersebut, pihak penyelenggara pelayanan perlu meningkatkan frekuensi penyebaran dan meninjau ulang terkait strategi penyebarluasan prosedur yang dilakukan supaya informasi prosedur pelayanan Roti 7 Lapis ini bisa dengan mudah diketahui dan dipahami oleh lebih banyak masyarakat.

Pelibatan Stakeholder

Duncan dalam Steers (2012) menjelaskan bahwa integrasi merujuk pada upaya untuk menggabungkan

atau mengkoordinasikan sejumlah elemen atau komponen dalam suatu sistem, proses, atau organisasi guna mencapai hasil yang lebih efektif. Sebagai upaya mewujudkan layanan yang lebih efektif Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya telah menggabungkan atau melibatkan berbagai elemen atau komponen dalam layanan Roti 7 Lapis. Dalam pelaksanaan pelayanan pemadaman kebakaran DPKP Surabaya merupakan *leading sector* namun untuk mencapai keberhasilan dari layanan terdapat stakeholder yang mendukung keberhasilan pelayanan Roti 7 Lapis ini yakni Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Surabaya yang tergabung dalam *Command Center* 112 dan terdapat juga pihak-pihak lain yang tidak tergabung dalam *Command Center* 112. Stakeholder yang terlibat dalam layanan Roti 7 Lapis dan tergabung dalam *Command Center* 112 yaitu Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya, Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surabaya, Kepolisian Resor Besar (Polrestabes) Kota Surabaya, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Surabaya, Dinas Sosial Kota Surabaya, Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM) Kota Surabaya, serta Dinas Lingkungan Hidup (DLH) Kota Surabaya. Sementara itu pihak-pihak lain yang tidak tergabung dalam *Command Center* 112 seperti Dinas Kesehatan (Dinkes) Kota Surabaya dan Palang Merah Indonesia (PMI). Hal tersebut di dukung dengan pernyataan Bapak Wasis selaku Kepala Bidang Pemadaman berikut:

“Dalam pelaksanaan pemadam kebakaran kita memang yang terdepan sebagai *leading sector*, namun ketika unit kita keluar dari pos untuk melaksanakan pemadaman kebakaran kami bekerja sama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain yang tergabung dalam *Command Center* 112 yaitu Dishub, Polisi, Satpol PP, Dinsos, Dinas PU Bina Marga, DLH yang tergabung dalam *Command Center* 112 dan stakeholder lainnya juga yang tidak tergabung dalam *Command Center* 112 yaitu Dinkes dan PMI. Ketika unit itu sudah keluar maka kerjasama antara berbagai stakeholder itu sangat penting dan keberhasilan program ini juga karena adanya kerjasama yang baik tersebut.” (Wawancara pada tanggal 4 September 2023)

Dalam hal ini, BPBD Kota Surabaya berperan dalam memasok kebutuhan makanan dan minum untuk petugas serta membantu di lokasi untuk menyiapkan kebutuhan warga yang terdampak bencana kebakaran juga sebagai *leading sector Command Center* 112 yang menerima panggilan darurat, memberikan perintah kepada pos/rayon terdekat untuk menindaklanjuti laporan serta mengkoordinasi petugas tanggap bencana pada saat kejadian darurat. Selanjutnya Dishub Kota

Surabaya melakukan intervensi pada *traffic light* agar unit pemadam dapat lebih cepat sampai ke lokasi terjadinya kebakaran dengan menghijaukan lampu merah yang akan dilewati unit tersebut. Polrestabes Kota Surabaya bertindak dalam mengatur dan mengkondisikan jalan yang dilalui unit pemadam, serta pengamanan lokasi kejadian kebakaran. Dalam menjaga kondisi agar aman dan kondusif Satpol PP berperan dalam pengamanan masyarakat di lokasi kejadian kebakaran. DLH Kota Surabaya berperan membantu memasok air ke lokasi kebakaran menggunakan mobil tangki air. Untuk kebutuhan ambulans DPKP Kota Surabaya bekerjasama dengan Dinkes Kota Surabaya dan Dinsos Kota Surabaya. Jika diperlukan alat berat untuk menangani kebakaran maka DPKP Kota Surabaya bekerjasama dengan DSDABM Kota Surabaya. Apabila terdapat korban yang terluka PMI bertindak dalam melakukan pertolongan pertama. Kerja sama antara DPKP Kota Surabaya dengan beberapa stakeholder terkait dalam pelaksanaan layanan Roti 7 Lapis sudah berjalan dengan baik melalui kontribusi yang diberikan masing-masing pihak sesuai kapasitas dan kemampuan masing-masing sehingga telah mendukung pelaksanaan pelayanan Roti 7 Lapis.

