

## STRATEGI DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA SURABAYA DALAM PELAYANAN PENANGANAN KEBAKARAN

Yariza Tasya<sup>1(a)</sup>, Ananta Prathama<sup>2(b)</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
<sup>a)</sup>yarizatanyaferziah@gmail.com , <sup>b)</sup>prathama.ananta@gmail.com

### INFORMASI ARTIKEL

#### Article History:

Dikirim:

26-02-2023

Diterbitkan Online:

30-09-2023

#### Kata Kunci:

Pemukiman, Pelayanan Publik,  
Pemadam Kebakaran,  
Penyelamatan

#### Keywords:

Settlements, Fire, Public  
Service, Rescue

#### Corresponding Author:

yarizatanyaferziah@gmail.com

#### DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i3.622>

### ABSTRAK

Kota Surabaya merupakan kota terbesar nomor dua di Indonesia dengan tingkat kepadatan penduduk yang cukup tinggi, dengan adanya kepadatan penduduk tersebut menyebabkan kepadatan pemukiman yang dapat menyebabkan pemukiman kumuh dan berdampak pada terjadinya kebakaran. Hal ini merupakan tanggung jawab dan komitmen Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan penanganan pemadaman kebakaran kepada masyarakat. Penelitian ini ditujukan untuk mendeskripsikan bagaimana strategi DPKP Kota Surabaya dalam pelayanan penanganan pemadaman kebakaran. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajemen strategi oleh Fred R David (2019) berdasarkan tiga indikator fokus yaitu perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi yang digunakan DPKP Kota Surabaya dapat dikatakan berhasil dengan mendapatkan penghargaan Inovasi Publik Terpuji tahun 2022 melalui program response time 7 menit dengan dukungan visi misi, kekuatan sumber daya manusia dan sarana prasarana.

### ABSTRACT

The city of Surabaya is the second largest city in Indonesia with a fairly high level of population density, with the existence of this population density causing residential density that can cause slums and have an impact on fires. This is the responsibility and commitment of the Surabaya City (DPKP) in providing firefighting handling services to the community. This study is intended to describe how the strategy of the Surabaya City DPKP in firefighting handling services. This research method uses qualitative methods with interview data collection techniques, observation and documentation. The theory used in this study is strategy management by Fred R David (2019) based on three focus indicators, namely strategy formulation, strategy implementation and srateg evaluation. The results of this study show that the strategy used by the Surabaya City DPKP can be said to be succeeded by getting the Commendable Public Innovation award in 2022 through a 7-minute response time program with the support of the vision and mission, the strength of human resources and infrastructure.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan sebuah upaya pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan hak sipil warga negara. Pasal 18 Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan tujuan dan asas pelayanan. Sehingga kualitas dan efektifitas sistem pemerintahan dapat ditentukan melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa. Dalam pelayanan publik terdapat ruang lingkup pelayanan publik yang terdiri atas pelayanan jasa, pelayanan barang, pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang – undangan.

Adapun pelayanan publik diberikan sesuai dengan sifat pelayanan yang menunjukkan kepentingan pengguna pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang sifatnya rutin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan tidak dapat dipisahkan serta dihentikan pelayanannya yaitu seperti pelayanan pengairan, pelayanan distribusi listrik dan pengurusan dokumen penting. Pelayanan publik yang sifatnya isidentil yaitu pelayanan yang diberikan ketika terjadinya sebuah peristiwa yaitu pelayanan jasa pemadaman kebakaran. Pelayanan pemadaman kebakaran sangat dibutuhkan ketika terjadi sebuah kebakaran sehingga sifatnya isidentil.

