

ANALISIS INOVASI ROTI 7 LAPIS PEMADAM KEBAKARAN DI SURABAYA DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC GOVERNANCE

Anita Nenci Lia, S.T.
Universitas Airlangga
anitanencilia@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konsep inovasi Roti 7 Lapis *Response Time* 7 Menit dalam peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam layanan pemadam kebakaran pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan atau DPKP Kota Surabaya dalam perspektif *New Public Governance*. Subjek Penelitian ini ialah Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan atau DPKP Kota Surabaya. Untuk itu, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi. Membahas aspek formulasi, implementasi, evaluasi, dan reformasi birokrasi dengan menggunakan teori konsep kebijakan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Response Time* 7 Menit yang dilakukan DPKP Surabaya diterapkan melalui tahapan-tahapan yang sesuai. Kebijakan *Response Time* 7 Menit ini bisa dirasakan oleh semua kalangan di masyarakat karena sasarannya adalah seluruh warga kota Surabaya tanpa terkecuali dan selaras pula dengan tujuan pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals (SDGs)* serta sesuai dengan visi dan misi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.

Kata Kunci: ***New Public Governance, Pelayanan Publik, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan***

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of the innovative concept of Roti 7 Lapis Response Time 7 Minutes in increasing efficiency and effectiveness in fire fighting services at the Surabaya City Fire and Rescue Service or DPKP in the perspective of New Public Governance. The subject of this research is the Surabaya City Fire and Rescue Department or DPKP. For this reason, this research uses qualitative methods using case studies with data collection techniques through observation and documentation. Discusses aspects of formulation, implementation, evaluation, and bureaucratic reform using public policy concept theory. The results of the study show that the 7-minute Response Time carried out by DPKP Surabaya is implemented through the appropriate stages. This 7-minute Response Time policy can be felt by all groups in community because the target is all residents of the city of Surabaya without exception and is also in line with the goals of Sustainable Development Goals (SDGs) and in accordance with the vision and mission of the Surabaya City Fire and Rescue Department.

Key words: New Public Governance, Public Services, Fire and Rescue Service

PENDAHULUAN

Teori *New Public Governance (NPG)* merupakan sebuah teori yang berkembang dalam ilmu pemerintahan dan manajemen publik pada tahun 1990-

an. *New Public Governance (NPG)* menyoroti peran yang lebih penting dari partisipasi masyarakat, kolaborasi antara sektor publik dan swasta, serta penggunaan teknologi dan inovasi dalam pengambilan keputusan publik untuk mencapai hasil yang lebih baik bagi masyarakat. Dan berdasarkan pada UU No.25 Tahun 2009 pasal dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah 1 pada teori pelayanan publik dapat diartikan kumpulan gagasan dan pandangan tentang bagaimana layanan publik seharusnya dirancang, diimplementasikan, dan dievaluasi untuk memastikan efektivitas dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Sedangkan kajian mengenai manajemen pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa penelitian dahulu yang telah ada. Manajemen pelayanan publik dapat mengadopsi beberapa strategi seperti Pendekatan "*Wellbeing*" (Kesejahteraan), Keterlibatan masyarakat, Transformasi digital, Keterbukaan Informasi dan Keberlanjutan (Scott, 2022).

Dalam Pengelolaan pelayanan dan pengelolaan publik untuk dapat menjadi efektif dan efisien diperlukannya reformasi sektor publik. Seperti yang telah dilakukan oleh Negara Jepang selama beberapa dekade terakhir. Dengan menjalankan antara lain Deregulasi, Privatisasi, Reformasi sistem pension, Reformasi sistem perpajakan, Reformasi administrasi public dan Reformasi sistem Kesehatan, pemerintah Jepang dapat menjalankan pengelolaan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Ishihara, 2022).

Manajemen pelayanan publik dan *New Public Governance (NPG)* adalah dua konsep yang berbeda namun terkait dalam praktek manajemen publik. Memperkuat pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan *New Public Governance (NPG)* ini berfokus pada partisipasi publik yang lebih besar dalam pengambilan keputusan dan manajemen pelayanan publik. Yang secara keseluruhan manajemen pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan *New Public Governance (NPG)* membantu meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas sistem serta meningkatkan partisipasi publik (Walton, Pushkar Silwal & Lisa, 2020).

Perspektif NPG memandang bahwa pemecahan masalah utama dan yang menciptakan peluang besar dalam masyarakat modern adalah gabungan tanggung jawab negara, pasar dan masyarakat sipil bersama-sama dalam berbagai kombinasi dari interaksi antara aktor dan institusi didalam dan di antara mereka (Kooiman 2010 dalam Osborne,ed.2010,h. 72). Interaksi antara 3 pilar *governance* ini (negara, pasar, masyarakat sipil) disebut *Interactive Governance* dan didefinisikan sebagai seluruh interaksi yang digunakan untuk memecahkan masalah masalah sosial dan untuk menciptakan peluang masyarakat, termasuk perumusan dan penerapan prinsip-prinsip yang mengarahkan interaksi tersebut dan perhatian terhadap lembaga-lembaga yang aktif (terlibat) dan mengendalikan mereka.

Pada hal ini Kota Surabaya dikenal sebagai pusat kota jasa, perdagangan dan *smart city* yang berfungsi memberikan layanan publik terbaik dengan

memanfaatkan penggunaan teknologi secara cepat dan mudah diakses. Surabaya memiliki ruang pengendali darurat untuk pelayanan publik yang menggunakan teknologi yang canggih dan mudah diakses. Pelayanan publik tersebut tidak terlepas dari campur tangan Walikota Surabaya sehingga pelayanan publik tersebut menjadi pelayanan publik terbaik di Indonesia. Pelayanan publik tersebut dinamakan *command center* yang merupakan suatu ruang yang berfungsi sebagai pengendali darurat dalam mengatasi segala permasalahan yang terjadi secara cepat. *Command center* melayani masyarakat melalui nomer pengaduan 112. Fasilitas tersebut digunakan untuk memantau kondisi kota Surabaya selama 24 jam dan menerima laporan darurat dari masyarakat kota Surabaya.

Dari beberapa kasus yang telah ditangani oleh *command center*, banyak terjadi kasus kebakaran yang mendominasi penanganan darurat pengaduan 112. Dalam hal ini Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sangat terbantu dengan adanya *command center*. Dalam prakteknya untuk mengimplementasikan teori pelayanan publik, selalu mengutamakan keselamatan masyarakat dan keamanan lingkungan. Dengan Visi sebagai Dinas atau lembaga yang professional cepat dalam setiap pelayanan pemadaman, pencegahan dan penanggulangan bahaya serta bencana lain secara cepat dan tanggap dengan senantiasa mengutamakan keselamatan Jiwa Dan Harta-Benda Penderita/Korban Musibah setiap saat dalam mendukung terwujudnya Surabaya yang cerdas dan peduli. Misi nya antara lain adalah: 1. Pencegahan Penanggulangan Bahaya Kebakaran; dan 2. Pengawasan Dan Pengendalian.

Dalam hal ini Program *Response Time 7* menit Layanan Pemadaman kebakaran di Surabaya (ROTI 7 LAPIS) menjadi sebuah Pelayanan Publik yang Inklusif dan Berkeadilan, khususnya, dalam hal inklusifitas dan pelayanan yang adil merata. Dengan adanya standar *response time 7* menit sebagai acuan untuk semua aduan kebakaran dari warga, tanpa melihat siapa pelapornya, layanan percepatan tetap harus diberikan. Makin cepat sebuah kasus kebakaran ditangani, makin kuat ketahanan kota maupun komunitas di dalamnya.

Program ini meningkatkan kecepatan *response time* atau waktu tanggap. Tujuannya, secepat mungkin petugas sampai di lokasi dan segera melaksanakan pemadaman kebakaran dan penyelamatan korban, dengan target capaian *response time* diatas 7 menit dari 52,3% (157 kejadian dari 300 kejadian) tahun 2019 menjadi 0% (0 kejadian) mulai tahun 2021 sampai dengan sekarang. Selain itu kecepatan menangani laporan mempunyai dampak pada upaya meminimalkan korban materi maupun non-materi, harta, nyawa, maupun korban luka-luka di lokasi kebakaran.

ROTI 7 LAPIS sesuai dengan kategori Pelayanan Publik yang Inklusif dan Berkeadilan, khususnya, dalam hal inklusifitas dan pelayanan yang adil merata. Dengan adanya standar *response time 7* menit sebagai acuan untuk semua aduan kebakaran dari warga, tanpa melihat siapa pelapornya, layanan percepatan tetap harus diberikan. Makin cepat sebuah kasus kebakaran ditangani, makin kuat ketahanan kota maupun komunitas di dalamnya.

Kebaruan dari program ini bisa dilihat dari standar penanganan kebakaran di tingkat nasional. Di level nasional, *response time* pemadam kebakaran dari awal laporan diterima hingga tiba di lokasi kejadian adalah 15 menit, dan bahkan masih banyak kota/kab dengan *response time* diatas 15 menit. Pemerintah Kota Surabaya tidak mau hanya berpedoman pada standar tersebut. Sebaliknya, usaha yang dilakukan adalah merespon laporan kebakaran secepat mungkin dengan menetapkan *response time* kurang dari 7 menit.

Demi merealisasikan program ini, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya melakukan penambahan unit, penambahan petugas, membangun sistem internal yang baik, dan pemeliharaan sumur/tandon air kebakaran serta menambah pos untuk memenuhi WMK (Wilayah Manajemen Kebakaran). Selain itu personil pemadam kebakaran menjalankan pelatihan rutin melalui aktivitas PUDD (Peraturan Urusan Dinas Dalam) guna meningkatkan kompetensi yang dimiliki.

Selain itu bekerjasama dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya melalui implementasi SITS (Surabaya Intellegent Traffic System), dimana lampu lalu lintas perkotaan akan diatur untuk hijau selama proses unit pemadam menuju ke lokasi kejadian, sehingga membantu mempercepat unit pemadam sampai ke lokasi sesuai dengan target *response time*.

Pembangunan pos pembantu di setiap wilayah rayon dalam rangka memenuhi Wilayah Kebakaran (WMK) 100% terus dilakukan, terbukti tahun 2016 jumlah bangunan rayon dan pos pembantu yang tersebar sejumlah 16 pos menjadi 21 pos dan 1 pos baru nantinya akan diresmikan pada Tahun 2023. Termasuk jumlah unit pemadam sejumlah 54 unit di tahun 2016 menjadi 87 unit di tahun 2023. Hal tersebut menjadi poin pendukung utama dalam mempercepat *response time* di Kota Surabaya. Upaya pemenuhan dan pemeliharaan daya dukung yang ada terus dilakukan secara berkelanjutan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan.

Response Time 7 menit Layanan Pemadaman kebakaran di Surabaya (ROTI 7 LAPIS) dikembangkan karena meningkatnya kepadatan penduduk dan bangunan di Kota Surabaya, hal ini dapat memicu potensi kejadian kebakaran. Mengingat Surabaya sebagai kota besar, dengan luas wilayah mencapai 335,28 km² dan lebih dari 400 bangunan tinggi dengan jumlah penduduk mencapai 2.972.801 orang (https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Surabaya).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dengan metode menggunakan eksplorasi dan pemahaman makna dari sejumlah individu atau kelompok orang yang dianggap berasal dari masalah social atau kemanusiaan (Creswell, 2014). Dari metode kualitatif ini peneliti mengambil data menggunakan studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi. Menggunakan studi kasus yaitu serangkaian kegiatan yang ilmiah yang dilakukan secara mendalam, intensif dan terperinci yang berkaitan dengan suatu program atau kegiatan atau peristiwa

yang menyangkut perorangan, kelompok atau Lembaga organisasi (Rahardjo, 2017).

Dalam penelitian ini mengambil informan dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Pemerintah Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data menggunakan teori (Sugiyono, 2019) yaitu dengan melakukan wawancara, melakukan observasi dan pengumpulan dokumen-dokumen yang relevan. Dari pengumpulan data yang didapat, peneliti menggunakan teknis analisis data pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan (Miles, M. B., & Saldana, A. M., 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program ini berdampak signifikan terutama dalam hal percepatan kedatangan unit dan petugas pemadam ke lokasi kejadian kebakaran, percepatan penyelamatan korban kebakaran dan meminimalisir korban nyawa atau luka-luka hingga kerugian materil kebakaran akibat perluasan api ke lingkungan sekitar lokasi kejadian kebakaran. Semakin lama kedatangan pemadam kebakaran, maka semakin cepat dan besar pula perluasan kebakaran di suatu wilayah. Sehingga peran *response time* sangat penting untuk mengalami percepatan.

Untuk meningkatkannya, dilakukan evaluasi dan asesment oleh internal Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Baik evaluasi harian, bulanan, maupun tahunan. Evaluasi juga dijalankan setiap penyelesaian pemadaman kebakaran. Harapannya, hambatan di lapangan pada waktu itu, bisa dicarikan solusinya saat tugas-tugas berikutnya dijalankan. Selain itu evaluasi dilakukan setiap triwulan dengan mengukur capaian SPM yang berisikan ketercapaian *response time* dan jumlah layanan pemadaman dan penyelamatan, disampaikan kepada Kementerian Dalam Negeri. Pada tahun 2022, hasil SPM menunjukkan capaian *response time level* nasional 100%.

Di level nasional, *response time* pemadam kebakaran dari awal laporan diterima hingga tiba di lokasi kejadian adalah 15 menit, dan bahkan masih banyak kota/kab dengan *response time* diatas 15 menit. Pemerintah Kota Surabaya tidak mau hanya berpedoman pada standar tersebut. Sebaliknya, usaha yang dilakukan adalah merespon laporan kebakaran secepat mungkin. Laporan Nasional Pemadam Kebakaran tahun 2021 menunjukkan capaian SPM tahun 2020 yang didalamnya tercakup *response time* secara nasional masih rendah, di kabupaten sebesar 65,21% dan di kota sebesar 75,83%, sedangkan kota Surabaya memiliki capaian SPM 100% berkat dukungan capaian *response time* nasional 100%.

Selain itu, *maintenance* terhadap daya dukung atas ketercapaian *response time* 7 menit harus dijalankan secara berkelanjutan. Daya dukung itu antara lain, kesiapsiagaan unit mobil, motor dan peralatan pemadam lainnya, kesiapsiagaan petugas dan capaian WMK tetap terjaga oleh penempatan rayon, pos pembantu bahkan potensi menambah pos komando taktis yang ada di titik-titik wilayah Surabaya yang belum terjangkau oleh WMK.

Sejak program ini diuji coba pada tahun sebelumnya, hingga dirilis secara resmi pada 15 November 2019 di Surabaya, menunjukkan dampak signifikan terutama terhadap capaian *response time* kurang dari 7 menit. Terbukti program

ini berhasil menurunkan rata-rata *response time* dari 7,81 menit di tahun 2016 menjadi 5,37 menit di tahun 2018, 5,3 menit di tahun 2019 dan berlanjut hingga menjadi 5,07 menit di tahun 2021, dan telah menurunkan total kejadian dengan *response time* diatas 7 menit dari 157 kejadian (52,3%) tahun 2016 menjadi 122 kejadian (13%) tahun 2019 hingga menjadi 0 kejadian (0%) di tahun 2021 sampai dengan sekarang.

Durasi penyelesaian pemadaman kebakaran tiap tahun mengalami penurunan, yang artinya, capaian *response time* yang semakin baik, maka semakin cepat pula pelaksanaan pemadaman kebakaran. Pada 2018, rata-rata penyelesaian per satu kejadian kebakaran adalah 61.45 menit. Setelah inovasi ini dijalankan pada 2019, durasi penyelesaian pemadaman mencapai 54.87 menit. Pada 2020, penyelesaian makin cepat, yakni, 48.40 menit per kejadian. Sedangkan pada 2021 sampai dengan sekarang, rata-rata penyelesaian per satu kejadian kebakaran adalah 41.99 menit.

Melalui program ini, semakin cepat petugas berada di lokasi, maka semakin banyak nyawa maupun harta yang terselamatkan dan korban bisa diminimalkan.

Berdasarkan data tersebut, program ini berdampak signifikan dalam hal percepatan kedatangan unit dan petugas ke lokasi, percepatan penyelamatan korban kebakaran, dan meminimalkan kerugian kebakaran akibat perluasan api ke lingkungan sekitar lokasi kejadian kebakaran. ROTI 7 LAPIS diperkuat oleh unit sepeda motor yang sesuai dengan kondisi kewilayahan Surabaya. Mengingat kondisi pemukiman padat penduduk, khususnya rumah-rumah yang berada di dalam gang perkampungan Kota Surabaya, maka unit motor dapat lebih cepat sampai dilokasi sesuai dengan program ROTI 7 LAPIS.

Surabaya memiliki *Command Center* 112 yang melayani laporan kegawatdaruratan. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan termasuk perangkat daerah yang menangani kegawatdaruratan. Ada pula, Satpol PP, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Dinas Lingkungan Hidup serta Dinas Perhubungan. Selain sama-sama menangani kegawatdaruratan sehingga memiliki petugas yang sigap di lapangan, semua perangkat daerah di internal Pemerintah Kota Surabaya itu juga saling melengkapi. *Response time* 7 menit yang ditetapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan juga diadaptasi oleh perangkat daerah di bidang kegawatdaruratan lain. Tidak terkecuali, penanganan korban kecelakaan oleh Dinas Kesehatan.

Inovasi ini didukung penuh oleh sarana/prasarana. Per Maret 2022, ada 22 pos pemadam kebakaran dengan unit atau armada pemadaman berjumlah delapan puluh enam. SDM berjumlah 803 pegawai aktif, di mana 678 di antaranya adalah pasukan pemadam kebakaran yang bertugas di lapangan. Pengadaan sarana/prasarana berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah atau APBD Surabaya.

Dalam konteks kebijakan *response time* 7 menit DPKP Surabaya, formulasi atau perumusan telah dilakukan setidaknya pada 2016 atau tiga tahun sebelum inovasi ini resmi diluncurkan pada 15 November 2019. Di saat

perencanaan dan perancangan itu, dideskripsikan problem lapangan yang ada di satu kawasan. Setelahnya, dipastikan inovasi yang tepat sasaran. Dalam konteks Surabaya, problem kepadatan penduduk, bangunan, dan arus lalu lintas, punya dampak pada penanganan kebakaran dan kegawatdaruratan. Oleh sebab itu, inovasi berkenaan dengan layanan publik kegawatdaruratan, khususnya kebakaran dan penyelamatan/evakuasi, sudah seharusnya menjadi perhatian.

Pada tahap implementasi, para petugas dari DPKP Surabaya menjadi *leading sector* pelaksana lapangan. Meski demikian, mereka tidak akan bisa berjalan dengan baik tanpa bantuan pihak-pihak lain di internal Pemerintah Kota Surabaya maupun jajaran samping. Artinya, implementasi dari program ini membutuhkan sinergitas dan mesti mengesampingkan ego sektoral. Hal itu dikarenakan tugas pemadaman kebakaran dan evakuasi tidak hanya soal bagaimana menghadapi (pemadaman) dan menghindari (evakuasi) semburan api. Lebih dari itu, ada momen pra aktifitas utama maupun pasca aktifitas utama. Maksudnya, pada momen pra aktifitas utama, jalur menuju lokasi kebakaran mesti sudah lebih dahulu disterilkan atau dilancarkan demi membuat respon cepat tanggap seoptimal mungkin. Pekerjaan itu tidak bisa dilakukan oleh DPKP, melainkan butuh pihak lain seperti Dinas Perhubungan dan Kepolisian. Pengamanan lokasi di saat aktifitas utama pelayanan (pemadaman dan evakuasi) juga membutuhkan pihak-pihak lain seperti Satpol PP, Bakesbang Linmas, Dinas Lingkungan Hidup dan Polisi. Ada pun pada momen pasca aktifitas utama diperlukan pemulihan trauma bagi para korban, yang semua itu tidak bisa dilakukan sendiri oleh DPKP. Maka dari itu, dibutuhkan pihak-pihak seperti Dinas Sosial (penyediaan kebutuhan material maupun mental korban), Dinas Pendidikan (mengingat dalam banyak kasus kebakaran seragam, peralatan, bahkan raport sekolah ikut hangus) dan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3APPKB) untuk traumatis pada anak dan perempuan pasca kejadian.

Di tahap evaluasi, pemantauan dan pengawasan terhadap program *response time 7* menit dilakukan berjenjang. Para petugas lapangan dipantau dan diawasi oleh kepala dinas. Sementara kinerja kepala dinas selalu mendapat pantauan dari Wali Kota Surabaya. Evaluasi tidak hanya dilakukan tiap tahun. Tiap selesai melakukan tugas pemadaman, kepala dinas melakukan evaluasi dan penilaian terhadap hasil kerja para petugas lapangan. Wali Kota Surabaya dikenal terbuka pula dengan masukan, kritik, dan saran dari masyarakat, Tiap jumat siang, Wali Kota Eri Cahyadi membuka ajang wadul sebagai tempat mencurahkan isi hati atau klinik aduan pelayanan publik. Dapat dikatakan, warga Surabaya punya akses untuk memberikan evaluasi pada tiap layanan publik, termasuk yang dilaksanakan oleh DPKP. Sementara itu, oleh karena anggaran yang dipakai untuk pelaksanaan program adalah APBD tahunan, otomatis para anggota DPRD Surabaya punya hak pula untuk mengawasi.

Di tahap reformasi, Wali Kota Eri Cahyadi berkomitmen untuk melanjutkan kebijakan *response time 7* menit yang sudah ada sebelum yang bersangkutan mulai menjabat pada 2021. Pada era kepemimpinan Eri Cahyadi

pula pembentukan relawan pemadam kebakaran dimantapkan agar tugas-tugas pemadaman menjadi lebih cepat. Pada 1 Maret 2022, Wali Kota Eri Cahyadi mengukuhkan 154 Kader Madagaskar atau Masyarakat dan Keluarga Siaga Kebakaran. Anggaran untuk penambahan sarana/prasarana juga terus digelontorkan. Kesenambungan program yang sudah terbukti memiliki nilai manfaat bagi masyarakat ini terus dipertahankan (Hakim, 2022).

Apabila ditelaah memakai pilar pembangunan dalam SDGs, kebijakan *response time* 7 menit selaras dengan semua pilar pembangunan berkelanjutan. Pada pilar sosial, kebijakan sesuai dengan semangat menghapus kemiskinan, mewujudkan kehidupan sejahtera, dan memberikan pendidikan berkualitas.

Inovasi yang digagas oleh DPKP Surabaya ini punya keselarasan dengan pilar pembangunan ekonomi berkelanjutan. Percepatan waktu tanggap darurat penanganan kebakaran bisa memperkecil kemungkinan korban material. Dengan kata lain, potensi makin menjauhnya kesenjangan atau disparitas sosial akibat bencana kebakaran bisa ditekan seminimal mungkin. Apalagi, intervensi dari Dinas Sosial dan Dinas Pendidikan ikut meringankan beban para korban. *Response time* 7 menit menunjukkan keseriusan instansi- instansi plat merah untuk bersinergi atau bermitra. Ada kolaborasi antara Pemerintah Kota Surabaya, kepolisian, dan TNI dalam kerja penanganan bencana kebakaran. Tujuannya tentu menjaga kesejahteraan warga Surabaya. Selain itu, ada pula keselarasannya dengan pilar pembangunan lingkungan dalam hal pemeliharaan ekosistem di darat. Logikanya, jika kebakaran segera bisa dipadamkan, polusi udara akibat asap dapat ditekan seoptimal mungkin. Upaya mengurangi polusi udara adalah salah satu bentuk kepedulian pada isu perubahan iklim. Udara yang memiliki tingkat polusi rendah akan berdampak pada kenyamanan lingkungan. Sehingga, keberlanjutan kota dan komunitasnya lebih terjamin. Selain itu, ada pula keselarasannya dengan pilar pembangunan lingkungan dalam hal pemeliharaan ekosistem di darat. Logikanya, jika kebakaran segera bisa dipadamkan, polusi udara akibat asap dapat ditekan seoptimal mungkin sehingga, keberlanjutan kota dan komunitasnya lebih terjamin.

Secara prinsip, semakin cepat persoalan kegawatdaruratan ditangani, semakin sedikit korban yang diakibatkan olehnya. Tidak hanya perangkat daerah di internal Pemerintah Kota Surabaya, perangkat daerah dari Pemerintah Daerah lain maupun dari jajaran samping seperti kepolisian, tentara, dan Basarnas, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kab/Kota lain juga bisa mereplikasi ROTI 7 LAPIS. Asalkan didukung oleh komitmen pemimpin (wali kota, kepala dinas, maupun kepala unit), anggaran yang memadai, dan kekompakan, program penanganan kegawatdaruratan secara tepat dan cepat pasti bisa diwujudkan.

Selama ini, sudah banyak pemerintah daerah lain, dari Kab/Kota di Jawa Barat seperti Kota Bekasi, di Jawa Timur seperti Kabupaten Gresik, Bojonegoro, Banyuwangi, dan Madiun. Di Jawa Tengah seperti Kota Semarang dan Provinsi DI Yogyakarta. Kunjungan juga dilakukan oleh Kabupaten Labuan Batu Sumatera Utara hingga Kunjungan dari DPRD Kota Papua yang melakukan studi banding. Adanya kunjungan/studi Banding dari Damkar Kota dan Provinsi lain sebagai

bentuk *transfer knowledge*, yang membuktikan bahwa *response time* 7 menit dapat direplikasi oleh pihak lain, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan terbuka dan siap membantu replikasi di daerah lain, sesuai dengan kondisi di wilayah tersebut.

Ide dalam program ini dapat dengan mudah dialihkan di wilayah lain dengan menyiapkan sumber daya pendukung, Analisa Wilayah Manajemen Kebakaran, pembangunan rayon dan pos secara tepat, serta meningkatkan kesiapsiagaan unit dan petugas. Pembangunan sistem informasi dalam menerima aduan kejadian kebakaran oleh warga, yang terintegrasi dengan instansi lain yang berhubungan dengan kebencanaan mutlak diperlukan.

Sumber daya keuangan yang dipakai untuk menjalankan program ini berasal dari APBD Kota Surabaya. Sumber daya manusia yang menjalankan program ini berasal dari personel Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam menjalankan pemadaman kebakaran berasal dari standar yang telah ditetapkan secara internasional maupun nasional, dan diadaptasi sesuai dengan kondisi yang ada di Surabaya. Peralatan maupun material yang digunakan untuk menjalankan program ini merupakan aset milik Pemerintah Kota Surabaya.

Strategi institusional yang bisa menjaga keberlanjutan program ini adalah adanya Peraturan Daerah, Keputusan Walikota hingga Keputusan Kepala Dinas. Untuk menjaga keberlangsungan program, telah disusun beberapa peraturan: 1. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2021. Di dalamnya, ada pos anggaran untuk penguatan pelayanan masyarakat di sub urusan kebakaran dan penyelamatan termasuk program ROTI 7 LAPIS; 2. Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/104/436.1.2/2014 tentang Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana dan Satuan Tugas Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana Kota Surabaya. Kepwali tersebut berguna dalam penguatan integrasi kerjasama antar perangkat daerah, kepolisian, maupun TNI; 3. Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/4428/436.7.6/2019 tentang Response Time 7 menit Dalam Penanganan Kebakaran, Evakuasi dan Penyelamatan Kota Surabaya; 4. Surat Perintah Tugas Nomor 800/4429/436.7.6/2019 yang berisi tentang pelaksanaan tugas sebagai personel guna mencapai Response Time 7 menit; 5. SOP (Standar Operasional Prosedur) Nomor 060/4230/436.7.6/2019, tentang Response Time 7 menit dalam Penanganan Kebakaran, Penyelamatan dan Evakuasi.

Strategi sosial yang dilakukan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Demi meningkatkan partisipasi masyarakat untuk ikut menjaga lingkungan. Program Sosialisasi dan Simulasi Pencegahan Pemadaman Kebakaran dijalankan. Tujuannya, memberikan edukasi kepada masyarakat luas khususnya warga di tingkat Kelurahan hingga RT/RW, serta staf di gedung perkantoran. Terdapat rentang waktu beberapa menit sebelum kedatangan pemadam kebakaran. Sosialisasi dan simulasi kebakaran merupakan upaya *preventif* untuk menyiapkan masyarakat untuk menghadapi bencana kebakaran.

Strategi manajerial yang diterapkan berdasarkan aturan-aturan internal di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Sebagai pendukung yakni dengan adanya dua bidang, yakni Bidang Pemadaman mencakup operasional pemadaman dan sarana prasarana, akan memastikan operasional pelaksanaan pemadaman kebakaran berjalan baik serta pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana dilakukan secara rutin. Selain itu, adanya Bidang Pencegahan mencakup Inspeksi Proteksi Kebakaran dan Pemberdayaan Masyarakat, akan fokus dalam melakukan pengecekan sistem proteksi kebakaran bangunan/gedung di Kota Surabaya serta pelaksanaan edukasi kepada masyarakat melalui sosialisasi dan simulasi.

Faktor kekuatan internal dalam menjalankan program ROTI 7 LAPIS di aspek sumber daya maupun strategi selalu bisa dipertahankan. Alokasi keuangan untuk program ini, baik demi mendukung Sumber Daya Manusia maupun Sumber Daya Peralatan sudah dianggarkan melalui APBD hingga tahun 2022 ini. Konsistensi pelayanan menunjukkan bahwa program ini sukses sehingga dipastikan akan berlanjut pada tahun-tahun yang akan datang, termasuk penambahan fasilitas pemadaman kebakaran dan penyelamatan terus dilakukan. Salah satu fasilitas yang dikembangkan adalah pembangunan hidran wilayah (Hidran Kering) di pemukiman padat penduduk. Pembangunan hidran kering dilakukan mengingat sulitnya akses masuk unit mobil pemadam kebakaran hingga jalan-jalan kecil (gang) di perkotaan yang hanya memiliki lebar 1 (satu) meter.

Faktor kekuatan eksternal punya peluang untuk bisa dipertahankan. Sebab, manfaat dari program ini bisa dirasakan semua pihak, khususnya warga Surabaya. Para anggota DPRD Surabaya selaku wakil dari warga Surabaya selalu mendukung program ini karena berlangsung sesuai aspirasi masyarakat. Pihak eksternal lain, seperti kepolisian, TNI, maupun kalangan bisnis mengapresiasi positif program ini.

SIMPULAN

Program ROTI 7 LAPIS punya keselarasan dengan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB) 11 yakni, *Sustainable Cities and Communities* atau membangun kota dan pemukiman inklusif, aman, tahan lama dan berkelanjutan. Implementasi kebijakan untuk mengurangi jumlah korban materi, non-materi, harta, maupun nyawa, yang disebabkan oleh bencana, dalam hal ini bencana kebakaran. Program ini merupakan implementasi kebijakan dan rencana yang terintegrasi menuju kawasan inklusif, efisiensi sumber daya, mitigasi dan ketahanan terhadap bencana. ROTI 7 LAPIS sejalan pula dengan *the Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030* dan manajemen resiko bencana yang holistik pada semua level. Kesiapan petugas untuk menangani bencana dibutuhkan oleh masyarakat. Contoh capaian TPB pada tahun 2021 sampai dengan sekarang menunjukkan bahwa Kota Surabaya berhasil menurunkan response time kejadian kebakaran diatas 7 menit menjadi 0 kejadian.

Poin lain yang selaras dengan program ini adalah *No Poverty* atau menghilangkan kemiskinan. Hal ini sejalan dengan TPB 1 yakni, Menghapus Kemiskinan. Kemiskinan tidak hanya berasal dari problem ekonomi. Ada pula kemiskinan yang merupakan akibat dari bencana. Setelah mengalami bencana

kebakaran, seseorang atau sebuah keluarga terancam kehilangan harta benda hingga korban jiwa. ROTI 7 LAPIS sedapat mungkin mencegahnya dengan meminimalkan jumlah korban harta maupun nyawa. Korban yang makin sedikit bisa dimaknai sebagai upaya preventif menutup peluang kemiskinan yang diakibatkan oleh bencana.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki latar belakang yang kuat dalam memberikan pelayanan pemadam kebakaran dengan mekanisme *response time* 7 menit. Hal ini didasarkan pada kesadaran akan pentingnya waktu dalam upaya pemadaman kebakaran, di mana semakin cepat respon yang diberikan, semakin besar peluang untuk mengendalikan dan memadamkan api dengan cepat. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan juga telah melakukan kolaborasi dengan pihak internal maupun eksternal Pemerintah Kota Surabaya untuk mendukung upaya pemadaman maupun penyelamatan, antara lain:

Pihak Internal: 1. Badan Penanggulangan Bencana Daerah, sebagai koordinator di *Command Center* 112 Surabaya. Laporan kebakaran dari masyarakat sebagian besar berasal dari *Command Center* 112; 2. Dinas Perhubungan, sebagai pengatur alur lampu lalu-lintas. Saat ada kebakaran, lampu lalu lintas yang berada di jalur jalan dari lokasi rayon/pos menuju lokasi kejadian akan diatur agar menyala hijau. Dinas Perhubungan sebagai pengelola Surabaya *Intellegent Traffic System* terus memandu petugas yang mengendarai unit pemadaman tersebut; 3. Satpol PP, DLH, Dinas Kesehatan, Kecamatan, dan Kelurahan, sebagai pihak-pihak yang turut mengamankan dan membantu proses evakuasi; 4. Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan Dinas Sosial, sebagai pihak-pihak yang akan menangani perihal administrasi dan penanganan pasca kebakaran dari korban kebakaran. Prinsipnya, semua korban akan mendapatkan bantuan sosial baik material maupun non-material.

Pihak Eksternal: 1. Kepolisian Resort Kota Besar Surabaya, sebagai pengatur lalu lintas saat unit pemadam kebakaran melintas. Dalam sejumlah kesempatan, kepolisian menerjunkan mobil pengawal agar unit pemadam kebakaran bisa lebih cepat melintas di jalan-jalan yang padat; 2. Tentara Nasional Indonesia di level Koramil dan Kepolisian Sektor setempat, sebagai pihak-pihak yang ikut membantu proses pengamanan pelaksanaan pemadaman dan evakuasi; 3. Kinetix sebagai konsultan body performance bagi personil pemadam kebakaran Kota Surabaya.

Pemerintah Kota Surabaya memiliki kebijakan untuk memprioritaskan kebutuhan masyarakat dalam penanganan kebakaran dan bencana, termasuk dalam hal ini pelayanan pemadam kebakaran. Untuk mencapai target *response time* 7 menit, Pemerintah Kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya, antara lain: 1. Memperkuat infrastruktur pemadam kebakaran, termasuk peningkatan jumlah armada pemadam kebakaran, perbaikan sarana dan prasarana, dan pengadaan peralatan pendukung seperti hydrant dan tangki air; 2. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pemadam kebakaran, seperti melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta perekrutan personel tambahan yang berkualitas; 3. Memperkuat koordinasi antara pihak pemadam kebakaran dengan

instansi terkait, termasuk pihak keamanan, kesehatan, dan pemerintah setempat; 4. Menerapkan teknologi informasi dan komunikasi terkini, seperti sistem pemantauan dan penyebaran informasi terkait kebakaran secara real-time.

Dengan adanya upaya-upaya tersebut, Pemerintah Kota Surabaya dapat memberikan pelayanan pemadam kebakaran yang cepat dan efektif, sehingga dapat meminimalkan kerugian materi dan nyawa akibat kebakaran. Selain itu, target response time 7 menit juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang prima dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian simpulan yang sudah penulis kemukakan, maka penulis menyampaikan beberapa alternatif saran sebagai berikut: 1. Diberikan suatu pelatihan bagi para petugas pemadam kebakaran dalam menangani bencana kebakaran agar selalu sigap, cepat dan tanggap terhadap penanggulangan kebakaran; 2. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, Dinas Pemadam kebakaran selalu membenahi sarana dan prasarana serta meningkatkan koordinasi dengan Dinas atau instansi lain yang berhubungan guna menunjang pelayanan pemadam kebakaran kepada masyarakat; 3. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan juga harus meningkatkan kesadaran masyarakat dengan cara memberikan penyuluhan yang berkelanjutan dan kontinyu kepada masyarakat akan bahaya kebakaran baik melalui media cetak ataupun media elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Artasari, N. W. (2018). In *Implementasi Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Dinas Pemdama Kebakaran Kota Surabaya* (p. 6(9)). Surabaya: Publika.
- Creswell, J. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dinas Pemadam Kebakaran Surabaya buat terobosan baru tingkatkan layanan masyarakat. (2018). Retrieved from Dinas Komunikasi dan Informasi Jawa Timur: <http://kominfo.jatim.go.id>
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grobe, C. (2022). *Article a Review of The Foundations of Systems, Infrastructure and Governance*.
- Hakim, A. (2022). *Sebanyak 154 Kader "Madagaskar" Surabaya dikukuhkan*. Retrieved from Antara Jatim: <http://jatim.anataranews.com/berita/580449/sebanayak-154-kade-madagaskar-surabaya-dikukuhkan>
- Ishihara, T. (2022). *Article Public sector Reform and Public Management Theory Cases of Japan*.
- Josep A, Ivars-Baidal, Marco A, Celdran-Bernabeu, Francisco Femenia-Serra dkk. (2023). *Article Smart Cities and Smart Destination Planning : Examining Instruments and Perceived Impact in Spain*.

- Keputusan Menteri P.U. No. 11/KPTS/2000 tanggal 1 Maret 2000 tentang Ketentuan Teknis Manajemen Penanggulangan Kebakaran.* (2000). Jakarta: Kementerian Pekerjaan Umum.
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 289/2022 Tentang Top Inovasi Pelayanan Publik KIPP di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD.* (2022). Retrieved from <http://jdih.menpan.go.id/puu-1526-keputusanMenpan.html>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.* (2003). Jakarta: KemenPANRB.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Umum.* (2004). Jakarta: kemenPANRB.
- Metada Indikator SDGS Bappenas.* (2020). Retrieved from Keputusan PPN/Bappenas: <http://sdgs.bappenas.go.id/dokumen>
- Miles, M. B., & Saldana, A. M. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3.* USA: Sage Publications.
- Peraturan Walikota Surabaya 74/2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.* (2021). Retrieved from Pemerintah Kota Surabaya:
http://www.surabaya.go.id/uploads/attachments/2021/12/62957/5_Dinas_Pemadam_Kebakaran_dan_Penyelamatan.pdf?1640741801
- Perwali Surabaya 66/2022 tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah 2022.* (2022). Retrieved from Pemerintah Kota Surabaya:
https://bappeko.surabaya.go.id/images/%23Perwali66_2022PerubahanRKPD2022.pdf.
- Rahardjo, H. M. (2017). *Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya.* Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Renstra 2021-2026.* (2021). Retrieved from Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kota Surabaya:
[https://bappeko.surabaya.go.id/re_nja/uploaded/bab/2500/babIrenstra2_final/BAB_I_Renstra_PMK_20212026_\(Final\)_revisi_281220211.pdf](https://bappeko.surabaya.go.id/re_nja/uploaded/bab/2500/babIrenstra2_final/BAB_I_Renstra_PMK_20212026_(Final)_revisi_281220211.pdf)
- Scott, R. J. (2022). Administrative Philosophies in The DisCourse and Decisions of The New Zealand Public Service.
- Tendensel, Pushkar Silwal dan Lisa Walton. (2020). Article Overwriting New Public Management with New Public-Governance in New Zealands approach to Health System Improvement.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.* (2009). Jakarta: Sekretariat Negara.
- Walton, Pushkar Silwal & Lisa. (2020). 3.4.3 Article Overwriting New Public Management with New Public-Governance in New Zealands approach to health system improvement oleh tim Tenbensel.