

**KAJIAN DAMPAK LAYANAN PEMADAMAN GRATIS UNTUK MENGUKUR
EFEKTIVITAS PROGRAM ROTI 7 LAPIS (*RESPONSE TIME* 7 MENIT LAYANAN
PEMADAMAN GRATIS) DI DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN
KOTA SURABAYA**

Arsy Nesya Prayogo

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
arsynesya.20066@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

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

Abstrak

Program Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis) bertujuan untuk mengurangi statistik kerugian kebakaran dengan menggunakan percepatan waktu tanggap jadi tujuh menit yang diselenggarakan oleh petugas pemadam kebakaran. Namun dalam penyelenggaraannya terdapat beberapa kendala yang bisa menghambat jalannya program. Dengan demikian, dilaksanakan penelitian ini yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan yaitu teori efektivitas program menurut Annas (2017) yang mempunyai tujuh indikator, yaitu ketepatan waktu, sumber daya manusia yang mengelola program, mekanisme kerja yang baik, kerja sama dan komunikasi antar tim, penyaluran dana yang benar, tidak adanya penyimpangan serta monitoring dan evaluasi. Data penelitian dibisakan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sudah dilaksanakan dengan efektif. Namun masih terdapat kendala yang berpotensi untuk menghambat waktu tanggap tujuh menit, maka dari itu saran yang bisa diberikan peneliti untuk mengoptimalkan efektivitas Program Roti 7 Lapis yaitu dengan melakukan mentoring kepada masyarakat melalui telepon 112 untuk melakukan penanganan pertama sewaktu petugas pemadam kebakaran dalam perjalanan menuju lokasi. Selain itu, pendidikan dan pelatihan petugas pemadam kebakaran bisa dijadwalkan lebih rutin secara mandiri untuk mengasah keahlian dan keterampilan petugas pemadam kebakaran.

Kata Kunci: Efektivitas Program, Program Roti 7 Lapis, Pemadam Kebakaran

Abstract

The Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis) Program aims to reduce fire loss statistics by using accelerated response time to seven minutes implemented by firefighters. However, in its implementation there are some obstacles that can hinder the program's journey. Therefore, the study aims to analyze the Effectiveness of Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis) Program in the Fire and Rescue Service of the City of Surabaya. This research uses qualitative descriptive research methods. The theory used is the theory of program effectiveness according to Annas (2017), which has seven indicators, namely timeliness, human resources managing the program, good working mechanism, team-to-team collaboration and communication, proper allocation of funds, absence of deviations and monitoring and evaluation. Research data is obtained through observation, documentation, and interviews. The results of the research showed that The Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis) Program in the Fire and Rescue Service of the City of Surabaya has been implemented effectively. However, there is still a potential obstacle to blocking the seven minute response time, so researchers can be advised to optimize the effectiveness of the Roti 7 Lapis Program by guiding the public by calling 112 to undertake early handling while firefighters are on their way to the site. In addition, the education and training of firefighters can be scheduled more routinely the skills of firemen.

Keywords: Effectiveness Program, The Roti 7 Lapis Program, Firefighters

PENDAHULUAN

Layanan publik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat sehari-hari yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan ataupun bantuan yang diperlukan. Penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tugas dan fungsi untuk memenuhi keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang disediakan oleh lembaga pemerintahan di berbagai tingkatan, mencakup tingkatan pusat, daerah, BUMN (Badan Usaha Milik Negara) serta BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) (Purwanti dan Daryono, 2015).

Pengertian dari layanan publik sendiri bisa diamati melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memaparkan bahwasanya “Layanan publik adalah kegiatan ataupun rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan keperluan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada tiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang diadakan oleh penyelenggara layanan publik.”. Melihat definisi layanan publik tersebut, maka para eksekutor atau penyelenggara layanan publik diharapkan mampu memberikan layanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun dengan adanya Undang-Undang Pelayanan Publik guna memberi kepastian hukum pada hubungan bermasyarakat yang terjalin dalam penyelenggara layanan. Dengan begitu, maka bisa diketahui dengan jelas terkait batasan hak dan kewajiban bagi seluruh pihak yang terlibat (Isbandono dan Pawastri, 2019).

Sesuai pendapat dari Gronroos (dalam Susilowati dan Oktariyanda, 2023), layanan merupakan komponen aktivitas yang terlaksana karena adanya interaksi antara pekerja dengan konsumen sehingga mampu mengatasi suatu permasalahan yang dialami oleh konsumen. Selain itu, layanan publik juga bisa diartikan sebagai bantuan layanan dari lembaga pemerintahan yang melaksanakan layanan publik pada masyarakat dengan merujuk pada aturan pokok serta tata cara yang ada (Meirinawati dan Prabawati, 2015).

Dari pemaparan definisi layanan publik yang sudah ada, maka bisa disimpulkan bahwasanya pelaksana layanan publik memegang peran penting dalam menyediakan berbagai layanan yang mencakup keperluan primer, keperluan sekunder hingga layanan administratif lainnya yang bisa diberikan oleh lembaga pemerintahan terkait sesuai dengan permasalahan dan keperluan masyarakat. Adapun beberapa layanan publik yang mayoritas diperlukan oleh masyarakat Indonesia yaitu dengan adanya layanan dalam mengurus dokumen, mencakup KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, Sertifikat Tanah, Surat Perizinan Mendirikan

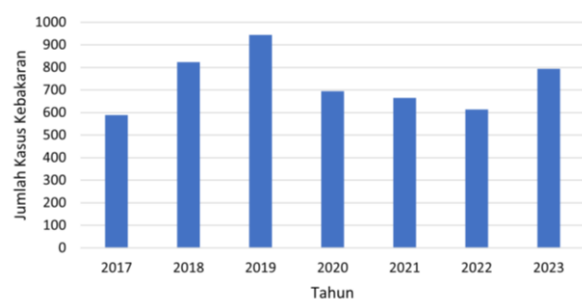
Bangunan, Surat Perizinan Gangguan atau *Hinder Ordonantie*, hingga surat-surat perizinan dan surat berlangganan lainnya.

Dalam menghadapi kompleksitas keperluan masyarakat, peran layanan publik menjadi urgensi dan semakin krusial. Di tiap daerah mempunyai karakteristik dan keperluan unik dari tiap masyarakatnya. Dengan demikian, lembaga pemerintahan memerlukan upaya guna mengoptimalkan layanan publik untuk merespons keperluan melihat kondisi pada daerah tersebut, seperti Kota Surabaya. Pemerintah akan terus berupaya guna mengoptimalkan layanan publik yang diberikan melalui inovasi program yang menunjang kualitas layanan publik dan mengikuti zaman serta keinginan dari masyarakat (Jannah dan Fanida, 2020).

Kota Surabaya jadi salah satu diantara pemerintah daerah yang cukup luas dari berbagai aspek. Padatnya penduduk serta kebanyakan kondisi permukiman yang berdempatan hingga kebanyakan masyarakat Kota Surabaya bergerak di bidang jasa, industri bahkan perdagangan membuat berbagai macam konflik dan bencana bisa terjadi, salah satunya yaitu kebakaran.

Statistik kebakaran di wilayah Kota Surabaya jadi parameter penting dalam merancang atau menyusun suatu kebijakan mengenai penanggulangan bencana dan layanan kebakaran. Analisis statistik dari beberapa tahun sebelumnya hingga saat ini memberikan gambaran awal untuk bisa disegerakan dalam merancang upaya strategi responsif dan efektif dalam menjaga masyarakat serta aset yang dimilikinya. Sebagai langkah awal dalam sebuah analisis, jumlah kejadian kebakaran selama beberapa tahun terakhir bisa menjadi pemahaman mengenai naik dan turunnya kejadian kebakaran. Data ini juga mampu menimbulkan berbagai macam pola tertentu yang perlu untuk diteliti dan dicermati (Ni'mah, 2013).

Jumlah Kasus Kebakaran di Kota Surabaya



Gambar 1 Grafik Jumlah Kasus Kebakaran di Kota Surabaya Tahun 2017-2023

Sumber : Diolah peneliti, 2024

Data terkait jumlah kasus kebakaran di Kota Surabaya dari tahun 2017 hingga 2023 yang didapatkan dari laporan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota

Surabaya memaparkan variasi yang cukup signifikan. Pada tahun 2017, tercatat 589 kasus kebakaran yang kemudian mengalami kenaikan pada tahun 2018 dan 2019 jadi 824 dan 944 kasus secara berturut-turut. Namun pada tahun 2020, jumlah kasus kebakaran mengalami penurunan jadi 694 kasus dan di tahun 2021 jadi 664 kasus. Meskipun demikian, pada tahun 2022 terjadi penurunan yang lebih signifikan jadi 614 kasus, sebelum akhirnya mengalami kenaikan kembali di tahun 2023 dengan jumlah 793 kasus kebakaran.

Sebagian besar banyaknya jumlah kasus kebakaran selama periode tersebut ialah sekitar 731 kasus per tahun. Fluktuasi angka kasus kebakaran disebabkan oleh berbagai aspek, mencakup aspek perubahan kondisi lingkungan, aspek kenaikan kesadaran masyarakat, hingga aspek tindakan pencegahan yang diambil oleh pihak berwenang. Analisis lebih lanjut terkait aspek-aspek penyebab dan respons terhadap kebakaran bisa memberi wawasan yang lebih mendalam terkait dinamika kasus kebakaran di Kota Surabaya (Wahyuningsih dan Rachman, 2022).

Data di atas bisa menjadi dasar penting untuk merancang suatu kebijakan pencegahan kebakaran serta penanganan kebakaran yang lebih efektif dan responsif terhadap dinamika kasus kebakaran di Kota Surabaya. Evaluasi lebih lanjut juga diperlukan untuk memahami aspek-aspek penyebab perubahan jumlah kasus tersebut. Berikut merupakan laporan yang ada pada media berita terkait catatan sejumlah kasus kebakaran yang terjadi pada sebagian wilayah Kota Surabaya di tahun 2023, yaitu :

suarasurabaya.net - Dalam tahun 2023, Dinas Pemadam kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Surabaya berhasil menangani 793 kasus kebakaran di berbagai wilayah, yang melibatkan 121 kasus bangunan, 18 kasus kendaraan, dan 654 kasus di luar bangunan. Kenaikan pemahaman terhadap sebab-sebab kebakaran, terutama terkait fenomena El-Nino yang berkontribusi pada kebakaran lahan terbuka, mendorong DPKP Surabaya untuk meningkatkan sosialisasi dan mitigasi di lingkungan pemukiman, pendidikan, dan perkantoran. Fokus utama tetap pada langkah-langkah preventif, pelibatan masyarakat, dan pelatihan kesadaran mencakup kunjungan wisata pemadam kebakaran cilik (Wisdamcil) bagi Paud dan TK serta pelatihan mitigasi kepada guru Paud. Upaya ini bertujuan untuk memperkuat pencegahan kebakaran secara menyeluruh (Elaine, 2024).

Dari kasus ini, bisa dijadikan sebagai dasar implementasi teknologi dari usaha layanan pemadam kebakaran yang lebih cepat dan efisien. Oleh karena itu, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota

Surabaya menghadapi tantangan tersebut dengan meluncurkan sebuah Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*). Program Roti 7 Lapis diinisiasi guna memberi layanan pemadaman kebakaran secara gratis dengan waktu tanggap tiba di lokasi kejadian maksimal tujuh menit yang diketahui jauh lebih cepat dibandingkan dengan ketentuan SPM (Standar Pelayanan Minimal) yaitu berada pada 10 hingga 15 menit.

Program Roti 7 Lapis ini merupakan upaya yang bertujuan untuk bisa memberi percepatan pada layanan penanggulangan kebakaran, mencakup penyelamatan dan evakuasi di area kejadian. Program ini merepons keperluan sebuah kota besar dengan populasi yang padat dengan harapan bisa memberi keamanan dan kecepatan dalam menanggapi kejadian kebakaran. Adapun program ini mencerminkan kesadaran Pemerintah Kota Surabaya terhadap masalah kebakaran yang kompleks di kota yang mempunyai gedung-gedung tinggi dan permukiman yang berjejer-jejer.

Sebagai bentuk pengakuan atas keberhasilan program, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya meraih Top 45 Inovasi Terpuji pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2022 yang juga bisa diamati melalui media berita, yakni sebagai berikut :

suarasurabaya.net – *Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis)* yang ialah inovasi yang masuk dalam Top 45 Kompetisi Inovasi Layanan Publik (KIIP) serta Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) sebagai penyelenggara pada Minggu (7/8/2022). Prestasi tersebut bisa diraih, sesudah Eri Cahyadi yakni Wali Kota Surabaya memberi pemaparan inovasi pada 11 juri yang ada. Dedik Irianto yang merupakan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya memberikan keterangan, bahwasanya Roti 7 Lapis dimulai sejak tahun 2019. Dalam kesempatan tersebut pun, ia memberikan pernyataan pendukung bahwasanya inovasi ini tidak asal-asalan (Patoppoi, 2022).

Dari pemberitaan di atas, pencapaian Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sebagai Top 45 Inovasi Terpuji pada Kompetisi Inovasi Layanan Publik Tahun 2022 ialah cerminan keberhasilan nyata dari implementasi kebijakan *Response Time 7 Menit*. Keberhasilan ini tidak hanya tercermin dalam penghargaan, tetapi juga diakui oleh pihak eksternal dan media massa yang bisa membuktikan dampak positif dari layanan pemadaman kebakaran di Kota Surabaya.

Pencapaian serta pengakuan yang didapati oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya

dalam ajang tersebut tidak lepas dari adanya kekurangan yang masih terjadi dalam proses pelaksanaan atau implementasi Program Roti 7 Lapis. Untuk bisa mengetahui berbagai kekurangan atau kesejangan dalam pelaksanaan program tersebut, maka diperlukan pemahaman terkait efektivitas dari program yang sedang dijalankan.

Menurut Fandy Tjiptono (dalam Mamadoa *et al.*, 2022), efektivitas bukanlah kondisi statis, melainkan adanya kondisi dinamis yang berkaitan erat oleh sejumlah elemen, mencakup produk, jasa, individu, proses hingga lingkungan. Selain itu, pemahaman terkait efektivitas tersebut berguna untuk mengetahui serta menampilkan bagaimana target bisa tercapai oleh lembaga pemerintahan ataupun organisasi (Gaus dan Meirinawati, 2021).

Dengan memperhatikan definisi dan fungsi dari pemahaman terkait efektivitas, hal ini diperlukan adanya tahapan guna mengukur suatu keefektifan tersebut. Dalam hal ini, Sawir dan Hafid (2020) memaparkan beberapa aspek yang diperlukan dalam pengukuran efektivitas program, diantaranya yaitu :

- 1) *Formulation of Purpose* (Perumusan Tujuan)
- 2) *Activity of Description* (Deskripsi Kegiatan)
- 3) *Evaluation* (Evaluasi)
- 4) *Organizational Actors Characteristics* (Karakteristik Pelaku Organisasi)
- 5) *Worker Characteristics* (Karakteristik Pekerja)

Selain itu, untuk memperhitungkan efektivitas suatu program, bisa dilaksanakan dengan menggunakan beberapa variabel guna mengukur efektivitas, yaitu :

- 1) Ketepatan sasaran program, mengenai target yang sudah ditentukan sangat berpengaruh dalam program.
- 2) Sosialisasi program, mengenai kapasitas penyelenggara program dalam mengkomunikasikan keterangan penting terkait berjalannya program dan tujuan yang sudah ditetapkan secara efektif pada peserta program dan masyarakat luas.
- 3) Tujuan program, yakni merujuk pada seberapa baik peserta program dalam memahami keselarasan antara hasil dari berjalannya program sesuai pada tujuan program yang sudah ada.
- 4) Pemantauan program, yakni pengawasan yang diberikan pada peserta program sesudah berjalannya program sebagai bentuk kepedulian pada mereka.

Sedangkan menurut Annas (2017), efektivitas program bisa diketahui melalui beberapa tahapan pengukuran, yaitu sebagai berikut :

- 1) Ketepatan waktu, yakni tolok ukur waktu yang digunakan dalam pelaksanaan program
- 2) Sumber daya manusia yang mengelola program, yakni penggerak dan pengelola program yang memiliki kualifikasi sesuai dengan ketentuan

- 3) Mekanisme kerja yang baik, yakni identifikasi perbaikan dengan memperhatikan ketentuan selama pelaksanaan program berlangsung
- 4) Kerja sama dan komunikasi antar tim, yakni koordinasi antar tim pelaksana program guna memperlancar pelaksanaan program
- 5) Penyaluran dana yang benar, yakni sumber dana serta dana yang disalurkan pada pelaksanaan program
- 6) Tidak adanya penyimpangan, yakni perilaku dari penyelenggara yang bertolak belakang pada ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan program
- 7) Monitoring dan evaluasi, yakni proses pengawasan serta perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan dalam pelaksanaan program

Dari beberapa teori efektivitas program yang sudah dipaparkan, maka bisa diketahui bahwasanya efektivitas program berguna untuk mengetahui pengukuran keberhasilan dari suatu program yang sedang dijalankan melalui beberapa tahapan, mencakup ketepatan waktu, sumber daya manusia yang mengelola program, mekanisme kerja yang baik, kerja sama dan komunikasi antar tim, penyaluran dana yang benar, tidak adanya penyimpangan serta monitoring dan evaluasi. Dengan demikian, penulis tertarik untuk membahas mengenai **“Efektivitas Program Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis) di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya”** yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas dari Program Roti 7 Lapis yang sedang dijalankan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.

METODE

Penelitian ini yakni jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan jenis penelitian deskriptif bisa membantu peneliti untuk mendapatkan data yang faktual di lapangan dengan melakukan proses pengamatan yang mengikuti metode ilmiah kemudian dijelaskan hasil dari pengamatan tersebut ke dalam sebuah laporan penelitian.

Pada penelitian tersebut dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya yang merupakan penyelenggara atau pelaksana Program Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis). Dengan pemilihan lokasi penelitian yang sesuai, maka harapannya peneliti bisa mengambil data secara faktual sehingga bisa mendukung proses pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menganalisis keefektifan dari Program Roti 7 Lapis tersebut.

Dalam proses pengambilan data, diperlukan batasan yang menjadi fokus penelitian untuk bisa mengarahkan peneliti agar data yang diambil sesuai dengan data yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti menggunakan teori

efektivitas program yang sudah dijelaskan oleh Annas (2017), yaitu terdiri dari tujuh indikator sebagai berikut :

- 1) Ketepatan Waktu
- 2) Sumber Daya Manusia yang Mengelola Program
- 3) Mekanisme Kerja yang Baik
- 4) Kerja Sama dan Komunikasi antar Tim
- 5) Penyaluran Dana yang Benar
- 6) Tidak Adanya Penyimpangan
- 7) Monitoring dan Evaluasi

Pengambilan data yang sesuai diperlukan sumber data yang jelas dan berhubungan langsung dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer primer dan sekunder. Adapun subjek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan petugas pemadam kebakaran yang memiliki hubungan langsung dengan Program Roti 7 Lapis serta masyarakat yang pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran, diantaranya yaitu :

- 1) Bapak Trianjaya, S.T., M.Eng. selaku Ketua Tim Kerja Operasional Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya
- 2) Bapak Sugeng Harianto, A.Md., S.Ak. selaku Komandan 3 Rayon 1 Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya
- 3) Bapak Ivananda Noor Firdausi selaku Personel Tim Rescue Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya
- 4) Bapak Agung Pantara selaku Personel Juru Padam Rayon 1 Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya
- 5) Ibu Vita selaku masyarakat Kota Surabaya
- 6) Bapak Arnold selaku masyarakat Kota Surabaya

Selain itu, terdapat subjek penelitian melalui hasil SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang diperoleh peneliti dari Bagian Organisasi Pemerintah Kota Surabaya. Subjek yang digunakan merupakan masyarakat Kota Surabaya yang sudah menerima pelayanan petugas pemadam kebakaran dalam Program Roti 7 Lapis dan memberikan apresiasi, kritik dan saran yang membangun, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Bapak Khoirur Rubai
- 2) Bapak Nino Perdana
- 3) Ibu Ni Made Resini
- 4) Ibu Luluk Fa'izah

Sesudah mengetahui beberapa ketentuan penelitian di atas, maka selanjutnya terdapat teknik dalam proses pengumpulan data yang digunakan peneliti menurut Pakpahan *et al.* (2021) yaitu dengan melakukan kegiatan observasi, wawancara serta dokumentasi. Selain itu, terdapat teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada pemaparan sesuai pendapat Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013), mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dibentuk guna bisa memberi layanan yang berkaitan dengan kebakaran dan non kebakaran bagi masyarakat Kota Surabaya. Terdapat lima rayon yang mempunyai total 22 pos pemabantu pemadam kebakaran yang tersebar di seluruh wilayah Kota Surabaya.

Dalam merespons adanya peningkatan kejadian kebakaran di Kota Surabaya, maka Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya bersama Walikota Surabaya berinisiasi untuk meluncurkan program yang bisa membantu mengatasi permasalahan yang ada, yaitu Program Roti 7 Lapis. Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*) diselenggarakan sebagai bentuk upaya guna meningkatkan responsitas petugas pemadam kebakaran dalam mengatasi kejadian kebakaran serta memberi sosialisasi kepada masyarakat Kota Surabaya mengenai pencegahan dan penanganan kebakaran.

Peraturan Walikota Nomor 74 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya menjadi rujukan atau acuan dalam pelaksanaan layanan. Sehingga pada pelaksanaan sudah memiliki standar pelayanan yang patut untuk dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pemerintah melakukan uji coba yang diimplementasikan oleh petugas pemadam kebakaran dan diawasi langsung oleh Walikota Surabaya pada saat itu, yakni Tri Rismaharini. Pelaksanaan program tentu masih memiliki nilai keunggulan dan juga kekurangan di dalamnya. Dengan begitu maka diperlukan untuk memahami keefektifan dari suatu program yang sedang dijalankan dengan melakukan pengamatan atau penelitian terhadap program tersebut di lokasi yang sesuai. Untuk bisa menganalisis efektivitas Program Roti 7 Lapis, maka peneliti memanfaatkan aspek-aspek atau tahap-tahap yang dipaparkan oleh Annas (2017), diantaranya ialah :

- 1) Ketepatan Waktu

Pada pelaksanaan program terdapat ketentuan waktu yang ditetapkan untuk mengetahui seberapa lama program tersebut beroperasi. Dalam konteks pelayanan publik, apabila penyelenggara layanan publik mampu menuntaskan tugas sesuai dengan waktu tanggap yang ditetapkan, maka masyarakat bisa mempercayai bahwasanya petugas sudah kompeten dalam melaksanakan program tersebut.

Ketepatan waktu dalam Program Roti 7 Lapis menjadi elemen penting terhadap keberhasilan program tersebut. Hal ini dikarenakan pada penyelenggaraan program memiliki waktu tanggap tujuh menit. Waktu tanggap yang dimaksudkan yakni ketika petugas pemadam kebakaran menerima panggilan darurat dari

masyarakat Kota Surabaya melalui *Command Center* 112 dan diteruskan kepada pos pemadam kebakaran yang ada di sekitar wilayah lokasi kejadian, lalu petugas pemadam kebakaran akan melakukan persiapan dan perjalanan menuju lokasi dengan maksimal waktu yang digunakan ialah tujuh menit. Kecepatan yang dimiliki petugas mulai dari persiapan diri hingga perjalanan menuju lokasi kejadian sudah sesuai dengan ketentuan program yakni tujuh menit.

Selama program berjalan, penemuan yang didapat peneliti yaitu Program Roti 7 Lapis sudah dilaksanakan dengan efektif. Namun, masih didapati kendala apabila petugas pemadam kebakaran tiba di lokasi melebihi batas waktu yang dipengaruhi oleh beberapa aspek, mencakup adanya kemacetan, lalu lalang kereta api, situasi dan kondisi permukiman yang sulit untuk dijangkau hingga adanya informasi alamat yang kurang akurat. Tetapi, hal ini tidak menjadikan Program Roti 7 Lapis kehilangan status efektifnya, dikarenakan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sudah berhasil menjangkau seluruh wilayah Kota Surabaya dalam waktu kurang dari tujuh menit.

Keberhasilan tersebut tentu didukung oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu dengan adanya *Command Center* 112 yang merespons panggilan darurat dengan cepat serta adanya 22 pos pembantu pemadam kebakaran yang tersebar di seluruh wilayah Kota Surabaya. Adanya penyebaran pos pembantu pemadam kebakaran yang banyak ini harapannya bisa meminimalisir waktu yang terbuang selama ada kemacetan dan juga kereta api, sehingga jika lokasi kejadian dekat dengan pos pembantu pemadam kebakaran petugas akan tiba dengan cepat.

Selain upaya membangun 22 pos pembantu pemadam kebakaran, memberi pengetahuan pada masyarakat terkait kebakaran merupakan salah satu hal yang perlu diimplementasikan. Karena dengan begitu, maka petugas dapat terbantu atas sikap andil masyarakat terkait pencegahan dan penanganan kebakaran. Namun, hal ini tidak menutup kemungkinan bahwa beberapa masyarakat masih ada yang belum memahami akan hal tersebut.

2) Sumber Daya Manusia yang Mengelola Program

Keberhasilan suatu program memerlukan sumber daya manusia sebagai penggerak program. Keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusia selaras dengan program yang dijalankan, sehingga program bisa terealisasi sesuai dengan tujuan yang dikehendaki.

Program Roti 7 Lapis memiliki sumber daya manusia yakni petugas pemadam kebakaran. Dalam mewujudkan tujuannya, maka Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya memerlukan petugas pemadam kebakaran yang

kompeten dan memiliki keahlian. Hal tersebut bisa diawali dengan adanya perekrutan yang memiliki kualifikasi dalam sistem seleksi. Kualifikasi memiliki ketentuan yang tercermin dari teknik militer dengan adanya standar minimal dan maksimal, mencakup postur tubuh, seperti tinggi badan dan berat badan yang harus proporsional serta tidak bertato. Selain itu, terdapat ketentuan khusus lainnya yakni calon petugas wajib memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) Surabaya, sehingga apabila terdapat calon petugas dari daerah lain maka akan langsung dialihkan ke daerah asalnya tersebut. Selanjutnya, apabila petugas pemadam kebakaran sudah lolos kualifikasi yang sudah ditentukan, maka selanjutnya akan diberikan pembekalan materi melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan.

Kegiatan diklat yang dilaksanakan sangat mempengaruhi keahlian yang dimiliki oleh petugas pemadam kebakaran. Adapun bentuk dari kegiatan tersebut seperti *Fire Fighter* sebagai pendidikan dan pelatihan dasar serta pelatihan untuk penanganan hewan bersama dengan BKSDA (Badan Konservasi Sumber Daya Alam). Kegiatan tersebut sebagai bentuk upaya guna meningkatkan *skill* petugas pemadam kebakaran yang diiringi dengan adanya kegiatan kebugaran jasmani seperti kegiatan samapta yang mencakup *push up*, *pull up*, *sit up*, lari hingga senam bersama untuk menjaga kebugaran tubuh.



Gambar 2 Pendidikan dan Pelatihan Fire Fighter 1
Sumber : Dokumentasi Petugas Pemadam
Kebakaran, 2024

Selepas petugas pemadam kebakaran menerima pendidikan dan pelatihan, selanjutnya untuk mengoptimalkan kemampuan yang dimiliki oleh petugas maka Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya memberikan pembagian kerja yang efektif untuk menjaga stamina petugas agar layanan yang diberikan selalu terjaga kualitasnya. Pembagian jam kerja tersebut terbagi dalam tiga kategori, mencakup *shift* pagi, *shift* malam, dan juga *off day*. Hal ini akan membuat petugas pemadam kebakaran mendapatkan waktu istirahat yang tercukupi dan proporsional terhadap waktu kerjanya dalam

memberikan layanan kepada masyarakat Kota Surabaya. Dengan demikian, maka hal ini sudah efektif dilaksanakan.

3) Mekanisme Kerja yang Baik

Mekanisme kerja yang baik ialah strategi atau upaya yang diperlukan dalam mencapai keberhasilan suatu program. Berbagai cara akan diimplementasikan oleh pemberi layanan untuk bisa memberi layanan yang baik bagi penerima layanan tersebut. Program Roti 7 Lapis memiliki hal tersebut untuk bisa merealisasikan programnya melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh petugas pemadam kebakaran. Pembagian tugas tersebut didasarkan pada struktural jabatan yang dimiliki, yaitu mencakup kepala rayon, koordinator pos, komandan pleton dan komandan regu. Adapun setiap tim regu memiliki tugasnya masing-masing seperti juru mudi dan juru padam. Dengan mengetahui tugas yang akan dijalankan, maka akan terbentuk suatu mekanisme kerja yang baik, sehingga harapannya sistematis dalam pelaksanaan kinerja yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran bisa lebih optimal karena seluruh wilayah Kota Surabaya yang sudah bisa dijangkau dengan petugas yang sudah mengerti tugas dan wewenangnya masing-masing.

Pada pelaksanaan tugasnya, petugas pemadam kebakaran memiliki kode etik yang sudah disepakati, yaitu dengan memiliki IC (*Incident Commander*) dalam setiap penanganan kejadian. IC tersebut ada ketika petugas pemadam kebakaran datang pertama kali di lokasi kejadian dengan memiliki pangkat yang tinggi dalam struktural jabatan. Sehingga yang dilakukan yaitu memantau dan menginformasikan kepada petugas lain serta *Command Center* 112 perihal keadaan dan fasilitas apa saja yang diperlukan dalam penanganan kejadian tersebut.

Selain adanya pembagian tugas yang sesuai, terdapat strategi lain yaitu ketika menghadapi kejadian kebakaran yang sulit dijangkau maka akan memberangkatkan unit motor walang kadung terlebih dahulu untuk mengecek situasi dan kondisi di lokasi kejadian. Sehingga petugas akan memahami apa saja yang diperlukan serta jika dalam lokasi permukiman yang padat, petugas akan fokus pada lokasi sekitar yang berpotensi tersambar api. Sehingga tidak adanya perambatan api yang meluas dan menghancurkan seluruh bangunan di kawasan tersebut.

Melalui pemahaman terkait tugas dan tanggung jawab yang sudah dibagi oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya, petugas sudah memahami masing-masing tugas dan fungsinya. Dengan demikian, maka dalam hal mekanisme kerja sudah dilaksanakan secara efektif.

4) Kerja Sama dan Komunikasi antar Tim

Kerja sama dan komunikasi yang terjalin dengan serasi diperlukan pada pelaksanaan program. Hal ini bisa membantu penyelenggara dalam menunjang keberhasilan program. Dalam Program Roti 7 Lapis terjalin kerja sama dengan lembaga pemerintahan lainnya yang tergabung dalam *Command Center* 112. Bentuk kolaborasi ini sudah dijalankan dengan pembagian tugas, sehingga masing-masing lembaga pemerintahan sudah mengetahui tanggung jawab dan batasannya ketika melakukan pelayanan.

Ketika melaksanakan pelayanan Program Roti 7 Lapis, lembaga pemerintahan seperti Satpol PP, Dinas Perhubungan, PMI, hingga BPBD akan saling bersinergi untuk membantu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan melancarkan layanannya. Adapun bentuk kerja sama antar petugas pemadam kebakaran dengan membagi juru mudi dan juru padam ketika melaksanakan layanan. Pada masing-masing bagian juga sudah mengetahui tugasnya sehingga pelaksanaan Program Roti 7 Lapis bisa dengan lancar dan tanggap diselesaikan.

Selain kerja sama, terdapat komunikasi yang menjadi sumber informasi maupun perintah ketika pelaksanaan Program Roti 7 Lapis. Bentuk komunikasi antara petugas pemadam kebakaran dengan lembaga pemerintahan lainnya terjalin dalam satu kendali, yaitu *Command Center* 112. Pihak *Command Center* 112 memegang kekuasaan penuh atas penyaluran informasi terkait kejadian yang sedang berlangsung.



Gambar 3 Pertemuan Rutin Petugas Pemadam Kebakaran
Sumber : Dokumentasi Petugas Pemadam Kebakaran, 2024

Adapun bentuk komunikasi antar petugas pemadam kebakaran yang sudah terjalin melalui *chemistry* yang dirasakan akibat adanya kebersamaan yang berlangsung konsisten. Hal ini berbuah baik pada kepekaan tiap petugas, sehingga memudahkan dalam berkomunikasi. Melihat bentuk kerja sama dan komunikasi yang sudah terjalin, maka bisa dikatakan bahwasany sudah efektif dilaksanakan.

5) Penyaluran Dana yang Benar

Dana dalam pelaksanaan program berpengaruh terhadap keberhasilan. Dalam hal ini, tidak hanya dana yang dihasilkan program tetapi juga dana yang didapatkan untuk bisa menunjang fasilitas program dengan baik. Dalam Program Roti 7 Lapis tidak menghasilkan dana tetapi membutuhkan pemasukan dana untuk bisa menunjang fasilitas yang digunakan dalam memberi layanan.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sudah merancang anggaran yang diajukan langsung kepada APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah). Anggaran yang dibuat mencakup kebutuhan petugas pemadam kebakaran dalam melaksanakan layanan, antara lain APD (Alat Pelindung Diri) seperti jaket, helm dan sepatu, adapun anggaran untuk unit dan pemeliharaan unit, serta anggaran pendukung lainnya seperti air dari PDAM dan pembelian alat pemadam ringan.



Gambar 4 Unit Bronto *Skylift*

Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2024

Dari dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, berikut ialah unit bronto *sky lift* yang merupakan salah satu bentuk dari anggaran unit yang diajukan kepada APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah). Unit tersebut memiliki keunggulan daripada unit lainnya, yakni dapat menjangkau gedung-gedung tinggi yang mencerminkan bahwa Kota Surabaya dikelilingi oleh gedung-gedung tinggi yang juga berpotensi terjadi kebakaran. Adapun unit tersebut dapat menjangkau hingga 104 meter.

Anggaran yang diajukan tersebut dapat menunjang layanan yang diberikan dalam Program Roti 7 Lapis yang berinisiasi untuk memberikan layanan secara gratis kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya yang memerlukan layanannya. Hal ini bisa memberikan efek positif dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat atas upaya yang diselenggarakan, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan ada pemungutan biaya yang membebani mereka.

6) Tidak Adanya Penyimpangan

Pelaksanaan program yang efektif harus memenuhi aspek tidak ada penyimpangan yang dilakukan di dalamnya. Hal ini berkenaan pada segi yang dihasilkan oleh program. Dengan demikian, haruslah terdapat

ketentuan yang menjadi tolok ukur dalam pelaksanaan program agar tujuan yang dikehendaki bisa diraih dengan optimal. Dalam pelaksanaan Program Roti 7 Lapis tidak ditemukan adanya penyimpangan atau kesalahan yang bertolak belakang pada ketentuan yang berlaku. Namun jika melihat masa lalu, ternyata Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya pernah mengalami penyimpangan.

Bentuk penyimpangan yang pernah terjadi berkenaan dengan proses perekrutan dan adanya pemungutan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas pemadam kebakaran. Hal ini mencakup petugas yang memiliki tubuh tidak proporsional, bertato hingga bertindik pada petugas pria. Selain itu, petugas juga melakukan proses pemungutan biaya pada pihak yang mengalami kebakaran, terlebih lagi jika bangunan yang terbakar berupa gudang ataupun ruko, sehingga pemungutan bisa lebih mudah untuk diimplementasikan. Tidak berhenti disitu, terdapat petugas yang terlibat dalam partai politik, hal ini sangat bertolak belakang pada ketentuan yang telah ada dan semakin ditegaskan pada masa kini. Melihat kejadian tersebut, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan bersama dengan Walikota Surabaya memberikan ketegasan pada oknum yang melakukan penyimpangan, baik perekrutan yang tidak melalui seleksi hingga adanya pemungutan oleh petugas pemadam kebakaran. Sanksi yang diberikan yakni dengan diberhentikan dinas sementara hingga dilakukan pemecatan.

Namun hal itu semua tidak ditemukan lagi sesudah adanya Program Roti 7 Lapis. Hal ini bisa membuktikan keseriusan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam menjaga kualitas sumber daya dan layanan yang diberikan. Hal ini dibuktikan dengan adanya keterangan yang diberikan oleh salah satu masyarakat Kota Surabaya yang pernah merasakan layanan Program Roti 7 Lapis. Berikut yang disampaikan oleh Bapak Arnold :

“Iya kemarin sempat saya mengalami kebakaran di tanggal 15 Mei, nah itu saya langsung telepon 112 untuk minta bantuan pemadaman. Nggak lama petugas sampai di sini terus langsung melakukan tindakan pemadaman yang menurut saya lumayan cekatan ya. Setelah sekian waktu, akhirnya padam juga dan ya puji tuhan petugas benar-benar memberi layanan tersebut secara gratis. Jadi saya tidak dipungut biaya sepeserpun oleh mereka. Ya itu bagus sekali, karena kita jadi nggak takut buat minta bantuan damkar karena sudah dijamin gratis.” (Wawancara, 04 Juni 2024)

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Vita terkait tidak adanya pemungutan biaya yang dilakukan oleh petugas, yaitu :

“Kemarin itu nggak ada sih biaya yang saya keluarkan, jadi emang bener-bener gratis untuk mengeluarkan hewan itu. Ya dengan begitu kan kita jadi senang yaa, sudah dibantu dengan petugas yang ahli terus gratis lagi kan nggak ada pemungutan biaya layanan gitu.” (Wawancara, 04 Juni 2024)

Kedua keterangan yang telah diberikan oleh masyarakat yang telah merasakan layanan petugas pemadam kebakaran membuktikan bahwa Program Roti 7 Lapis sudah melakukan yang terbaik sesuai dengan tujuan dan fungsinya.

7) Monitoring dan Evaluasi

Tahap akhir dari pengukuran efektivitas program yaitu dengan melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi. Umumnya, kegiatan monitoring dan evaluasi dilakukan guna memantau setiap pelaksanaan serta menyelesaikan kendala yang ditemukan pada saat pelaksanaan kemudian berdiskusi untuk menemukan solusi dari kendala tersebut.

Petugas pemadam kebakaran dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya juga melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi pada pelaksanaan Program Roti 7 Lapis. Kegiatan tersebut dilakukan secara rutin, baik dalam *daily*, *weekly*, hingga *monthly*. Bentuk monitoring dan evaluasi dipimpin oleh petugas pemadam kebakaran sesuai dengan struktural jabatan tertinggi pada saat itu.



Gambar 5 Kegiatan Monitoring dan Evaluasi Petugas Pemadam Kebakaran

Sumber : Dokumentasi Petugas Pemadam Kebakaran, 2024

Terdapat petugas pemadam kebakaran yang mempunyai tugas dan bertanggung jawab pada pendataan kebakaran, sehingga pihak tersebut akan merekap dari hasil data kebakaran. Selanjutnya terdapat pihak yang berwenang untuk melakukan evaluasi menurut urutan jabatan struktural, yaitu pasukan dari tim pemadam kebakaran akan dievaluasi oleh komandan regu. Lalu komandan regu akan dievaluasi

oleh komandan pleton. Selanjutnya komandan pleton akan dievaluasi oleh kepala rayon yang nantinya juga akan dievaluasi apabila terdapat permasalahan oleh kepala seksi dan kepala bidang. Sehingga dalam proses kegiatan monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan mencakup keseluruhan dari petugas pemadam kebakaran. Adapun pelaporan hasil kegiatan monitoring dan evaluasi yang selanjutnya akan dilakukan rekapitulasi dan diserahkan kepada Walikota Surabaya untuk bisa dipantau perkembangannya.

PENUTUP

Simpulan

Melalui pemaparan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui proses pengumpulan data pada observasi, wawancara dan dokumentasi maka bisa disimpulkan bahwasanya Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*) sudah terlaksana dengan efektif. Keefektifan tersebut bisa diamati melalui tujuh indikator pada efektivitas program yang dipaparkan oleh Annas (2017). Tujuh indikator tersebut mencakup ketepatan waktu, sumber daya manusia yang mengelola program, mekanisme kerja yang baik, kerja sama dan komunikasi antar tim, penyaluran dana yang benar, tidak adanya penyimpangan serta monitoring dan evaluasi.

Pada ketepatan waktu, Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*) sudah dilaksanakan dengan efektif. Namun masih ditemukan kendala apabila terjadi keterlambatan waktu tanggap tujuh menit, yaitu adanya kemacetan, lalu lalang kereta api, hingga situasi dan kondisi permukiman warga yang sulit untuk dijangkau oleh truk pemadam kebakaran. Adapun upaya yang sudah dilakukan dengan didirikannya 22 pos pemadam kebakaran yang tersebar di seluruh wilayah Kota Surabaya serta kolaborasi dengan *Command Center 112* dalam merespons panggilan darurat dengan cepat, sehingga meminimalisir adanya keterlambatan petugas pemadam kebakaran tiba di lokasi kejadian.

Pada sumber daya manusia yang mengelola program, Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*) memiliki petugas pemadam kebakaran yang ahli dan kompeten. Pengadaan kegiatan pendidikan dan pelatihan berguna untuk mengasah *skill* petugas pemadam kebakaran, mencakup kegiatan samapta, diklat *Fire Fighter* hingga pelatihan penanganan hewa oleh BKSDA (Badan Konservasi Sumber Daya Alam). Selain itu, petugas pemadam kebakaran diberikan pembagian jam kerja yang efektif guna menjaga stamina agar pelayanan yang diberikan tetap memuaskan.

Pada mekanisme kerja yang baik, petugas pemadam kebakaran memiliki pembagian tugas dalam pelaksanaan

Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*), mencakup kepala rayon, koordinator pos, komandan regu, komandan pleton hingga IC (*Incident Commander*). Dengan demikian, maka petugas lebih fokus pada tugasnya masing-masing sehingga pelaksanaan program bisa berjalan dengan efektif.

Pada kerja sama dan komunikasi antar tim, terdapat kolaborasi antara Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dengan *Command Center 112* yang membantu dalam pelaksanaan Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*) dengan dibantu dengan beberapa lembaga pemerintahan di dalamnya, seperti Satpol PP, Dinas Perhubungan, BPBD, dan lain sebagainya. Kerja sama antar petugas juga sudah terbentuk berdasarkan waktu yang sudah dilakukan bersama lebih banyak dan terjadwal, sehingga muncul *chemistry* yang juga memudahkan petugas pemadam kebakaran dalam berkomunikasi.

Pada penyaluran dana yang benar, Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*) memiliki sumber dana yang digunakan dalam pelaksanaan program, yaitu berasal dari APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah). Anggaran tersebut rutin diajukan untuk bisa menunjang fasilitas yang ada. Selain itu program ini sudah dilaksanakan dengan gratis tanpa dipungut biaya sepeserpun sesuai dengan namanya.

Pada tahap tidak adanya penyimpangan, Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*) sudah berupaya untuk meminimalisir kejadian yang menyimpang selama pelaksanaan program. Sehingga dalam pelaksanaannya, bisa dikatakan efektif.

Pada monitoring dan evaluasi, petugas pemadam kebakaran mempunyai jadwal rutin, mencakup jadwal *daily*, *weekly* hingga *monthly*. Pelaksanaannya dipimpin oleh petugas yang memiliki jabatan struktural tertinggi dengan membahas kendala apa saja yang dialami oleh petugas pada saat pelaksanaan program dan segera dicarikan solusi untuk mengatasi kendala tersebut, sehingga kegiatan monitoring dan evaluasi sudah dilaksanakan dengan efektif.

Saran

Dengan melihat adanya kendala yang masih dialami oleh petugas dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam pelaksanaan Program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*), maka peneliti bisa memberikan saran yang harapannya bisa membangun dan menjadi bahan pertimbangan agar program tersebut bisa berjalan dengan lebih efektif. Berikut saran yang bisa diberikan, antara lain :

- 1) Dalam upaya ketepatan waktu, apabila terjadi keterlambatan waktu maka diharapkan pihak *Command Center 112* bisa memberikan arahan kepada masyarakat

selaku korban terkait hal apa saja yang perlu dilakukan sebagai langkah awal dalam penanganan kebakaran. Hal ini bisa membantu untuk mengatasi kebakaran selagi menunggu petugas tiba.

- 2) Melihat masih banyak masyarakat yang kurang memahami tentang pencegahan dan penanganan kebakaran, maka diharapkan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya mampu mereri sosialisasi kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya tanpa terkecuali. Hal ini juga bisa membantu petugas dengan turut andil dari masyarakat yang akan melakukan tindakan sebelum petugas tiba di lokasi.
- 3) Pada pengadaan pendidikan dan pelatihan petugas masih didapati kendala, yaitu mengenai anggaran yang diajukan tidak bisa langsung diagendakan. Dengan demikian, harapannya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya mampu mengadakan kegiatan pendidikan dan pelatihan secara mandiri dengan menggunakan anggaran yang ada dan seminimal mungkin untuk mengasah *skill* petugas pemadam kebakaran secara rutin.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ingin menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya pada kesempatan kali ini pada seluruh pihak yang sudah mendukung selama proses penelitian berlangsung hingga menjadi sebuah bentuk laporan akhir yang baik dan sesuai. Ucapan terima kasih ini peneliti sampaikan kepada :

- 1) Tuhan Yang Maha Esa
- 2) Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran yang bisa menuntun penulis untuk bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai
- 3) Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen penguji skripsi yang sudah memberikan arahan, kritik dan saran yang membangun sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai.
- 4) Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji skripsi yang sudah memberikan arahan, kritik dan saran yang membangun sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai.
- 5) Seluruh pihak yang terlibat dalam proses pengerjaan penelitian skripsi ini

DAFTAR PUSTAKA

- Annas, A. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan Dan Evaluasi Kebijakan* (A. G. R. Chakti (ed.)). Celebes Media Perkasa.
- Gaus, N. Z., & Meirinawati. (2021). Efektivitas Program Pusat Ekonomi Jambangan Hebat (PEJABAT) Melalui CSR (Corporate Social Responsibility) UMKM PT. Pertamina Di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(3), 125–138. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p125-138>
- Isbandono, P., & Pawastri, D. A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovation)*, 4(1), 48–55. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>
- Jannah, R. R., & Fanida, E. H. (2020). Efektivitas Pelayanan Gerakan Tengok Bawah Masalah Kemiskinan (GERTAK) Di Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Publika*, 8(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v8n2.p%25p>
- Mamadoa, A. I., Pioh, N. R., & Liando, D. M. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19 Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–13. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/40342>
- Meirinawati, & Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's Charter. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(1), 45–54. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/view/1500>
- Ni'mah, S. N. (2013). Kajian Persebaran Kejadian Kebakaran Pada Permukiman Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Geografi Swara Bhumi*, 2(1), 260–267.
- Pakpahan, A. F., Prasetyo, A., Gurning, E. S. N. K., Situmorang, R. F. R., Sipayung, T. P. D., Sesilia, A. P., Purba, P. P. R. B., Chaerul, M., Siagian, I. Y. V., & Rantung, G. A. J. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah* (A. Karim & J. Simarmata (eds.)). Yayasan Kita Menulis. <https://repository.unai.edu/id/eprint/656>
- Purwanti, E., & Daryono. (2015). Evaluasi Terhadap Lokasi Penempatan Pos Pemadam Kebakaran di Wilayah Kota Surabaya. *Swara Bhumi*, 2(2), 126–134. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/swara-bhumi/article/view/11722>
- Sawir, M., & Hafid, S. (2020). Effectiveness of The Agriculture and Food Department in Developing The Food Security Sector in Yalimo Regency. *Journal of Governance*, 5(1), 105–122. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31506/jog.v5i1.7814>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Susilowati, N., & Oktariyanda, T. A. (2023). Efektivitas Pelayanan Program Keluarga Harapan Bagi Keluarga Penerima Manfaat Di Desa Mojorejo Kecamatan Jetis Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Publika*, 11(3), 2187–2202. <https://doi.org/https://doi.org/10.26740/publika.v11n3.p2187-2202>
- Wahyuningsih, M. E., & Rachman, R. F. (2022). Implementasi Kebijakan Response Time Tujuh Menit Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Surabaya. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 6(3), 1500–1518. <https://doi.org/10.37250/khazanah.v6i3.171>

Peraturan Perundang-undangan

- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Walikota Surabaya, Peraturan Walikota Nomor 74 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Dudunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya

Sumber Internet

- Elaine, M. (2024, 10 Januari). Pemadam Kebakaran Surabaya Petakan Wilayah Padat Penduduk untuk Tekan Risiko. Suara Surabaya. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2024/pemadam-kebakaran-surabaya-petakan-wilayah-padat-penduduk-untuk-tekan-risiko/>
- Patoppoi, B. (2022, 8 Agustus). Tujuh Menit Sampai di Lokasi Kebakaran, PMK Surabaya Masuk Top 45 KIPP. Suara Surabaya. <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2022/tujuh-menit-sampai-di-lokasi-kebakaran-pmk-surabaya-masuk-top-45-kipp/>