Kebakaran disebabkan oleh faktor kelalaian manusia atau *human error*, pembakaran hutan yang disengaja dan kondisi alam. Kebakaran merupakan hal yang ditakuti oleh setiap orang karena dampak dari kebakaran dapat mengakibatkan hangusnya kebutuhan dasar masyarakat, hilangnya harta benda, surat berharga serta hilangnya nyawa seseorang. Kebakaran merupakan hal yang ditakuti oleh setiap orang karena dampak dari kebakaran dapat mengakibatkan hangusnya kebutuhan dasar masyarakat, hilangnya harta benda, surat berharga serta hilangnya nyawa seseorang. Surabaya merupakan kota terbesar nomor dua di Indonesia, sehingga berdampak pada tingkat kepadatan penduduk yang tinggi. Menurut data pada (<https://jatim.bps.go.id>) dengan jumlah penduduk tahun 2022 sekitar 2.880.284 jiwa. Kepadatan penduduk terjadi akibat Kota Surabaya merupakan kota industri yang menyediakan berbagai lapangan pekerjaan sehingga hal tersebut menjadi daya tarik

penduduk untuk berpindah dan menetap di Kota Surabaya. Perpindahan penduduk disebabkan oleh dua faktor yaitu faktor daya tarik dan faktor pendorong, faktor daya tarik yaitu faktor yang dihubungkan dengan aspek sosial psikologis untuk mengikuti gaya kehidupan perkotaan. Faktor pendorong yaitu dihubungkan dengan aspek peningkatan ekonomi di pedesaan yang tidak sebanding dengan perkotaan. Secara implisit dapat diartikan bahwasanya lapangan pekerjaan dan kenaikan status sosial menjadi sebuah faktor penduduk datang ke perkotaan. Dari konteks tersebut Kota Surabaya merupakan kota besar dengan pesatnya pertumbuhan usaha dan industri, maka faktor tersebut relevan.

Persebaran penduduk dan pertumbuhan penduduk di Kota Surabaya membuat lahan semakin sempit. Hal tersebut mengakibatkan terjadinya pembangunan secara terus menerus untuk kebutuhan pemukiman warga. Pembangunan pemukiman yang tidak sesuai dengan tatanan kota dapat menyebabkan pemukiman kumuh. Pemukiman kumuh merupakan salah satu faktor yang dapat menyebabkan terjadinya kebakaran di Kota Surabaya. tingkat kebakaran tahun 2021 di Kota Surabaya tercatat mencapai angka yang cukup tinggi yaitu 599 kasus dengan kejadian kebakaran paling banyak disebabkan oleh kelalaian manusia atau *human eror* dan korsleting listrik, dari hal tersebut dapat dilihat bahwasanya masyarakat kurang memahami dalam mencegah adanya resiko terjadinya kebakaran. Selain itu persebaran kasus kebakaran di wilayah Kota Surabaya banyak terjadi di wilayah Surabaya Barat dan Surabaya Timur dengan kasus kebakaran lahan kosong. Serta wilayah Surabaya Pusat dan Surabaya Selatan yang meliputi daerah padat penduduk yaitu Bubutan, Wonokromo, Sawahan dan Tegalsari merupakan daerah dengan kasus kebakaran bangunan terbanyak di wilayah Kota Surabaya.

Pada tahun 2022 Kota Surabaya mengalami penurunan dalam kasus kebakaran, terdapat 530 kasus kebakaran angka tersebut lebih kecil dibandingkan dengan angka kasus kebakaran tahun 2021 yang mencapai 599 kasus kebakaran. Aspek penting dalam menanggulangi kebakaran yaitu dengan memerhatikan aspek-aspek penyebab kebakaran terjadi dan kesiapan dalam melakukan penanganan kebakaran. Hal tersebut berkenaan dengan peran pemangku

kepentingan terkait dan pemerintah daerah dalam menanggulangi kebakaran di sekitar wilayah pemukiman. Kebakaran menjadi sebuah permasalahan yang besar dan sebagai ancaman yang dapat mengganggu stabilitas kehidupan masyarakat dalam hal ekonomi, psikologis dan sosial masyarakat. Maka dari itu, kebakaran yang terjadi di lingkungan masyarakat membutuhkan perhatian penting dari pemerintah melalui program – program penanggulangan kebakaran dan dukungan dari masyarakat dalam melaksanakan serta menjalankan program tersebut.

Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan kota Surabaya atau disingkat DPKP merupakan instansi pemerintahan yang bertugas menanggulangi bencana kebakaran. DPKP Kota Surabaya memiliki program pelayanan *Response time 7* menit Layanan pemadaman kebakaran gratis (Roti 7 Lapis) yaitu personel dan kendaraan pemadam kebakaran tiba dalam waktu 7 menit di lokasi kebakaran, program yang dikeluarkan mendapatkan penghargaan sebagai Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Terpuji Tahun 2022. Penghargaan tersebut adalah hasil kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Penetapan Top Inovasi tersebut tertuang dalam keputusan Menteri PANRB nomor 289 tahun 2022 tentang Inovasi Pelayanan Publik KIPP di lingkungan Kementerian, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD tahun 2022. Responsifitas penanganan kebakaran di Kota Surabaya merupakan yang tercepat dibandingkan dengan Kota/Kabupaten di Jawa Timur yang memiliki waktu tanggap sekitar kurang lebih 15 menit. Melalui Program yang telah dikeluarkan oleh DPKP kota Surabaya menunjukkan adanya pelayanan yang cepat tanggap terhadap bencana kebakaran di Kota Surabaya, hal ini merupakan upaya DPKP kota Surabaya dalam memberikan pelayanan untuk menangani kebakaran di Kota Surabaya. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya nomor 89 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.

Keberhasilan DPKP Kota Surabaya dalam menanggulangi pemadaman kebakaran serta meraih prestasi Top 45 Inovasi Pelayanan Publik terpuji se-Indonesia merupakan tahapan – tahapan strategi DPKP dengan membuat

program *Response Time 7* Menit dengan tujuan secepat mungkin petugas sampai dilokasi dan segera melaksanakan penanganan kebakaran serta didukung oleh upaya DPKP Kota Surabaya dengan pembangunan lima UPTD dan 21 pos pemadam kebakaran yang tersebar di 32 kecamatan wilayah Kota Surabaya, dan didukung oleh *Surabaya Intelligent Transport System* (SITS) sehingga saat pemadam kebakaran meluncur *traffic light* otomatis bisa dihindarkan, serta sarana kendaraan tempur yang dimiliki DPKP Kota Surabaya guna mempercepat responsifitas dalam menangani kasus kebakaran sehingga dapat meminimalisir perluasan kebakaran dengan penanganan yang cepat dan sarana yang tepat.

Dalam pelaksanaan pelayanan penanganan pemadaman kebakaran DPKP Kota Surabaya memiliki sumber daya manusia yang terlatih dan adanya evaluasi guna meningkatkan pelayanan penanganan kebakaran di Kota Surabaya. Hal tersebut merupakan komitmen dan strategi dari DPKP Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan penanganan kebakaran yang di alami masyarakat kota Surabaya. Berdasarkan deskripsi sebagaimana sudah dijelaskan diatas, penulis tertarik untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh DPKP kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan penanganan kebakaran melalui analisis teori manajemen strategi dari Fred R. David (2019) yaitu perumusan, implementasi, dan evaluasi dari berbagai keputusan organisasi untuk dapat mencapai tujuannya.

Tujuan dari manajemen strategi yaitu memanfaatkan, membuat kesempatan baru dan berbeda untuk masa depan. Menurut (David, 2019) manajemen strategi terdiri atas tiga tahapan yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Dalam penelitian ini yang akan dibahas oleh peneliti adalah perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Tiga tahapan tersebut merupakan indikator Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan kota Surabaya dalam mencapai keberhasilan memberikan pelayanan penanganan kebakaran di Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini yaitu “Untuk mengetahui strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam pelayanan penanganan Kebakaran”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya

menggunakan teori Fred R David yaitu manajemen strategi dengan tiga indikator yaitu perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya Dalam Pelayanan Penanganan Kebakaran adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model Miles dan Huberman yang dikutip oleh (Sugiyono, 2018) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Merujuk pada hasil penelitian yaitu untuk mengetahui strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan penanganan kebakaran di Kota Surabaya, dengan menggunakan teori Fred R David dengan tiga fokus penelitian yaitu meliputi perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Berikut ini merupakan uraian pembahasan penelitian berupa data dengan menggunakan landasan teori, berurutan dengan masing – masing fokus kajian sebagai berikut:

### Perumusan Strategi

Perumusan strategi termasuk dalam mengembangkan visi dan misi, mengidentifikasi ancaman eksternal, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan tujuan jangka panjang, memilih strategi khusus untuk dicapai. Proses perumusan visi dan misi di Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya berdasarkan visi dan misi Walikota Surabaya terpilih dan dibuat 5 tahun sekali dengan melibatkan semua *stakeholder* terkait yaitu pihak internal dan eksternal. Pihak internal yaitu pegawai Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sedangkan pihak eksternal yang terlibat yaitu pihak yang bekerjasama dengan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu BPBD, Satpol PP, Kominfo, Dinas kesehatan, Dinas sosial dan akademisi Kota Surabaya. Adapun faktor ancaman atau penghambat berasal dari faktor eksternal dan internal dalam pelayanan penanganan kebakaran oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Faktor eksternal tersebut yaitu terjadinya kebakaran yang

disebabkan oleh faktor *human error* hal tersebut terjadi akibat adanya kelalaian manusia seperti pembakaran sampah secara sengaja, pembakaran sampah dekat dengan alang – alang dan korsleting listrik di pemukiman, menurut data kebakaran yang terjadi di lingkungan padat penduduk yaitu di wilayah Surabaya Pusat khususnya di Kecamatan Bubutan dari 143 jumlah terjadinya kebakaran, terdapat 56 kejadian kebakaran akibat Api Terbuka (Korek Api, Kompor, Lilin, Obat Nyamuk bakar, Minyak,dll), kemudian 42 kejadian kebakaran akibat Listrik (hubungan arus pendek, beban lebih dan petir. Kemudian ancaman atau faktor penghambat eksternal yang menjadi hambatan ketika memadamkan api yaitu akses lokasi di perkampungan dengan jalan atau gang yang sempit serta terdapat polisi tidur dan portal.

Selain itu ketidak pahaman masyarakat terkait dengan langkah – langkah pemadaman api menjadi sebuah faktor penghambat dalam memadamkan api, karena masyarakat yang tidak paham dan tidak mengetahui langkah – langkah atau cara memadamkan api dapat melakukan tindakan yang tidak sesuai seperti pengambilan selang pemadam secara paksa untuk sasaran pemadaman rumahnya sendiri yang tidak terkena api. Faktor penghambat tersebut dapat diatasi dengan menggunakan solusi yang merupakan strategi dari Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dengan cara pertama meluncurkan motor pemadam yaitu unit Unit Tempur Walang Kekek / Trail dan Unit Mobil 3000 liter. Dan dengan merusak portal yang menghambat kendaraan pemadam kebakaran masuk ke lokasi terjadinya kebakaran. Hal tersebut dilakukan guna mempercepat petugas sampai di lokasi kebakaran.

Adapun Faktor ancaman dan penghambat internal yaitu Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya terkait dengan keterbatasan dan kekurangan personil pemadam kebakaran. Selain itu dalam pelayanan penanganan kebakaran terdapat faktor pendukung atau kekuatan dalam pemadaman kebakaran yang dimiliki Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya guna meningkatkan pelayanan pemadaman kebakaran yaitu melalui kesiapan petugas dalam menangani kebakaran, petugas pemadam kebakaran memiliki kesiapan 24 jam dengan waktu Shift yang terbagi atas shift pagi, shift siang, shift malam. Hal tersebut terbagi berdasarkan aturan tertulis yaitu Peraturan

Urusan Dinas Dalam (PUDD). Dalam PUDD terdapat jadwal pengecekan kelengkapan unit tempur, konsolidasi, pengecekan APD dan peralatan pendukung, kebersihan unit dan lingkungan. Hal tersebut dilakukan guna menyiapkan petugas dan sarana prasarana pemadam kebakaran sehingga ketika terjadi kebakaran petugas kebakaran dan alat pemadam sudah siap dikerahkan dan digunakan. Sarana dan prasarana pemadam kebakaran yaitu Peralatan Strall, Selang, APD setiap pegawai pemadam kebakaran, 25 sumbu pemadam kebakaran dan 87 unit kendaraan yang tersebar di setiap UPTD dan pos pemadam kebakaran dengan kondisi layak.

### Implementasi Strategi

Implementasi strategi adalah langkah dimana strategi yang telah melalui identifikasi ketat terkait dengan faktor lingkungan internal dan eksternal serta penyesuaian tujuan organisasi mulai diterapkan atau diimplementasikan (David, 2019). Menurut Tripomo Tedjo dalam (Soehardi, 2021) implementasi strategi adalah diperlukan untuk memperinci secara jelas dan tepat bagaimana sesungguhnya pilihan strategi yang telah diambil direalisasikan. Dalam hal ini implementasi strategi pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya mengenai proses pelaksanaan pelayanan penanganan pemadaman kebakaran. Dalam implementasi strategi yang digunakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sudah sesuai dengan tupoksi yaitu terkait dengan pemadaman kebakaran, pencegahan kebakaran dan penyelamatan. Strategi tersebut terdiri atas strategi institusional, strategi sosial, strategi manajerial dan program *response time* 7 menit. Strategi institusional yaitu berdasarkan pada Peraturan Walikota Nomor 74 tahun 2021 terkait dengan kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan Kota Surabaya dan dibuatnya Standar Operasional Pelaksana (SOP) tertulis. Kemudian dalam pelaksanaan strategi manajerial terdapat peningkatan dan perawatan sarana dan prasarana yaitu dengan adanya pengecekan setiap hari selama 24 jam oleh petugas sesuai dengan Shift yang telah terbagi berdasarkan pada Peraturan Urusan Dinas Dalam (PUDD). Kendaraan yang tersedia telah memadai dan dalam kondisi layak dengan total 87 kendaraan. Pembangunan 5 UPTD dan

16 Pos yang tersebar di wilayah Kota Surabaya. Kemudian dengan adanya kolaborasi atau kerjasama dalam peningkatan percepatan pelayanan penanganan pemadaman kebakaran yaitu dengan Command Center 112 sebagai penerima laporan kebakaran dari masyarakat yang kemudian disalurkan dan disampaikan kepada Setiap UPTD / Pos sesuai dengan wilayah terjadinya kebakaran. Kemudian dalam jangkauan lalu lintas juga berkolaborasi dengan Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk mengatur *Traffic Light* dengan menggunakan SITS (*Surabaya Intelligent Traffic System*) sehingga ketika kendaraan pemadam kebakaran menuju lokasi jalan yang dilewati sudah otomatis dihindarkan. Kemudian Satpol PP dan Kepolisian terdekat juga ikut serta dalam pengamanan ketika terjadinya kebakaran, Dinas Kesehatan, BPBD dan Dinas Sosial Kota Surabaya yang memberikan bantuan kebutuhan bagi korban kebakaran. dan manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) di Dinas Pemadam Kebakaran dibagi atas pegawai tetap dan pegawai tidak tetap. Untuk pegawai tidak tetap akan tetap melaksanakan sistem kontrak kerja dengan tanda tangan surat kontrak kerja selama 3 bulan sekali dengan batas umur 58 tahun.

Batas umur tersebut berlaku untuk bagi pegawai yang tidak memiliki kendala dalam kesehatan dan kekuatan otot karena pada dasarnya pegawai dinas pemadam kebakaran dibutuhkan kesiapan siaga dan kekuatannya dalam memadamkan api. Selain itu untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas fisik aparatur pemadam kebakaran (personil), terdapat aktivitas internal personil dan pendidikan / pelatihan yang diberikan yaitu Peraturan Urusan Dinas Dalam (PUDD) yang merupakan aturan aktivitas (kegiatan) harian yang harus dilaksanakan oleh setiap personil di setiap rayon dan pos. telah diatur dalam SK kepala Dinas No : 188.45/3527/436.7.6/2018 tentang PUDD. Sedangkan dalam meningkatkan kualitas dan kebugaran fisik personil dengan adanya tes fisik seperti SAMAPTA dan cek kebugaran fisik yang bekerjasama dengan *Body Performance Consultant* yakni *KINETIC – X Indonesia*. Kemudian terdapat pendidikan dan pelatihan personil pemadam yaitu dilakukan diklat seperti *Safety Drive Training*, hal ini dilakukan sebagai upaya dalam menciptakan *Zero Incident*. Kegiatan pelatihan dan diklat tersebut melibatkan dan bekerjasama dengan Basarnas, PMI, dan TNI Angkatan Laut guna

meningkatkan dan melatih fisik, keterampilan dan pengetahuan personil pemadam kebakaran. Untuk SDM yang diterapkan dan digunakan sudah cukup baik dalam menangani kebakaran karena selalu diberikan pelatihan dan 738 pegawai pemadam kebakaran telah memiliki sertifikat.

Kemudian strategi sosial telah dilaksanakan dengan mengadakan kegiatan sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat sudah mencakup ke seluruh wilayah Kota Surabaya khususnya pada warga tingkat Kelurahan hingga RT/RW dan kader Surabaya Hebat termasuk Kader Masyarakat dan Keluarga Siaga Kebakaran (Mandagaskar) dengan tim instruktur, penyuluh dan tim inspeksi yang berasal dari pegawai dinas pemadam kebakaran. Sosialisasi tersebut dilaksanakan guna meningkatkan pengetahuan dan memberikan edukasi kepada masyarakat terkait dengan langkah – langkah pemadaman dan pencegahan kebakaran dan penyelamatan. Implementasi strategi *response time* 7 menit telah dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sejak tahun 2019 sesuai dengan surat keputusan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran Kota Surabaya Nomor : 188.45/4428/436.7.6./2019 pada tanggal 3 Desember 2019 telah dilakukan dengan baik. *response time* 7 menit diimplementasikan guna meningkatkan *response time* atau waktu tanggap agar cepat dalam menangani pemadaman kebakaran di wilayah masyarakat Kota Surabaya.

### Evaluasi Strategi

Menurut Kuncoro dalam (Fitriyani, 2017) evaluasi strategi yakni proses mengevaluasi bagaimana strategi diimplementasikan dan sejauh mana mempengaruhi kinerja. Terdapat evaluasi strategi yang dilaksanakan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Evaluasi dilakukan oleh seluruh pegawai pemadam kebakaran ketika kegiatan PUDD berdasarkan shiftnya. Kemudian setiap selesai melakukan pemadaman terdapat evaluasi yang ditulis dalam bentuk laporan kejadian kebakaran dan langsung disampaikan hasil evaluasinya kepada petugas pemadam kebakaran. Evaluasi ini dilakukan guna meningkatkan pelayanan penanganan pemadaman kebakaran dan untuk meningkatkan kompetensi pegawai dalam melakukan kegiatan pemadaman dan pencegahan kebakaran. Selain itu hambatan dalam pelaksanaan pemadaman kebakaran

dapat dicari solusinya melalui evaluasi. Selain itu terdapat evaluasi kinerja individu yang dilakukan setiap bulan guna mengecek kegiatan, kehadiran dan loyalitas pegawai pemadam kebakaran. Evaluasi strategi sudah dilaksanakan dengan cukup baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa evaluasi strategi sudah dilaksanakan sesuai dengan strategi yang ditetapkan karena evaluasi ini berupa hasil dari kegiatan pemadaman kebakaran yang telah dilaksanakan.

Dari hasil pembahasan tiga fokus tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan penanganan kebakaran sudah dilaksanakan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan karena dalam perumusan strategi yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya sudah baik, karena strategi yang dipilih yaitu adanya kegiatan adanya persiapan pegawai pemadam kebakaran melalui PUDD, pengembangan sarana dan prasarana kendaraan pemadam serta UPTD /Rayon dan pos yang tersebar diseluruh wilayah Kota Surabaya, program *response time* 7 menit dan kolaborasi bersama dinas – dinas terkait serta kegiatan sosialisasi kepada masyarakat sesuai dengan tujuan organisasi yakni pengembangan penanggulangan bencana yang antisipatif dan tanggap yang pada akhirnya akan mempercepat penanganan kebakaran. Dalam hal implementasi strategi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya yakni mengenai proses pelaksanaan kegiatan pemadaman yang tanggap serta adanya sosialisasi kepada masyarakat untuk pencegahan kebakaran di pemukiman. Dalam hal evaluasi strategi mengenai strategi yang ditetapkan juga sudah dilaksanakan dengan baik karena sebuah program *response time* 7 menit tercipta karena adanya evaluasi terhadap waktu responsifitas dan waktu pemadaman kebakaran. Maka dari itu dalam strategi kegiatan pelayanan penanganan pemadaman kebakaran ini dapat dikatakan sudah dilaksanakan cukup baik karena dapat membantu masyarakat dalam pemadaman kebakaran, pencegahan kebakaran dan penyelamatan.

### PENUTUP

Dari hasil dan pembahasan yang sudah peneliti uraikan maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Perumusan strategi telah

dilaksanakan sesuai dengan strategi yang akan ditetapkan karena mencakup proses penyusunan langkah – langkah kedepan yang dimaksudkan untuk menerapkan visi dan misi yang telah ditetapkan berdasarkan visi dan misi Walikota terpilih dengan pengembangan setiap 5 tahun sekali dan perumusan visi dan misi yang melibatkan *stakeholder* terkait yaitu pihak internal dan eksternal, dan memilih strategi tertentu agar mencapai tujuan untuk meningkatkan pelayanan penanganan kebakaran di Kota Surabaya. Strategi yang dipilih yaitu berkaitan dengan adanya kesiapan personil pemadam kebakaran melalui adanya SOP pemadam kebakaran dalam menangani dan mengidentifikasi jenis kebakaran, Peraturan Urusan Dinas Dalam (PUDD), pengembangan sarana dan prasarana dan kendaraan pemadam serta UPTD /Rayon dan pos yang tersebar diseluruh wilayah Kota Surabaya, program Response time 7 menit dan kolaborasi bersama dinas – dinas terkait serta kegiatan sosialisasi kepada masyarakat; (2) Implementasi Strategi sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan, yaitu strategi institusional berkaitan dengan adanya regulasi sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 74 Tahun 2021 tentang Tugas, Pokok dan Fungsi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya serta adanya SOP terbagi berdasarkan jenis pemadaman kebakaran di wilayah Bangunan , Non Bangunan dan kendaraan. Strategi Manjerial sudah dilaksanakan dengan baik yaitu dengan memberikan Pelatihan dan diklat kepada personil pemadam kebakaran, adanya pemenuhan dan peningkatan sarana dan prasarana pemadam kebakaran dan kolaborasi dengan Dinas Kominfo, Dinas Kesehatan dan PMI, BPBD, Satpol PP, Kepolisian dan TNI. Kemudian terdapat Strategi Sosial yang melibatkan masyarakat dengan memberikan sosialisasi terkait dengan langkah – langkah pemadaman dan pencegahan kebakaran. serta adanya strategi program response time 7 menit yang berhasil menurunkan angka kebakaran dan mempercepat penanganan kebakaran sehingga meminimalisir terjadinya perluasan kebakaran dan kerugian. Dengan demikian Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya telah mengimplementasikan tahapan – tahapan strategi atau proses penanganan dan pemadaman kebakaran secara cepat dan tanggap dan efisien: (3) Evaluasi strategi dalam pelaksanaan pelayanan

penanganan pemadaman kebakaran telah dilaksanakan dengan cukup baik, karena terdapat evaluasi kegiatan setelah pelaksanaan pemadaman kebakaran , kemudian terdapat evaluasi individu / pegawai pemadaman kebakaran guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Hasil dari evaluasi tersebut adalah adanya evaluasi terhadap waktu responsifitas dan waktu pemadaman kebakaran sehingga terciptanya dan terlaksananya program *response time* 7 menit.

#### DAFTAR PUSTAKA

- David, F. R. (2019). *Manajemen strategik : Suatu Keunggulan Bersaing Konsep* (15TH ed.). Salemba Empat.
- Kasjono. (2011). *Penyehatan Pemukiman*. yogyakarta gosyen 2011.
- Koteen, J. (1991). *Strategic management in public and nonprofit organizations*. New York : Praeger Publishers.
- Maryam, N. S. (2016). *JIPSi*. VI(1), 1–18.
- moleong, lexy. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Roasdakarya.
- Nazarudin, H. (2020). *Manajemen Strategik*. NoerFikri Offset.
- Pigawati, R. N. B. (2015). *Kajian Karakteristik Kawasan Pemukiman Kumuh Di Kampung Kota ( Studi Kasus : Kampung Gandekan Semarang )* PENDAHULUAN Perkembangan suatu kota tidak terlepas dari pertumbuhan penduduk . Berkaitan dengan hal tersebut terdapat berbagai macam sebab yang mendor. 4(2), 267–281.
- Rahmadana, et al. (2020). *Pelayanan Publik*. yayasan kita menulis.
- Sahya, A. (2015). *Metode Penelitian Administrasi* ((B. A. Sae). Pustaka Setia Bandung.
- Hidayah, M. R., Saleh, M. H., & Mulka, R. (2020). Strategi Dinas Pemadamkebakaran Dalam Menanggulangi Bencana

- Kebakaran Permukiman Di Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 8(1), 633–643.
- Kussanti Devy, P. S. C. L. R. F. A. D. (2020). Strategi kampanye humas dinas pemadam kebakaran Kota Bekasi sebagai bentuk preventif terhadap penyebaran COVID 19. *Cakrawala: Jurnal Humaniora Bina Sarana Informatika*, 20(2), 159–164. Retrieved from <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/8841>
- Rianti, H. I., & Esfandari, D. A. (2019). *Strategi Komunikasi Dinas Kebakaran Dan Penanggulangan Bencana Kota Bandung Dalam Program Pembinaan Satuan Relawan Kebakaran Kota Bandung Communication Strategy of Bandung City Fire and Disaster Management in the Bandung City Volunteer Volunteer Unit Deve.* 6(3), 6755–6764.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Yendri, et al. (2017). Perancangan Sistem Pendeteksi Kebakaran Rumah Penduduk Pada Daerah Perkotaan Berbasis Mikrokontroler. *Jurna UMJ*.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Penerbit Andi.
- Fitriyani. (2017). Analisis Manajemen Strategi Usaha Waralaba Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Minuman Coklat. *Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kudus*.
- Soehardi. (2021). *Pengantar Manajemen Syariah* (1st edn). Edited by Asrizal, Bantul : Lembaga Ladang Kata.
- Undang – Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2020.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2020 Tentang Momenklatur DPKP Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 74 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pemadam dan Penyelamatan Kota Surabaya.