

**KOLABORASI PELAYANAN PROGRAM “ROTI 7 LAPIS” SEBAGAI  
UPAYA AKSI CEPAT PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN  
PENYELAMATAN KOTA SURABAYA**

**Shafiyah Shafa Assyilah**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[shshaa1904@gmail.com](mailto:shshaa1904@gmail.com);

**Rachmawati Novaria**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[nova@untag-sby.ac.id](mailto:nova@untag-sby.ac.id);

**Eddy Wahyudi**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[eddy@untag-sby.ac.id](mailto:eddy@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Kebakaran merupakan bencana yang sulit ditemukan pendeteksinya. Dinas pemadam kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (DPKP) salah satu instansi pemerintah yang memiliki tugas dan fungsi di bidang kebakaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis kolaborasi pelayanan program “Roti 7 Lapis” sebagai upaya aksi cepat pada Dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan dan memperluas kolaborasi dengan mitra atau pihak lain dalam konsep *Collaborative Governance* yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya peneliti juga memberikan rekomendasi bahwa perlu adanya proses sosialisasi secara periodik mengingat masyarakat masih kurang mengenal dan belum memahami tentang inovasi tersebut.

**Kata Kunci:** *Kebakaran, Kinerja, Collaborative Governance*

**A. PENDAHULUAN**

Dalam menjalankan berbagai aktivitas pada dasarnya semua orang ingin selalu dilayani, pelayanan yang diharapkan tentu saja pelayanan yang baik serta memuaskan. Pemerintah sebagai penyelenggara Negara mempunyai banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Masyarakat sebagai objek dari pelayanan tentu mengharapkan pelayanan semakin lama semakin baik, cepat, dan mudah (kompasiana.com,

2015). Dalam KEPMENPAN 81/1993, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Setjaningrum, 2017).

Collaborative governance merupakan solusi dalam penyelesaian masalah publik yang melibatkan lebih dari satu actor sehingga pemerintah harus melibatkan peran swasta dan masyarakat dalam berpartisipasi dalam penyelesaian masalah publik (Basyar & Puspaningtyas, 2022). Dasar kolaborasi menjadi tumpuan untuk mempelajari upaya pembentukan kolaboratif di dalam menjalankan suatu program. Salah satu alasan terbentuknya kolaborasi karena keterbatasan sumber daya manusia maupun sumber daya anggaran yang dapat ditemukan solusinya apabila bekerjasama dengan lembaga atau instansi lainnya. Adanya kolaborasi antar lembaga atau instansi diharapkan mencapai sasaran pembangunan maupun pelayanan kepada masyarakat. Salah satu pelayanan yang dilakukan yaitu penanganan terhadap kasus kebakaran.

Kebakaran merupakan bencana yang sulit ditemukan pendeteksinya. Bahkan pendeteksi modern pun hanya mampu memberi sedikit bantuan dan setelah kebakaran terjadi. Dalam uji coba yang dilakukan oleh National Fire Protection Association (NFPA), dihasilkan bahwa peningkatan suhu panas pada kejadian kebakaran berbanding lurus dengan waktu. Suhu 100 derajat celsius dihasilkan pada 1 menit pertama, suhu 200 derajat celsius dihasilkan pada menit kedua dan seterusnya. NFPA memberi label “awas” pada bencana kebakaran karena di dapatkan hasil yang mencolok antara bencana alam lain dengan kebakaran. Dari hasil uji coba NFPA diatas terbukti bahwa kebakaran merupakan bencana yang dapat membahayakan siapa saja yang berada di dekatnya. Resiko lebih besar tentu dihadapi oleh pasukan operasional pemadam kebakaran yang bertugas memadamkan api. Pasukan Operasional Pemadam Kebakaran adalah pasukan yang turun langsung dalam proses pemadaman api yang perlu mendapat perhatian atas keselamatan kerjanya (Artasari, 2018).

Penanganan kebakaran di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, baik yang bersifat kebijakan, kinerja institusi, peraturan perundang-undangan, mekanisme operasional maupun kelengkapan pranaanya. Kinerja dan kewenangan Institusi Pemadam Kebakaran (IPK) masih belum optimal menyangkut sumber daya manusia (SDM), peralatan dan fasilitas pendukungnya. Termasuk kurangnya pos-pos pemadam kebakaran yang mempengaruhi waktu tanggap dan bobot serangan. Sementara itu, tuntutan akan tindakan penyelamatan (*rescue*) terhadap kebakaran dan bencana perkotaan lainnya semakin meningkat seiring dengan meningkatnya kejadian bencana. Belum semua daerah memiliki peraturan (Perda) tentang teknis pencegahan dan penanggulangan terhadap bahaya kebakaran. Aspek proteksi kebarakan belum dianggap sebagai salah satu *basic need*. Akibatnya, kejadian kebakaran sering berakibat fatal dan berulang. Kejadian kebakaran di Indonesia sering terjadi dalam kehidupan masyarakat terutama masyarakat perkotaan dengan jumlah penduduk yang padat. Selain diakibatkan oleh padatnya jumlah penduduk juga pengaruh mobilisasi ekonomi dan industri yang semakin berkembang menyebabkan risiko

kebakaran semakin tinggi (Widayanto, 2016).

Salah satu kawasan industri dengan jumlah kebakaran tertinggi adalah Kota Surabaya yang merupakan ibu kota dari Provinsi Jawa Timur, Surabaya juga menyandang predikat kota metropolitan, sekaligus menjadi kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta (Widayanto, 2016). Risiko terjadinya bencana kebakaran di perkotaan atau yang sering disebut pemukiman juga tidak luput dari Kota Surabaya yang berada di Provinsi Jawa Timur yang terindikasi mempunyai tingkat titik panas yang tinggi. Bencana kebakaran permukiman merupakan peristiwa bencana yang kerap terjadi di Kota Surabaya dengan total kejadian sebanyak 4.633 dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2022.

Besarnya dampak risiko bencana kebakaran pada permukiman di Kota Surabaya perlu ditangani dengan tepat dan cepat oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (DPKP). Ketika kebakaran terjadi, dibutuhkan penanganan yang tepat yang harus dilakukan oleh DPKP Kota Surabaya dengan teknologi yang tersedia dapat membantu memberikan bantuan yang tepat jika terjadi keadaan darurat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (Damkar12Surabaya, 2022).

Kurangnya kesadaran dan edukasi masyarakat tentang bahaya kebakaran, membuat Pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk menciptakan inovasi-inovasi terbaru dalam pelayanan yang dibutuhkan oleh publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di Kota Surabaya yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik (Yayat, 2017).

Dinas kebakaran Kota Surabaya merupakan salah satu kelompok Dinas Pemerintah Kota Surabaya yang memiliki wewenang untuk menanggulangi kebakaran di wilayah kota Surabaya. Untuk mendukung wewenang tersebut, maka diperlukan suatu sasaran umum yang menjadi target didalam mengoptimalkan usaha pemadam yang dilakukan oleh Dinas kebakaran Kota Surabaya. Sasaran umum tersebut adalah mengoptimalkan waktu tanggap petugas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya didalam melakukan pemadam kebakaran (Ariska, 2018).

Pemerintah Kota Surabaya terus melakukan upaya peningkatan inovasi layanan publik yang disediakan bagi masyarakat Kota Surabaya. Salah satu diantaranya yaitu Inovasi Layanan Publik Program “Roti 7 Lapis” (Response Time 7 Menit Pelayanan Pemadam Gratis Kota Surabaya) yang dikelola oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (DPKP). Program “Roti 7 Lapis” juga mendapatkan apresiasi positif dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Program tersebut masuk dalam daftar Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Terpuji Tahun 2022. Top Inovasi Pelayanan Publik terpuji tersebut terdiri atas Top 45 Inovasi dari kelompok umum dan lima pemenang *Oustanding Achievement of Public Service Innovation* dari kelompok khusus. Penetapan Top Inovasi itu tertuang dalam keputusan Menteri PANRB Nomor 289/2022 tentang Top Inovasi Pelayanan Publik KIPP di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD Tahun 2022. Melalui Program “Roti 7 Lapis”, Wakil Wali Kota Surabaya Armuji menyebutkan bahwa sebagai kota besar yang padat penduduk, apabila ada kejadian lalu tidak berinovasi terhadap waktu pelayanan, seperti kebakaran maka dampaknya bisa lebih luas. Hal itu juga menimbulkan kerugian harta, bahkan korban yang banyak (JawaPos.com, 2022).

Dalam memahami pelaksanaan kolaborasi pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya, maka peneliti menggunakan teori menurut Rusell M. Linden (2002) yang memiliki beberapa indikator, yaitu: (a) Dasar kolaborasi, (b) Hubungan, (c) Komitmen, (d) Dukungan, (e) Kepemimpinan Kolaborasi.

## **B. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti memilih untuk menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2015), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti ada kondisi objek secara ilmiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2015). Metode ini digunakan untuk mendapatkan gambaran yang utuh mengenai pelayanan program “Roti 7 Lapis”.

## **C. PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan teknik wawancara dan hasil observasi untuk mendapatkan data dari penelitian tentang Kolaborasi Pelayanan Program “Roti 7 Lapis” Sebagai Upaya Aksi Cepat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Pelaksanaan wawancara terhadap 5 (lima) informan dilakukan secara mendalam, yaitu kepada Bapak Trianjaya selaku Kasi Operasional Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya beserta Staff dengan inisial nama NI dan berbagai informan lainnya yang berasal dari masyarakat dengan inisial nama HR, FA dan NK. Wawancara dengan Bapak Trianjaya dan informan inisial NI (staff kasi operasional). Data penelitian melalui wawancara ini dapat diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan peneliti yaitu tentang kolaborasi pelayanan “Roti 7 Lapis”. Adapun pada saat melakukan

wawancara dengan informan Bapak Trianjaya, ia mengatakan bahwa:

”Untuk pelayanan kebakaran Pemerintah Kota dalam hal ini Dinas Pemadam Kebakaran dan OPD yang ada di Pemerintah Kota kita memang melakukan kolaborasi, tidak hanya antar OPD tetapi juga dengan pihak swasta. Khusus untuk Dinas Pemadam Kebakaran ini, pihak swasta mempunyai beberapa kolaborasi seperti Pelindo dan Citraland, mereka mempunyai Pemadam Kebakaran sendiri sehingga mereka dapat melakukan penanganan kebakaran awal lebih cepat tetapi karena alat dan unit yang mereka miliki terbatas maka Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya tetap membantu untuk penanganan mendalam apabila terjadi kebakaran yang besar. Selain itu pihak swasta juga harus memiliki proteksi kebakaran yang ada di gedung-gedung dan harus dilaporkan kepada pihak Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya setiap tahun untuk dilakukan pengecekan, pencegahan dan rekomendasi jaringan sistem proteksi kebakaran di gedung sudah layak digunakan atau tidak”.

Sejalan dengan pendapat Bapak Trianjaya melalui pertanyaan yang sama yaitu tentang kolaborasi pelayanan “Roti 7 Lapis”, informan NI juga mengatakan bahwa:

“Selain bekerjasama dengan pihak swasta, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya juga berkolaborasi dengan Perguruan Tinggi dalam rangka pencegahan dan penanganan kebakaran awal melalui Sosialisasi dan Kurikulum Bencana yang masuk dalam beberapa mata kuliah. Tidak hanya itu, untuk melakukan antisipasi kebakaran lainnya, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam hal ini atas nama Pemerintah Kota Surabaya juga melakukan Perjanjian Kerjasama (PKS) dengan pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau BUMN pada saat PLN melakukan pekerjaan memasang dan mengganti jaringan kabel untuk pasokan listrik di Kabupaten Bangkalan dengan cara menarik atau menyalurkan listrik melalui Jembatan Suramadu guna antisipasi apabila terjadinya kecelakaan atau bencana saat pekerjaan dilakukan. Adapun peran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya yaitu melakukan pemantauan dan pencegahan agar meminimalisir terjadinya bencana atau kebakaran”.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan Bapak Trianjaya dan inisial NI (Staff Kasi Operasional) juga didapat dokumentasi berupa data dokumen tabel dan grafik Data Kejadian Kebakaran tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.** Data Kejadian Kebakaran tahun 2020 – 2023

No	Uraian	Tahun				Total
		2020	2021	2022	2023 (Per Maret)	
1	Bangunan Terbakar	148	137	156	26	467
2	Kendaraan Terbakar	24	26	51	3	104
3	Non	522	481	407	30	1440

	Bangunan Terbakar Penyebab					
4	Kebakaran (Api)	241	236	223	16	716
	Penyebab					
5	Kebakaran (Listrik)	202	198	226	20	646
	Penyebab					
6	Kebakaran (Dalam Penyelidikan)	251	210	165	23	649
7	Korban Luka-Luka	31	41	28	4	104
8	Korban Meninggal	7	4	0	0	11
9	Respon 7 Menit	674	644	614	59	1991
10	Taksiran Kerugian	23.235.250.000	44.857.500.000	28.534.000.000	6.628.500.000	103.255.250.000

*Sumber: Data Diolah Sekunder*

Berdasarkan data pada tabel 1 bahwa kejadian kebakaran di Kota Surabaya pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 mengalami penurunan dikarenakan adanya penambahan personil dan unit yang tersedia saat ini lebih banyak serta taksiran kerugian yang dialami oleh masing-masing kejadian kebakaran setiap tahunnya mengikuti objek yang terbakar. Adapun untuk data kejadian kebakaran yang diperoleh pada tahun 2023 hanya sampai dengan bulan Maret. Objek yang mengalami kebakaran dan telah ditangani oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya meliputi Objek Bangunan, Objek Kendaraan dan Objek Non Bangunan. Dimana objek non bangunan menjadi objek yang paling sering mengalami kebakaran dengan total kejadian dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 sebanyak 1.440 (seribu empat ratus empat puluh) kejadian Adapun penyebab terjadinya kebakaran dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 dikarenakan adanya percikan api dengan total kejadian sebanyak 716 (tujuh ratus enam belas) kejadian dan korsleting listrik dengan total kejadian sebanyak 646 (enam ratus empat puluh enam) kejadian.

Adapun informan NI juga mengatakan dalam pertanyaan lain yang diajukan oleh peneliti terkait volume layanan kejadian kebakaran dalam 1 (satu) hari yang ditangani oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya, bahwa:

“Dalam volume layanan kejadian kebakaran, sejak tahun 2022 kami ini ada penambahan tupoksi karena nama perangkat daerahnya berubah menjadi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya, sehingga layanan yang

diberikan tidak hanya kebakaran saja. Namun jika dikaitkan dengan layanan kejadian kebakaran dalam 1 (satu) hari, kami lebih sering mendapatkan pengaduan terkait kebakaran lahan kosong yang artinya frekuensi layanan kejadian kebakaran tidak sebanyak layanan penyelamatan. Adapun dalam penyelamatan sendiri, layanan yang diberikan ada banyak, antara lain penyelamatan hewan liar, orang tenggelam, rumah roboh dan lain sebagainya memiliki volume yang lebih besar. Memang layanan penyelamatan tidak masuk dalam *Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Kebakaran*, sebisa mungkin dari kami juga harus segera tanggap dan membantu masyarakat dengan cepat, jadi bukan berarti layanan penyelamatan ini tidak penting, tetapi yang masuk dalam program layanan “Roti 7 Lapis” hanya khusus untuk kejadian kebakaran”.

Dari informan NI juga didapat dokumentasi berupa data dan grafik kegiatan evakuasi yang dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 2.** Data Kejadian Evakuasi Tahun 2020 – 2023

No	Uraian	Tahun				Total
		2020	2021	2022	2023 (Per Maret)	
1	Evakuasi Hewan	300	392	776	226	1694
2	Evakuasi Orang	95	135	183	47	460
3	Evakuasi Kendaraan	76	81	116	28	301
4	Evakuasi Bangunan	8	3	4	0	15
5	Evakuasi Objek Alam	109	21	287	80	497
6	Evakuasi Objek Jenis Lain	68	33	34	1	136
7	Korban Luka-Luka	28	51	22	2	103
8	Korban Meninggal	13	18	14	0	45

*Sumber: Data Dioleh Sekunder*

Berdasarkan data pada tabel 2, dari hasil tersebut diperoleh bahwa data kegiatan evakuasi pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya mengalami kenaikan dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 yang dicatat pada bulan Januari sampai dengan bulan Desember. Adapun untuk data yang diperoleh pada tahun 2023 hanya sampai dengan bulan Maret. Data kegiatan evakuasi mengalami kenaikan dikarenakan pada tahun 2022 Dinas Pemadam Kebakaran mengalami nama Perangkat Daerah yaitu menjadi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (DPKP) sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang terbaru, sehingga tugas dan fungsi DPKP juga bertambah dalam hal penyelamatan kedaruratan atau *rescue* yang membuat data kegiatan evakuasi terus meningkat. Kejadian evakuasi peningkatannya 100 persen pada tahun 2022, ini menandakan masyarakat banyak yang sudah *aware*

(menyadari) terkait adanya *Command Center* 112.

Peneliti juga melakukan wawancara untuk mendapatkan respon tentang Pelayanan Program “Roti 7 Lapis” terhadap masyarakat. Adapun hasil wawancara yang diperoleh oleh dari informan dengan inisial FA mengatakan bahwa :

“Terkait layanan program “Roti 7 Lapis” saya pernah mendengarnya mbak. Pendapat saya mengenai program tersebut, dengan adanya peraturan dari KEMENDAGRI terkait rentang waktu dalam penanganan kebakaran adalah 15 menit, namun Kota Surabaya memiliki inovasi program yaitu pelayanan dalam penanganan kebakaran menjadi 7 menit. Kebetulan saya belum pernah menggunakan layanan tersebut, dikarenakan saya belum menemui secara langsung kejadian kebakaran di depan saya. Informasi yang pernah saya dengar, program tersebut juga mengadakan sosialisasi terhadap masyarakat melalui RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan. Menurut saya layanan tersebut memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pertolongan. Apalagi sekarang juga ada *command center* 112 yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Surabaya dengan mudah dan tanpa biaya”.

Sejalan dengan pendapat informan FA, informan dengan inisial HR yang juga berperan sebagai ketua RT di wilayah tersebut, mengatakan bahwa:

“Saya mengetahui layanan program “Roti 7 Lapis”, karena pada saat itu saya mendapatkan sosialisasi dari Kelurahan dan Kecamatan untuk menyampaikan informasi ulang kepada masyarakat di wilayah saya. Materi yang diberikan yaitu mengenai pencegahan dan penanganan awal pada saat kebakaran serta membentuk Tim Tanggap Darurat ditingkat RT. Dimana dalam materi tersebut, masyarakat juga dibimbing dan mempraktekkan cara memadamkan api. Pendapat saya mengenai program ini sangat membantu karena disaat terjadi kebakaran, masyarakat sudah mendapat pengetahuan tentang penanganan awal. Apalagi saat ini terdapat *command center* 112 yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat Surabaya”.

Dengan pertanyaan yang sama terhadap informan FA, hasil wawancara yang diperoleh peneliti dari informan NK memiliki respon yang berbeda. Mereka mengatakan bahwa:

“Layanan program “Roti 7 Lapis” pada Dinas Pemadam Kebakaran, sepertinya baru kali ini saya mendengarnya mbak. Apakah beda dengan layanan pemadam kebakaran biasanya? Tapi kalau layanan yang ada di *command center* 112 saya pernah menggunakan, itupun saat saya menemukan kejadian di jalan karena ada kecelakaan. Terkait sosialisasi terhadap masyarakat melalui RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan, kebetulan saya juga tidak pernah mengetahui, dikarenakan saya bekerja dan tidak ada di rumah setiap hari”.

Dari kejadian kebakaran dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 hampir seluruhnya telah ditangani dengan Layanan Program “Roti 7 Lapis” dengan persentase capaian layanan sebagai berikut:

**Tabel 3.** Persentase Capaian Layanan Program “Roti 7 Lapis” Tahun 2020 – 2023

No	Tahun	Total Kejadian	Respon 7 Menit	Persentase Capaian
1	2020	694 Kejadian	674 Kejadian	97,11 %
2	2021	644 Kejadian	644 Kejadian	100 %
3	2022	614 Kejadian	614 Kejadian	100 %
4	2023 (Per Maret)	59 Kejadian	59 Kejadian	100

*Sumber: Data Diolah Sekunder*

Persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya menunjukkan bahwa persepsi masyarakat sudah sesuai dengan harapan dan menunjukkan angka kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu dan kinerja pelayanan yang baik dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya yang juga berkolaborasi dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka *Collaborative Governance* dalam Kolaborasi Pelayanan Program “Roti 7 Lapis” Sebagai Upaya Aksi Cepat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa keberhasilan *Collaborative Governance* yang telah terjadi dalam proses pelaksanaan program “Roti 7 Lapis” dapat dikatakan berhasil dan baik menurut 5 (lima) indikator menurut teori dari Rusell M. Linden, hal ini terbukti dengan adanya persentase capaian terhadap layanan program “Roti 7 Lapis” yang menunjukkan angka kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu dan kinerja pelayanan yang baik dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya yang juga berkolaborasi dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka untuk meningkatkan dan memperluas kolaborasi dengan mitra atau pihak lain dalam konsep *Collaborative Governance* yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya peneliti juga memberikan rekomendasi bahwa perlu adanya proses sosialisasi secara rutin mengingat masyarakat masih kurang mengenal dan belum memahami tentang inovasi tersebut.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariska, S. A. (2018). ... *Pemadaman Kebakaran Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Di Kantor Wilayah Surabaya Pusat Dinas Pemadam Kebakaran* .... 1–7.  
[https://repository.unair.ac.id/74666/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/74666/3/JURNAL\\_Fis.AN.78 18 Ari r.pdf](https://repository.unair.ac.id/74666/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/74666/3/JURNAL_Fis.AN.78%20Ari%20r.pdf)

- Artasari, N. W. Y. (2018). Implementasi Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja di Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surakarta. *Journal of Occupational Health and Safety*, 53(9), 1689–1699.
- Basyar, M. R., & Puspaningtyas, A. (2022). Collaborative governance in CSR management program for slum area rehabilitation. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 53–65. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v7i1.7480>
- JawaPos.com. (2022). *Pemkot Surabaya Tingkatkan Performa Pelayanan Publik*. 31 Juli. <https://www.jawapos.com/surabaya-rama/01399636/pemkot-surabaya-tingkatkan-performa-pelayanan-publik>
- kompasiana.com. (2015). *Pelayanan Publik*. 24 Juni. [https://www.kompasiana.com/mhd\\_zaki/551adb80a33311af23b65a69/pelayanan-publik](https://www.kompasiana.com/mhd_zaki/551adb80a33311af23b65a69/pelayanan-publik)
- Setjaningrum, E. (2017). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik* (cet. 1). Airlangga University Press, 2017.
- Sugiyono. (2015). Pengertian Metode Penelitian Kualitatif. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 42, 29–34.
- Widayanto, P. (2016). Analisis kinerja tim pemadam kebakaran dalam upaya penanggulangan kejadian kebakaran di dinas kebakaran kota semarang. *Skripsi*, 279.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65. [http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf)