

EFEKTIVITAS PROGRAM RESPONSE TIME 7 MENIT LAYANAN PEMADAMAN GRATIS (ROTI 7 LAPIS) DI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR

MUHAMMAD GHIFARI IKSAN

NPP. 30.0826

Asdaf Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur

Program Studi Manajemen Keamanan dan Keselamatan Publik

Email: ghifariiksan2@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd

ABSTRACT

Problem Statement/Background(GAP): The author focuses on the problem of the effectiveness of 7-minute response time program for free in Surabaya. **Purpose:** The purpose of this study was to determine the effectiveness of the application of 7-minute response time program for free in Surabaya. **Method:** This study uses a qualitative method with an inductive approach. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. **Result:** The findings obtained by the authors in this study are that the effectiveness of the implementation of the 7-minute response time program for free in Surabaya has been effective, although there are still obstacles such as the lack of public awareness. **Conclusion:** The effectiveness of 7-minute response time program for free in Surabaya has been effective, this is supported by various parties, both the local government and community participation. In order to increase the effectiveness of the application of 7-minute response time program for free by increasing community preparedness and awareness in Surabaya.

Keyword: effectiveness, response time

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Penulis berfokus pada permasalahan efektivitas program response time 7 menit layanan pemadaman gratis di Kota Surabaya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui program response time 7 menit layanan pemadaman gratis di Kota Surabaya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu program response time 7 menit layanan pemadaman gratis di Kota Surabaya sudah efektif, meskipun masih ada kendala seperti minimnya kesadaran masyarakat. **Kesimpulan:** Efektivitas program response time 7 menit layanan pemadaman gratis di Kota Surabaya sudah efektif, hal ini didukung oleh berbagai pihak baik pemerintah setempat dengan partisipasi masyarakat. Guna untuk meningkatkan program response time 7 menit layanan pemadaman gratis dengan meningkatkan kesiapsiagaan dan kesadaran masyarakat di Kota Surabaya.

Kata Kunci: efektivitas. Waktu tanggap

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai Kota metropolitan, Surabaya menjadi pusat kegiatan perekonomian di daerah Jawa Timur dan sekitarnya. Sebagian besar penduduknya bergerak dalam bidang jasa, industri, dan perdagangan sehingga jarang ditemukan lahan persawahan. Banyak perusahaan besar yang berkantor pusat di Surabaya. Dalam hal ini mengutip data yang diolah INRIX diketahui Surabaya memiliki level kemacetan tertinggi dan dinyatakan sebagai Kota termacet di Indonesia. (INRIX, 2021) Kota Surabaya menempati posisi pertama Kota termacet di Indonesia sekaligus nomor 41 Kota paling macet di dunia. Padahal di tahun 2020, Surabaya masih menempati posisi 361 dari hasil penelitian yang dirilis pada tahun sebelumnya. Dari ranking tersebut, diketahui *hours lost in congestion* atau waktu yang hilang karena menghadapi kemacetan di Surabaya mencapai 62 jam, dari tahun sebelumnya yang hanya 58 jam. Karena dalam hal ini Kota Surabaya dalam sektor industri pengolahan dan perdagangan yang mencakup juga hotel dan restoran serta banyaknya gedung tinggi sehingga bisa meningkatkan kerentanan bencana salah satunya yang sering terjadi yaitu bencana kebakaran. kejadian kebakaran di Kota Surabaya pada tahun 2022 sebanyak 614 kali dan mengalami kerugian sebanyak 28 miliar rupiah dan dalam hal ini rata – rata penyebab kebakaran di Kota Surabaya disebabkan oleh api terbuka dan korsleting listrik. Kebakaran di daerah perumahan atau pemukiman padat penduduk serta kebakaran pabrik di sektor industri dan gedung perbelanjaan atau mall sering sekali terjadi baik itu kebakaran ringan maupun berat. Pemerintah Kota Surabaya memiliki sebuah program untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang diakibatkan oleh kebakaran yang sebabkan berbagai faktor yaitu Roti 7 Lapis (*response time* 7 menit layanan pemadam gratis). Waktu Tanggap atau lebih dikenal dengan *Response time* adalah total waktu yang dihitung dari saat berita kebakaran diterima, pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran ke lokasi kebakaran sampai dengan kondisi siap untuk melaksanakan operasi pemadaman (biasa ditandai dengan keluarnya air / penyemprotan air pertama).

Pelaksanaan program *Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis)* ini masih relatif baru dijalankan dan belum pernah ada yang meneliti ataupun menganalisisnya serta hal ini juga merupakan sesuatu yang baru di dunia pemadam kebakaran. Hal ini untuk menunjang agar kerugian akibat kejadian kebakaran dapat di minimalisir.

1.2. Kesenjangan Masalah Yang Diambil(GAP Penelitian)

Waktu Tanggap atau lebih dikenal dengan *Response time* adalah total waktu yang dihitung dari saat berita kebakaran diterima, pengiriman pasukan dan sarana pemadam kebakaran ke lokasi kebakaran sampai dengan kondisi siap untuk melaksanakan operasi pemadaman. Tujuan Program *Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis)* Di Kota Surabaya adalah meminimalisir kerugian dalam kejadian bencana kebakaran serta sekaligus meningkatkan kewaspadaan masyarakat akan bencana kebakaran dengan memberikan pengetahuan tentang bahaya bencana kebakaran.

Bencana kebakaran adalah nyalanya api kecil maupun besar pada tempat, situasi ataupun waktu yang tidak dikehendaki yang bersifat merugikan dan umumnya itu sulit dikendalikan dan apabila kebakaran ini terjadi akan banyak memakan korban jiwa. Kebakaran juga termasuk dalam kategori situasi atau kondisi darurat di lingkungan perusahaan atau diluar perusahaan. Sehingga penelitian ini diperlukan guna untuk mengetahui efektivitas dari Program *Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis*. Baru ini terjadi kebakaran di salah satu mall terbesar di Indonesia yang terletak di Kota Surabaya di bulan april tahun 2022. Salah satu penyebabnya yaitu karena adanya korsleting listrik beruntungnya

tidak terdapat korban jiwa di sekitar lokasi kejadian karena sudah di evakuasi oleh petugas yang berjaga di sekitar dan kurang lebih 20 menit api sudah dapat dipadamkan dengan bantuan dari mobil pemadam canggih yang bernama bronto skylift. Pelaksanaan program Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis) ini masih relatif baru dijalankan dan belum pernah ada yang meneliti ataupun menganalisisnya serta hal ini juga merupakan sesuatu yang baru di dunia pemadam kebakaran. Program Roti 7 Lapis ini masuk dalam Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Terpuji 2022 oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dengan pertimbangan tersebut peneliti Dalam pelaksanaan program Roti 7 Lapis pemerintah Kota Surabaya sendiri sudah menyiapkan bebagai persiapan dengan dibantu oleh beberapa dinas terkait di *command centre* 112 dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebagai Komando, Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan, Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Satpol PP, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana. Hal ini untuk menunjang dan mengatasi masalah yang ada.

1.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, penelitian yang berfokus pada program dinas pemadam kebakaran. penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh devi damayanti, Neti Sunarti, Otong Husni Taufiq menggunakan pendekatan kuantitatif. Perbedaannya terletak pada cara penelitiannya yang menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif serta persamaannya terletak pada penelitian yang membahas efektivitas pelayanan pada dinas pemadam kebakaran. Sedangkan Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Gusrizal Buntara Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan yang bersifat yuridis normatif dari tataran dogmatik dan teori hukum. Perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada variabel yang diteliti yaitu unit pelaksana teknis sedangkan penelitian ini membahas program serta persamaannya terletak pada penelitian sama dilakukan dinas pemadam kebakaran dan penelitian dengan metode kualitatif. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hardika Rakhmadi Ramadhan menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan induktif. Perbedaan penelitian ini terletak pada teori efektivitas yang digunakan menggunakan teori efektivitas organisasi sedangkan penelitian ini menggunakan teori efektivitas program. persamaannya terletak pada penelitian sama dilakukan dinas pemadam kebakaran dan penelitian dengan metode kualitatif. Peneliti pada bagian ini menggunakan tiga penelitian sebelumnya yang dianggap bisa dijadikan pedoman peneliti dalam memulai sebuah penelitian. Hasil dari ketiga penelitian sebelumnya terdapat beberapa persamaan dengan membahas mengenai teori efektivitas dan lokus penelitian di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan terkait suatu daerah. Sementara itu, untuk perbedaannya terletak pada objek yang diteliti yaitu tentang unit di dinas pemadam kebakaran dan fokus penelitian. Penelitian yang saat ini sedang diteliti oleh penulis memiliki sejumlah perbedaan dari penelitian sebelumnya, dimana fokus pada penelitian ini membahas mengenai efektivitas dari program roti 7 lapis (response time 7 menit layanan pemadam gratis) sebagai salah satu program mitigasi kebakaran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa efektif nya upaya mitigasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan dalam program roti 7 lapis (response time 7 menit layanan pemadam gratis).

1.3. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian ini menggunakan teori efektivitas program menurut (Edy Sutrisno, 2007) yakni pemahaman

program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Serta efektivitas program roti 7 lapis (response time 7 menit layanan pemadam gratis) yang berfokus pada bencana kebakaran.

1.4. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas program Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis) di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur dan faktor serta upaya apa saja yang mempengaruhi tingkat keefektifan program Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian metode kualitatif adalah penelitian yang digunakan dengan memahami fenomena apa saja yang dialami subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Penelitian kualitatif menjelaskan fenomena secara holistik dan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks khusus (Moleong, 2011:6). Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Penulis melakukan wawancara terhadap 11 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya, Kepala Bidang Pemadaman Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Kepala sub Koordinator Operasional Pemadam Kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Petugas Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, serta masyarakat Kota Surabaya yang terdampak bencana kebakaran. Adapun teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Simangunsong (2016:225) dengan melalui beberapa tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Efektivitas Program Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis) Di Kota Surabaya

Dalam penelitian Efektivitas Program Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis) Di Kota Surabaya, peneliti menggunakan beberapa indikator yaitu: Pemahaman Program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan, dan Perubahan Nyata, dimana didalam setiap indikatornya terdapat sub indikator yang merupakan elaboraris dari indikator yang digunakan untuk penentu penilaian yang peneliti gunakan dalam mendapatkan hasil.

Pemahaman Program. Berdasarkan observasi peneliti dalam hal pemahaman program memang program ini tergolong berjalan cukup baru dari tahun 2019 dan hal ini didasari oleh kepadatan pemukiman penduduk dan kemacetan lalu lintas yang menyebabkan jika terjadi kejadian kebakaran akan susah ditangani. Didasari dari hal tersebut yang membuat dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya membuat program roti 7 lapis untuk meminimalisir kerugian materiil dan korban jiwa.

Dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan melakukan kegiatan sosialisasi mulai dari tingkat RT/RW, tingkat sekolah, instansi pemerintah/swasta, dan pengelola gedung apartement/hotel dan sejenisnya serta dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya juga melakukan kegiatan wisata damkar cilik yang dilakukan setiap hari oleh anak TK (taman kanak-kanak). Setiap ada kejadian kebakaran petugas pemadam kebakaran yang berada di tempat kejadian pasti akan mensosialisasikan program roti 7 lapis ini dengan pemahaman kepada masyarakat jika ada api baik

itu api kecil maupun api besar harus segera menelfon *command centre* 112 agar api tidak menjadi terlalu besar dan mudah dipadamkan.

Tepat Sasaran. Tepat sasaran merupakan indikator tentang bagaimana program roti 7 lapis yang dilaksanakan oleh dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya memiliki orientasi terhadap kebutuhan masyarakat atau sasaran dari program tersebut. Sasaran juga dapat digunakan sebagai motivasi dan pedoman pelaksana program terhadap berjalannya program di lapangan. Dalam hal ini untuk mencari tahu ketepatan penentuan sasaran program dan kesesuaian pelayanan dari para petugas. Dari hasil observasi peneliti di lapangan, Dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya melakukan pelayanan kepada seluruh masyarakat Kota Surabaya yang membutuhkan bantuan kejadian kebakaran dan penyelamatan 24 jam dan secara gratis tanpa dipungut biaya apapun. Dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya dibantu oleh *command centre* 112 yang di komando oleh badan penanggulangan bencana daerah Kota Surabaya sebagai wadah pelaporan masyarakat yang akan diteruskan kepada Dinas pemadamkebakaraan dan penyelamatan Kota Surabaya untuk kejadian kebakaran dan penyelamatan.

Dari data penanganan kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya sejak tahun 2019 pelaporan sudah terlayani 100% baik kejadian kebakaran maupun kejadian penyelamatan. Pelaporan kebakaran dan penyelamatan dilaporkan melalui *command centre* 112 yang dibantu oleh beberapa dinas terkait yaitu dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah sebagai Komando, Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan, Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Satpol PP, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana.

Ketepatan Waktu. Ketepatan waktu dari suatu program memiliki peran penting terhadap standar operasional pelaksanaan pada tiap-tiap kegiatan yang dilakukan. Ketepatan waktu dalam hal ini adalah ukuran apakah pelaksanaan program tersebut sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya atau mengalami hambatan-hambatan. Program yang dilaksanakan tepat waktu akan memberikan penilaian yang baik di masyarakat atau objek dari pelaksanaan program.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, program Roti 7 Lapis (*Response Time* 7 Menit Layanan Pemadam Gratis) menyangkut manajemen waktu dimana setelah adanya pelaporan pertama dari masyarakat petugas pemadam kebakaran harus sampai di tempat kejadian kurang dari 7 menit. Dalam hal ini tentunya Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya dibantu dengan seluruh instansi yang tergabung di *command centre* 112 untuk mempercepat jalannya petugas pemadam kebakaran. wilayah manajemen kebakaran yang dibentuk oleh pengelompokan hunian yang memiliki kesamaan kebutuhan proteksi kebakaran dalam batas wilayah yang ditentukan secara alamiah maupun buatan. wilayah manajemen kebakaran perlu dilengkapi dengan sistem alarm dan pemberitahuan kebakaran yang terintegrasi di *command centre* 112. wilayah manajemen kebakaran ditentukan oleh waktu tanggap (*response time*) dari pos pemadam kebakaran terdekat. Daerah layanan dalam setiap wilayah manajemen kebakaran tidak boleh melebihi radius 7,5 km. Di luar daerah tersebut dikategorikan sebagai daerah tidak terlindungi (*unprotected area*). Daerah yang sudah terbangun harus mendapat perlindungan oleh mobil kebakaran yang pos terdekatnya berada dalam jarak 2,5 km dan berjarak 3,5 km dari sektor. *Response time* 7 menit sendiri tercapai dikarenakan wilayah manajemen kebakaran Kota Surabaya sudah mencapai 94% dan setiap sektornya sudah terjangkau oleh kantor rayon dan posko terdekat paling jauh 3,5 km. Hal ini membuat Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya bisa menetapkan waktu *response time* hanya 7 menit jauh dari standar nasional yaitu 15 menit.

Tercapainya tujuan. Dalam pelaksanaan program, terlebih dahulu ditetapkan sebuah tujuan yang menjadi fokus utama program tersebut. Tujuan menjadi pertimbangan pertama dalam penyusunan langkah-langkah selanjutnya yang akan diambil, sehingga tersusun sebuah rancangan pelaksanaan program yang efektif untuk dilaksanakan. Tujuan yang baik akan menggambarkan bagaimana pemahaman dari organisasi atau instansi yang bersangkutan.

Dari hasil observasi peneliti, program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) sendiri sudah tercapai dibuktikan dari keterlibatan peneliti sendiri dalam membuktikan *reponse time*. Peneliti beberapa kali mengikuti kegiatan pemadaman kebakaran dari kantor rayon pusat dan beberapa kali juga menghitung *response time* sejak pelaporan pertama.

Masyarakat ada yang sudah mengetahui pengetahuan risiko bencana dan ada juga yang belum mengetahui tentang risiko bencana tersebut. Masyarakat yang sudah mengetahui tentang risiko bencana tersebut pun juga ada yang belum menerapkan pengetahuan risiko bencana tersebut ke dalam kehidupan sehari-hari, selama kehidupan sehari-hari tercukupi, pengurangan risiko bencana pun belum tentu dilakukan. data kebakaran tahun 2022 yang mengalami kejadian kebakaran sebanyak 614 kejadian dengan capaian *response time 7 menit* di angka 614 yang berarti setiap kejadiannya dibawah 7 menit. Angka capaian program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) diangka 100% untuk tahun 2022. Kerugian yang dialami pada tahun 2022 berkurang dari tahun sebelumnya, hal ini juga menjadi salah satu indikator tercapainya tujuan program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*).

Capaian program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) oleh dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya dapat dikatakan berhasil dan tercapai sesuai tujuannya karena menurut data setiap tahunnya capaian program Roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) ini sendiri di angka 100%.

Perubahan Nyata. Perubahan merupakan suatu kondisi adanya perbedaan pada awal dan akhir dari suatu jangka waktu tertentu. Hal ini diharapkan terjadinya perubahan karena adanya peningkatan atau pengembangan. Dalam pelaksanaan program roti 7 lapis (*reponse time 7 menit layanan pemadam gratis*), tentunya perlu untuk diperhatikan perbandingan antara sebelum dilaksanakannya program dan sesudah dilaksanakannya program. Maka dari itu baik subjek dan objek dari pelaksanaan program akan dapat melihat sejauh mana perubahan yang dihasilkan apakah sesuai dengan target atau justru tidak memberikan perubahan sama sekali.

Dari hasil observasi peneliti, Program roti 7 lapis (*reponse time 7 menit layanan pemadam gratis*) masuk ke top 45 inovasi kebijakan nasional oleh Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia. Hal ini didukung oleh sarana prasarana yang memadai.

Wawancara oleh masyarakat yang terdampak bencana kebakaran dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya memiliki kemudahan dalam pelayanan dan sarana prasarana yang sangat memadai sehingga api di gedung tinggi seperti tunjungan plaza ini dapat dipadamkan secara efektif. Wawancara oleh masyarakat yang terdampak bencana kebakaran dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya memiliki kemudahan dalam pelayanan dan sarana prasarana yang sangat memadai sehingga api di gedung tinggi seperti tunjungan plaza ini dapat dipadamkan secara efektif.

Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya memiliki fasilitas pelayanan yang baik serta sarana prasarana yang mendukung mengingat Kota Surabaya merupakan Kota terbesar ke – 2 setelah jakarta dan pastinya memiliki banyak gedung pencakar langit. Unit sarana prasarana yang ada di Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya dapat dibilang cukup

banyak. Masing masing unit memiliki spesialisasi khusus sesuai dengan kegunaannya. Untuk mengantisipasi kemacetan dan padatnya pemukiman penduduk sepeda motor pemadam sangat diperlukan dalam hal ini. Sepeda motor pemadam terdiri dari 2 jenis yaitu walang kadung dan walang kekek yang masing – masing memiliki jumlah cc yang berbeda. Walang kadung merupakan motor pabrikan jepang kawasaki versys 250cc yang memang khusus untuk motor pemadam sedangkan walang kekek merupakan motor trail 125cc yang dimodifikasi khusus oleh dinas pemadam kebakaran menjadi motor pemadam.

3.2. Penghambat Program Roti 7 Lapis (*Reponse Time* 7 Menit Layanan Pemadam Gratis)

Dalam pelaksanaan program di lapangan, tentunya proses yang dilalui oleh Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya mengalami beberapa kendala yang menjadi penghambat pelaksanaan program penanggulangan bencana kebakaran, dan berdasarkan hasil penelitian yang peneliti dapatkan di lapangan. Ada 2 faktor penghambat terjadinya program Roti 7 Lapis ini. **Kurangnya Pengetahuan Masyarakat Tentang Laporan Kejadian Kebakaran.** Masyarakat Kota Surabaya masih banyak yang belum mengetahui adanya nomor aduan masyarakat 112. Sudah banyak sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya dengan menempel *sticker* 112 di setiap mobil dinas, memasang pamflet tentang nomor 112, menyebarkan melalui sosial media seperti *instagram*, *youtube*, *facebook*, dan lainnya. Pemerintah Kota Surabaya secara gencar melakukan sosialisasi di tingkat sekolah dasar dan sekolah menengah pertama terutama tentang bahaya bencana kebakaran. Setiap hari petugas pemadam kebakaran akan keliling ke setiap sekolah terutama sekolah negeri untuk melakukan pelatihan dan simulasi yang dilakukan diharapkan anak anak sekolah ini bisa menyebarkan informasi yang di dapat di sekolah untuk keluarga yang ada di rumah. Masyarakat Kota Surabaya yang belum mengetahui nomor aduan masyarakat 112 biasanya melapor melalui radio yang sangat komunikatif sekali dengan masyarakat yaitu Suara Surabaya Radio. Masyarakat Kota Surabaya lebih senang jika melaporkan ke Suara Surabaya radio karena dianggap laporan yang diberikan akan diteruskan kepada pemerintah, tetapi hal ini menjadi salah karena jika masyarakat cepat lapor ke nomor aduan masyarakat 112 dari *command centre* akan memberikan respon tanggap dan cepat sesuai kebutuhan masyarakat. Kejadian kebakaran sendiri tergolong bencana yang rawan terjadi karena bisa disebabkan oleh banyak hal. Masyarakat Kota Surabaya harus langsung melapor ke *command centre* 112 untuk mendapatkan respon cepat agar jika ada kejadian kebakaran Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya akan langsung menuju ke tempat kejadian kebakaran dan akan memberikan layanan sesuai dengan standar operasional pelayanan yang ada.

Kurangnya Kesadaran Dan Pengetahuan Masyarakat Akan Kejadian Kebakaran. Kesadaran masyarakat akan bahaya bencana kebakaran dilihat dari masyarakat yang enggan melapor dan merasa bisa memadamkan api yang terlihat masih kecil. Hal ini bisa membuat keadaan yang seharusnya mudah ditangani menjadi sulit dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat. Api kecil adalah teman sedangkan api besar adalah lawan begitu slogan yang selalu di ucapkan oleh petugas pemadam kebakaran Kota Surabaya setiap melakukan sosialisasi. Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang layanan pemadam kebakaran yang gratis ini juga menjadi salah satu faktor masyarakat malas untuk melapor ke Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya. Masyarakat tidak dipungut biaya sama sekali atas layanan pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya karena sudah tanggung jawab pemerintah untuk menjamin keselamatan warganya. Kurangnya kesadaran masyarakat yang malah menghambat laju mobil pemadam kebakaran juga menjadi salah satu faktor penghambat *response time* 7 menit ini sendiri. Kemacetan memang sudah biasa terjadi di kota – kota

besar seperti Kota Surabaya sendiri tetapi jika masyarakat mau mengalah dan sadar akan bahaya bencana kebakaran pasti tidak akan butuh waktu lama agar sampai ke TTK (tempat kejadian kebakaran).

3.3. Faktor Pendukung Untuk Mengatasi Hambatan Dalam Program Roti 7 Lapis (*Reponse*

Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis

Dalam mewujudkan program roti 7 lapis (*reponse time 7 menit layanan pemadam gratis*) efektif, terdapat upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya. Upaya tersebut sebagai usaha untuk mengatasi hambatan – hambatan dalam penanggulangan bencana kebakaran di Kota Surabaya. Ada 2 faktor pendukung dalam program ini.

Kegiatan Sosialisasi Dan Simulasi *On The Spot*. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya untuk meningkatkan tingkat kesadaran masyarakat akan bahaya bencana kebakaran diantaranya yaitu sosialisasi dan simulasi on the spot. Sosialisasi terhadap masyarakat Kota Surabaya dilakukan baik melalui sosial media ataupun secara tatap muka. Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya melakukan sosialisasi dan simulasi on the spot diberbagai tempat di antaranya yaitu Sosialisasi dan simulasi di masyarakat Kota Surabaya secara bergilir di tiap RT/RW, sosialisasi dan simulasi di Sekolah dasar dan menengah yang dilakukan di hari senin sampai jumat, sosialisasi dan simulasi di Instansi Pemerintah/Swasta, Sosialisasi dan simulasi di Pengelola Gedung, Sosialisasi dan simulasi di Apartment/Hotel dan sejenisnya.

Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya melakukan sosialisasi dan simulasi tentang bahaya bencana kebakaran serta tentang nomor aduan masyarakat 112 untuk sekaligus membantu petugas agar semakin kecil api yang ada semakin cepat api dipadamkan. hal ini membantu mensukseskan program roti 7 lapis dengan mempercepat petugas datang dan mempercepat juga pemadaman kebakaran.

Inovasi FAcE (*Fire Alarm Connected*) dan Surabaya Panic Button. FAcE (*fire alarm connected*) adalah sebuah inovasi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya untuk membantu pelaporan lebih cepat dengan menggunakan kecanggihan teknologi alat FAcE (*fire alarm connected*) yang terhubung pada MCFA (*main control fire alarm*) gedung untuk menggantikan tugas manusia dalam melakukan pelaporan pada 112 dan mempercepat datangnya petugas karena sinyal yang dikirim oleh alat FAcE (*fire alarm connected*) langsung masuk ke *command centre* 112. Alat ini digunakan untuk menunjang program roti 7 lapis (*response time 7 menit layanan pemadam gratis*) agar response time dari petugas menjadi lebih cepat lagi dan diharapkan *response time* bisa jadi 5 menit. Inovasi ini menjadi sebuah terobosan baru mengingat dari kejadian – kejadian yang sudah terjadi yaitu keraguan dari pihak keamanan gedung untuk melaporkan kejadian kebakaran.

Pihak pengelola gedung yang mengalami kejadian kebakaran lebih takut *value* dari gedung itu sendiri menurun dibandingkan keselamatan dirinya sendiri sehingga api sudah menjadi sudah terlalu besar dan sulit dikendalikan dan menimbulkan kerugian yang semakin besar dan besar kemungkinan adanya korban jiwa baik dari pihak pengelola gedung maupun masyarakat sekitar tempat kejadian perkara. Inovasi *surabaya panic button* sendiri sama dengan FAcE (*fire alarm connected*) hanya saja *Surabaya panic button* ini sendiri masih menggunakan tenaga manusia untuk mengirim sinyal ke *command centre* 112. *Surabaya panic button* sendiri rencananya akan di tempatkan pada masing – masing wilayah (RW) agar dapat menunjang keselamatan dan keamanan masyarakat itu sendiri. Saat ini *Surabaya panic button* sendiri sudah ditempatkan di berbagai titik yang paling rawan dan sering terjadi kejadian baik kejadian bencana maupun kejahatan. Dengan adanya *Surabaya panic button*

masyarakat tidak perlu lagi menelfon 112 tetapi tinggal menekan tombol *Surabaya panic button* ini sendiri agar petugas lebih cepat datang dan mempercepat *response time* dari petugas pemadam kebakaran. Kedua inovasi ini diharapkan bisa menjadikan program roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) ini semakin sempurna dan semakin baik untuk tantangan masa depan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dinilai peneliti sudah efektif. Hal ini dinilai dari 5 indikator yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. program roti 7 Lapis ini memenuhi kelima indikator tersebut dan dapat dikatakan efektif meskipun masih perlu perbaikan dan peningkatan seperti penambahan posko dan peningkatan kesadaran masyarakat melalui kegiatan sosialisasi. Beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan program roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) yaitu kurangnya kesadaran dan kepedulian masyarakat. Hal ini memang harus di atasi karena juru padam adalah masyarakat. Jadi pentingnya kesadaran dan kepedulian masyarakat tentang bahaya bencana kebakaran. Inovasi yang tercipta dari program roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) ini sendiri seperti Program FAcE (*fire alarm connected*) yaitu merupakan sebuah inovasi oleh Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya untuk membantu pelaporan lebih cepat dengan menggunakan kecanggihan teknologi alat FAcE (*fire alarm connected*) yang terhubung pada MCFA (*main control fire alarm*) gedung untuk menggantikan tugas manusia dalam melakukan pelaporan pada 112 dan mempercepat datangnya petugas karena sinyal yang dikirim oleh alat FAcE (*fire alarm connected*) langsung masuk ke *command centre* 112. Alat ini digunakan untuk menunjang program roti 7 lapis (*response time 7 menit layanan pemadam gratis*) agar *response time* dari petugas menjadi lebih cepat lagi dan diharapkan *response time* bisa jadi 5 menit. Inovasi ini menjadi sebuah terobosan baru mengingat dari kejadian – kejadian yang sudah terjadi yaitu keraguan dari pihak keamanan gedung untuk melaporkan kejadian kebakaran. Dan Inovasi *surabaya panic button* sendiri sama dengan FAcE (*fire alarm connected*) hanya saja *Surabaya panic button* ini sendiri masih menggunakan tenaga manusia untuk mengirim sinyal ke *command centre* 112. *Surabaya panic button* sendiri rencananya akan di tempatkan pada masing – masing wilayah (RW) agar dapat menunjang keselamatan dan keamanan masyarakat itu sendiri.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan faktor yang dapat mendukung serta memaksimalkan program ini menjadi lebih baik dengan inovasi yang sudah dijelaskan serta untuk mengatasi hambatan kurangnya kesadaran masyarakat yaitu dengan program simulasi dan sosialisasi on the spot yang lebih harus digencarkan lagi untuk kesempurnaan program Roti 7 Lapis ini sendiri.

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik peneliti berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya adalah sebagai berikut Pelaksanaan program roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dinilai peneliti sudah efektif. Hal ini dinilai dari 5 indikator yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan dan perubahan nyata. program roti 7 Lapis ini memenuhi kelima indikator tersebut dan dapat dikatakan efektif meskipun masih perlu perbaikan dan peningkatan seperti penambahan posko dan peningkatan kesadaran masyarakat melalui kegiatan sosialisasi. Beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan program roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) yaitu kurangnya kesadaran dan kepedulian masyarakat. Hal ini memang harus di atasi karena juru padam adalah masyarakat. Jadi pentingnya kesadaran dan kepedulian masyarakat tentang bahaya bencana kebakaran. Faktor pendukung serta beberapa upaya yang dilakukan untuk dapat mengatasi hambatan yang ada dalam pelaksanaan program roti 7 Lapis (*Response Time 7 Menit Layanan Pemadam Gratis*) yaitu dengan melakukan sosialisasi dan simulasi *on the spot* serta melakukan berbagai inovasi untuk menunjang program ini diantaranya program FACE (*fire alarm connected*) dan *Surabaya panic button* yang akan mempercepat *response time*.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya beserta seluruh keluarga besar Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian.



VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- BPNP. (2021). *Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) Tahun 2020*. Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
- Buantara, G. (2019). *Efektivitas Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Jambi Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 04 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Pemadam Kebakaran*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Damayanti, D., Sunarti, N., & Taufiq, O. H. (2021). Efektivitas Pelayanan Pemadaman Kebakaran Oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas Pemadam Kebakaran Di Kabupaten Ciamis. *Jurnal MODERAT*, 7(1), 1–10.
- INRIX. (2021). *Global Traffic Scorecard*. Inrix.Com. <https://inrix.com/scorecard/>
- Laila, N. (2021). Efektivitas Penanggulangan Bencana Kebakaran Hutan Dan Lahan Di Kabupaten Sarolangun. *Journal Of Policy, Governance, Development and Empowerment*.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*. Sage Publication.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Ndraha, T. (2015). *Teori Budaya Organisasi*. PT Rineka Cipta.
- Purnama, R. (2012). *Manajemen Kedaruratan Kesehatan Lingkungan Dalam Kejadian Bencana*. Raja Grafindo Persada.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Refika Aditama.
- Sugiarto, M. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Andi Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2007). *Budaya Organisasi*. Kencana.
- Sumaryadi. 2010. *Sosiologi Pemerintahan: dari Perspektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ulum, M. C. (2014). *Manajemen Bencana: Suatu Pengantar Pendekatan Proaktif*. UB Press.