Untuk integrasi program belum cukup maksimal terdapat beberapa aspek integrasi yang perlu mendapat perhatian dan peningkatan. Penyelenggara pelayanan Roti 7 Lapis sudah memahami SOP dengan jelas dan melaksanakan layanan sesuai prosedur dengan maksimal. Namun terdapat hambatan adanya laporan kejadian kebakaran palsu. Sosialisasi dan penyebaran prosedur yang dilakukan diperlukan peningkatan karena terdapat masyarakat yang belum pernah mendapat sosialisasi dan simulasi penanggulangan kebakaran di daerahnya. Selain itu terdapat masyarakat yang belum mengetahui prosedur melaporkan kejadian kebakaran dan ada yang sudah mengetahui namun belum tahu adanya layanan Roti 7 Lapis. Sebagaimana yang disampaikan Eriyanti (2019) bahwa lewat pelaksanaan sosialisasi dan penyampaian prosedur yang optimal menjadikan penyebaran informasi yang diterima masyarakat juga merata. Di lain sisi kerja sama antar stakeholder sudah berjalan dengan optimal, setiap stakeholder yang terlibat berkontribusi sesuai kapasitas dan kemampuan yang dimiliki.

3. Adaptasi

Menurut Duncan dalam Steers (2012) adaptasi merupakan bagaimana sebuah organisasi mampu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Adaptasi merujuk pada kemampuan suatu individu, organisasi, atau sistem untuk berubah atau menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan atau kondisi tertentu

dengan tujuan tetap mencapai hasil yang efektif. Dalam indikator adaptasi digunakan tolak ukur proses peningkatan kemampuan dan sarana prasarana. Menurut Milasari dan Oktariyanda (2022) adanya kemampuan dan alat yang memadai dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan memberikan pelayanan inovatif, efektif dan efisien sehingga pengguna dapat merasakan kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian lapangan, terlihat komitmen yang sungguh-sungguh dari Dinas Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dengan telah terus berusaha untuk menciptakan kondisi yang sesuai (*adaptable*) dengan keadaan di lapangan.

Peningkatan Kemampuan

Kondisi *adaptable* dapat tercipta dengan adanya peningkatan kemampuan dari para pegawai sesuai dengan kondisi di lapangan (Duncan dalam Steers, 2012). Dengan peningkatan kemampuan dari para petugas pemadam kebakaran, dapat membantu menyelesaikan berbagai kendala dan kondisi yang terjadi di lapangan. Peningkatan kemampuan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk mendukung berjalannya pelayanan Roti 7 Lapis yaitu dengan melakukan diklat, serangkaian pelatihan rutin untuk kebugaran jasmani serta melatih kemampuan pemadaman dan penyelamatan kebakaran.

Diklat yang dilaksanakan terkait kemampuan pemadaman dan selain keterampilan pemadaman khusus Tim *Rescue* juga melaksanakan diklat terkait penyelamatan. Petugas yang terlibat di lapangan terdiri dari petugas pemadam dan petugas *rescue* pemadam. Dalam hal ini personil *rescue* pemadam berada di Kantor Pusat Pasar Turi, selain bertugas dalam pemadaman api personil *rescue* merupakan personil yang bertugas melakukan evakuasi/penyelamatan apabila ada korban yang terjebak kebakaran atau ada harta/benda yang harus diselamatkan. Personil *rescue* memiliki keahlian khusus di bidang evakuasi dan penyelamatan, untuk personil pemadam kebakaran di pos pembantu/rayon bisa melakukan evakuasi/penyelamatan namun sifatnya terbatas.

Semua personil yang terlibat Roti 7 Lapis melakukan samapta setiap beberapa bulan sekali untuk memelihara dan meningkatkan kemampuan fisik. Disamping itu, untuk mengecek kebugaran fisik personil DPKP Surabaya bekerjasama dengan Kinetik-X selain untuk mengecek indikator-indikator kebugaran fisik personil juga untuk mengetahui analisis status fisik dan resiko kesehatan. Untuk melatih kemampuan pemadaman serta penyelamatan dilaksanakan kegiatan internal yaitu latihan fisik dan latihan keterampilan (*latram*) melalui pelaksanaan Peraturan Urusan Dinas Dalam (PUDD) yang dilaksanakan oleh pasukan pemadam kebakaran dan *rescue* pemadam setiap hari

saat dinas. Kegiatan latihan keterampilan yang dilakukan yaitu latihan keterampilan untuk pemadaman kebakaran dan khusus Tim *Rescue* selain keterampilan pemadaman kebakaran juga latihan keterampilan untuk penyelamatan. Kegiatan latihan keterampilan yang dilakukan seperti gelar gulung selang, latihan pengoperasian unit mobil pemadam, latihan penggunaa *Self Contained Breathing Apparatus* (SCPA), penyelamatan korban dan sebagainya. Pelatihan-pelatihan lain yang dilakukan yaitu diantaranya pelatihan kepemimpinan dan pelatihan Pertolongan Pertama Gawat Darurat (PPGD). Yang dimana hal ini selaras dengan wawancara bersama Bapak Trianjaya selaku Kepala Sub Koordinator Operasional Pemadaman Kebakaran. Berikut penuturan dari beliau:

“Untuk pasukan kita ada pelatihan-pelatihan seperti Samapta kemudian tes fisik yang bekerjasama dengan Kinetik-X. Kemarin juga ada pelatihan kepemimpinan dan PPGD untuk pasukan.” (Wawancara 1 September 2023)

Berikut merupakan gambar latihan keterampilan melalui pelaksanaan Peraturan Urusan Dinas Dalam (PUDD) untuk meningkatkan kemampuan pasukan. Kegiatan yang dilakukan yaitu latihan penyelamatan korban, gelar gulung selang dan pemakaian SCPA:



Gambar 4. 14 Kegiatan Peraturan Urusan Dinas Dalam (PUDD)

Sumber: Arsip DPKP Surabaya, 2023

Peningkatan kemampuan yang dilaksanakan pasukan pemadam dan *rescue* untuk menjaga dan meningkatkan kesiapsiagaan di lapangan saat menangani kebakaran sudah optimal dilakukan DPKP Kota Surabaya. Peningkatan kemampuan saat ini sudah mampu mendukung pelaksanaan layanan Roti 7 Lapis. Kegiatan yang dilaksanakan untuk menjaga dan meningkatkan kompetensi petugas pemadam meliputi pasukan pemadam di pos/rayon dan tim *rescue* pemadam sudah dapat dikatakan optimal karena telah dilakukan secara rutin dan sesuai dengan kebutuhan sehingga berdampak baik pada penguasaan pengetahuan dan *skill*

yang dibutuhkan dalam melaksanakan kegiatan pemadaman dan penyelamatan kebakaran. Oleh sebab itu petugas pemadam memiliki kompetensi dan kapabilitas yang memadai untuk menangani bencana kebakaran di lapangan.

Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada haruslah sesuai dengan kebutuhan yang ada di lapangan. Hal itu dilakukan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan atau kondisi tertentu dengan tujuan untuk mencapai hasil yang efektif. Layanan Roti 7 Lapis saat ini didukung ketersediaan unit pemadam dan *rescue* dengan jumlah total 87 unit. Unit yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelaman Kota Surabaya adalah Mobil Tangga berjumlah 4 (empat) unit, Mobil *Skylift* berjumlah 4 (empat) unit, Mobil *Fire Truck* berjumlah 43 unit, Mobil *Water Supply System* 1 (satu) unit, Mobil *Watermist* 2 (dua) unit, Mobil *SCBA Fill Station Truck* 1 (satu) unit, Mobil *Rescue* 3 (tiga) unit, Mobil *Ranger* 2 (dua) unit, Mobil *Pumper* 7 (tujuh) unit, Mobil *Water Supply* 7 (tujuh) unit, Sepeda Motor Roda Tiga 1 (satu) unit dan Sepeda Motor Pemadam (*Rescue & Trail* Pemadam) 12 unit. Pada sepeda motor pemadam tersebut meliputi dua jenis yaitu Walang Kadung dan Walang Kekek. Walang kadung berupa motor Kawasaki versi 250cc sedangkan Walang Kekek berupa motor *trail* versi 125cc yang mana kedua motor tersebut telah dimodifikasi menjadi motor pemadam. Sepeda motor tersebut digunakan untuk mengantisipasi kemacetan dan kondisi permukiman yang padat di Kota Surabaya.

Selanjutnya ketercapaian Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK) Kota Surabaya saat ini yaitu 94% dengan jumlah rayon beserta pos saat ini berjumlah 22 dimana terdapat penambahan satu Pos Pembantu pada tahun 2022 di Kelurahan Balas Klumprik. Angka itu sudah mengalami kenaikan dari tahun 2016 sampai 2021 yang sebelumnya berjumlah 21. Kendati jumlah tersebut sudah bisa meng-cover *response time* 7 menit pelayanan Roti 7 Lapis, tetapi masih ada daerah yang belum terbangun pos pemadam kebakaran (daerah *blank spot*)/daerah yang jaraknya masih jauh dari pos pemadam kebakaran. Dalam upaya mencapai *response time* 7 menit pelayanan Roti 7 Lapis DPKP Kota Surabaya menyiagakan Pos Komando Taktis (Poskotis) yang selalu *standby* di daerah Terminal Joyoboyo dengan pertimbangan belum terbangun pos di daerah itu (daerah *blank spot*) dan merupakan daerah tengah kota yang ramai dan padat penduduk. Poskotis itu terdiri satu regu pemadam dan satu unit *Fire Truck*. Masih terdapatnya daerah yang belum terbangun pos tersebut sepatutnya dipertimbangkan oleh pihak penyelenggara untuk menambahkan pos pemadam kebakaran agar pelayanan Roti 7 Lapis dapat lebih meningkat dari segi kualitasnya.

Di sisi lain, untuk Tim *Rescue* saat ini masih terdapat di Kantor Pusat Pasar Turi saja kendati demikian Tim *Rescue* selalu diberangkatkan ketika ada laporan kebakaran kecuali kebakaran sampah atau alang-alang. Kedepannya direncanakan akan dilakukan penambahan pos-pos *rescue* supaya mempercepat proses evakuasi/penyelamatan karena disamping ikut serta dalam penanganan kebakaran Tim *Rescue* yang bertugas dalam penanganan evakuasi/penyelamatan. Namun untuk saat ini belum terlaksana dikarenakan pertimbangan anggaran masih menjadi kendala. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Trianjaya selaku Kepala Sub Koordinator Operasional Pemadam Bidang Pemadam Kebakaran berikut:

“Jika melihat jumlah rayon/pos yang ada dan juga cakupan wilayah pelayanan pemadaman kebakaran belum mencukupi dan sudah kami rencanakan nantinya akan ada pos-pos *rescue*, namun pertimbangan anggaran masih menjadi kendala. Tim *rescue* dalam penanganan kebakaran selalu dilibatkan disamping bertugas dalam penanganan dalam penanganan kebakaran, Tim *Rescue* yang bertugas dalam penanganan evakuasi. Misal kebakaran rumah atau gudang Tim *Rescue* pasti berangkat. Seperti contoh kasusnya apabila pintu gudang tidak bisa dibuka nah itu Tim *Rescue* yang menangani.” (Wawancara 1 September 2023)

Dalam mendukung Roti 7 Lapis ini DPKP Kota Surabaya memiliki ketersediaan tandon air aktif tercatat berjumlah 411 titik tersebar di seluruh wilayah Surabaya pada bulan Desember 2023 meningkat dari jumlah sebelumnya yaitu 395 titik pada bulan Oktober 2023. *Hydrant* kering dibangun dikampung padat penduduk agar apabila ada unit pemadam yang tidak bisa masuk ke lokasi sumber air untuk memadamkan api bisa didapat dari *hydrant* kering tersebut. Saat ini ada 4 (empat) *hydrant* kering yang sudah dibangun di wilayah padat penduduk yang sebelumnya baru dibangun di 2 (dua) titik pada tahun 2022. Dengan ketersediaan tandon air dan *hydrant* tersebut dapat mempermudah petugas pemadam dalam mengakses sumber air untuk memadamkan api.

Sarana prasarana yang ada saat ini sudah dapat mendukung pelaksanaan layanan Roti 7 Lapis. Hal tersebut dapat terlihat dari DPKP Kota Surabaya yang memiliki komitmen dan telah konsisten dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana prasarana untuk meningkatkan kualitas layanan Roti 7 Lapis sesuai kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan yaitu wilayah Kota Surabaya.

Indikator adaptif dapat dikatakan cukup efektif, sebab DPKP Kota Surabaya terus menjaga dan meningkatkan kemampuan pasukan serta terus menjaga kualitas dan meningkatkan kuantitas sarana prasarana

yang mendukung pelaksanaan layanan sesuai identifikasi kebutuhan masyarakat dan kondisi di lapangan. Kendati demikian diperlukan peningkatan dalam ketersediaan sarana prasarana melalui penambahan jumlah pos pemadam agar kualitas pelayanan Roti 7 Lapis dapat lebih meningkat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berkontribusi dalam penulisan artikel ilmiah ini, yaitu:

1. Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing akademik dan skripsi.
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP. dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji.
3. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
4. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya yang telah memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian dan informasi.
5. Masyarakat pengguna Layanan Roti 7 Lapis yang bersedia memberikan data dan informasi.
6. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap efektivitas pelaksanaan pelayanan Roti 7 Lapis pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya, layanan Roti 7 Lapis sudah cukup efektif sesuai dengan aspek pada teori Duncan dalam Steers (2012). Hal itu dibuktikan dengan hampir terpenuhinya setiap aspek dari indikator efektivitas menurut Duncan. Namun masih ditemukan hambatan/permasalahan dalam layanan Roti 7 Lapis yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Pencapaian tujuan layanan Roti 7 Lapis sudah cukup efektif dilihat dari adanya kurun waktu yang ditetapkan yaitu *response time* 7 menit, kerberhasilan mencapai sasaran atau target *response time* 7 menit dan evaluasi program layanan Roti 7 Lapis yang sudah dilakukan secara rutin oleh DPKP Kota Surabaya. Namun didapati problematika dalam kurun waktu yaitu terdapat masyarakat yang beberapa kali menghubungi *Command Center* 112 baru dapat tersambung. Untuk integrasi program belum cukup maksimal. Penyelenggara layanan Roti 7 Lapis sudah memahami dan menjalankan layanan sesuai SOP yang ada. Namun didapati hambatan adanya laporan kejadian kebakaran palsu. Kegiatan sosialisasi telah dilakukan bergilir atau berdasarkan permintaan dari masyarakat namun masih

ditemui masyarakat yang belum pernah mendapatkan sosialisasi dan simulasi di daerahnya. Penyebaran prosedur telah dilakukan secara berkala namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui cara mendapatkan layanan pemadam kebakaran dan ada yang sudah tahu bisa melapor ke nomor telepon darurat *Command Center* 112 tetapi tidak tahu adanya layanan Roti 7 Lapis. Untuk stakeholder yang terlibat dalam layanan Roti 7 Lapis sudah berkontribusi sesuai kapasitas masing-masing sehingga sudah berjalan dengan baik. Berkaitan dengan adaptasi program sudah cukup efektif. Peningkatan kemampuan yang dilaksanakan pasukan pemadam dan *rescue* untuk menjaga dan meningkatkan kesiapsiagaan di lapangan saat menangani kebakaran sudah optimal dilakukan. Selanjutnya, sarana dan prasarana yang ada saat ini telah mampu menunjang layanan Roti 7 Lapis namun terdapat rencana penambahan pos *rescue* tetapi masih terkendala anggaran. Selain itu saat ini masih terdapat daerah yang belum terbangun pos pemadam kebakaran atau jaraknya termasuk masih jauh dari pos pemadam kebakaran.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data penelitian, terdapat saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kelanjutan program Pelayanan Roti 7 Lapis pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sebagai berikut:

1. Meningkatkan pelayanan telepon darurat *Command Center* 112 dengan melakukan evaluasi agar kualitas pelayanan telepon darurat *Command Center* 112 meningkat.
2. Meningkatkan intensitas pengadaan sosialisasi dan simulasi secara berkala agar lebih banyak masyarakat yang memiliki pengetahuan dan kesadaran terkait penanggulangan bencana kebakaran.
3. Meningkatkan penyebarluasan prosedur yang jelas dan berkala untuk masyarakat terkait alur pelayanan serta sebaiknya dibuatkan prosedur khusus pelayanan Roti 7 Lapis supaya lebih banyak masyarakat yang mengetahui adanya layanan Roti 7 Lapis dan bisa memahami prosedur layanan dengan jelas.
4. Sebaiknya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya mengusulkan pemblokiran nomor yang melakukan laporan kebakaran palsu ke *Command Center* 112 dan melakukan sosialisasi larangan melakukan laporan palsu kepada masyarakat.
5. Penambahan titik pos pemadam agar seluruh wilayah Kota Surabaya ter-cover dalam Wilayah Manajemen Kebakaran (WMK).

DAFTAR PUSTAKA

- Assyilah, S., R., Novaria, & E., Wahyudi. (2023). *Kolaborasi Pelayanan Program “Roti Tujuh Lapis” Sebagai Upaya Aksi Cepat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya*. PRAJA Observer: Jurnal Penelitian inistrasi Publik, Vol. 3 No.04 Juli (2023) e-ISSN: 2 Tujuh 9 Tujuh-0469
- Moleong, L. J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). *Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik*. Jurnal Syntax Transformation, 1(6), 206–213. <https://doi.org/10.46799/jst.v1i6.76>
- Ombudsman RI. 2022. *Mengawasi Pelayanan Publik Bagi Pemulihan Yang Lebih Kuat*. Dokumen Laporan Tahunan 2022
- Samsara, L. (2013). *Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya)*. Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik, 1(1), 6–15.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Eriyanti, F. (2019). *Efektivitas Pelayanan Keliling Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar*. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP), 1(2), 75–85.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., dan Saputra, B. (2019). *Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital*. Journal of Public Sector Innovations (JPSI), 4(1), 30–37.
- Fanida, E. H., Rahaju, T., Niswah, F., Megawati, S., & Rekasari, A. D. (2021). *Implementation of Electronic Government Through the People's Service System in Sidoarjo (SIPRAJA) in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.211130.016>
- Honcharenko, I., Dubinina, M., Kubiniy, N., Honcharenko, O. (2021). *Evaluation of the Regional Public Authorities' Activities: Key Theoretical and Practical Aspects*. Baltic Journal of Economic Studies, 7(2), 50–56. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2021-7-2-50-56>
- Marwiyah, S., Rahmadani, A. & Aisyah R. 2022. *Efektivitas Program Cash For Work (CFW) Sebagai Upaya Pemerintah dalam Mitigasi Pandemi Covid-19 (Studi Pada Kelurahan Kebonsari Wetan Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo)*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan (13) 1 2022
- Milasari, A., & Oktariyanda, T. A. (2022). *Inovasi Pelayanan Permohonan Salinan Putusan Online (Persalinan) (Studi Kasus Kantor Pengadilan Negeri Surabaya)*. Publika, 1041–1052. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1041-1052>
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. 2018. *E-Government Strategy Of Surabaya City Government Through E-Rt / Rw To Improve The Quality Of Public Service*. Journal of Physics: Conference Series, 953(1).
- Sari, A. P., Rahmadini G., Carlina H., Ramadan, M. I., dan Pradani, Z. E. (2023). *Analisis Masalah Kependudukan Di Indonesia*. Journal of Economic Education, 2(1), 29–37.
- Steers, Richard M. (2012). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). *Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta*. Kinerja, 18(4), 590–598. <https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Sopacua, Y., & Salakay, S. (2020). *Sosialisasi Mitigasi Bencana oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Ambon*. Communicare: Journal of Communication Studies, 7(1), 1–17.
- Syifa, Kamila. 2022. *Strategi Pemerintah Dalam Mengatasi Penurunan Penerimaan Pajak Di Masa Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19)*. Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA). P-ISSN : 2776-401X E-ISSN : 2776-4028
- Terry, G. R. 2012. *Asas-Asas Menejemen*. Bandung: Alumni.
- Widyantoro, B. A. (2016). *Analisis Tingkat Resiko Bencana Kebakaran di Kecamatan Mariso Kota Makassar berbasis Sistem Informasi Geografis (SIG) Analisis Tingkat Resiko Bencana Kebakaran Di Kecamatan Mariso Kota Makasbisar Berbasis Sistem Informasi Gegrafis (SI*. UIN Makasar, 3(5), 1–9.
- Hakim, A. 2022. *Pemkot Surabaya Timgkatkan Performa Inovasi Pelayanan Publik*. Diakses pada tanggal 28 Agustus 2023, dari <https://jatim.antaranews.com/berita/624197/pemkot-surabaya-tingkatkan-performa-inovasi-pelayanan-publik>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah