

Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta

Fajar Maulana^{1*}, Eka Rofiyanti²

^{1,2}Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

fajarmaulana.idn91@gmail.com¹, rofiyanti.ekasumarno@gmail.com²

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords :

Strategy;
Service;
Fire;
Disaster Management;
Rescue

Public services are provided by the government, private sector, or public bodies, with or without payment for the needs and/or interests of citizens, one of which is the service provided by the Technical Implementation Unit of the Fire Department. This study aims to evaluate the service improvement strategy of the DKI Jakarta Provincial Fire and Rescue Department. This study uses a qualitative descriptive approach. Primary data used in this study are the results of interviews with informants. The results show that the DKI Jakarta Provincial Fire and Rescue Department has demonstrated a clear strategy in community-based fire prevention, with fairly structured directions and actions. However, challenges such as limited human resources, bureaucracy, and suboptimal organizational learning still need to be addressed. Data-based evaluation and innovation must be strengthened so that the implemented strategy is more adaptive and sustainable. Obstacles that occur include: Inequality in Program Implementation, Slow Bureaucracy and Complex Administration, Less Reflective Evaluation and Suboptimal Data and Technology Integration. The solutions offered are: Community Empowerment Through RW Siaga Api, Technology-Based Training and Micro-Targeting Counseling, Optimization of Digital Communication and Resident Coordination Groups, Budget Increase and Procedure Simplification, Utilization of Evaluation as a Strategic Learning Resource Cross-Agency and Community Collaboration. Several programs have also begun to collaborate with local communities, RT/RW administrators, and institutions such as PLN and BPBD in joint campaigns and simulations. This collaboration expands networks and strengthens social bases.

PENDAHULUAN

Reformasi pelayanan publik membangun kepercayaan dari masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Reformasi merupakan upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam reformasi diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas- asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Bahaya kebakaran juga merupakan bencana yang tidak dapat kita duga kapan datangnya. Namun bahaya kebakaran juga dapat di kurangi dengan cara waspada terhadap barang-barang di sekitar kita yang kemungkinan dapat menjadi penyebab utama kebakaran, seperti benda- benda elektronika dan benda yang mudah terbakar lainnya. Kebutuhan akan rasa aman dari bahaya kebakaran merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan sehari- hari. Dengan rasa aman, setiap anggota masyarakat bebas menjalankan aktivitasnya sehari-hari, mulai dari bekerja, bertani, buruh, hingga pedagang. Kinerja dan kewenangan Institusi pemadam kebakaran (IPK) masih belum optimal menyangkut sumber daya manusia (SDM), peralatan dan fasilitas pendukungnya.

Minimnya fasilitas maupun kekurangan personil pemadam kebakaran dapat mempengaruhi lambatnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan

Provinsi DKI Jakarta yang akan menimbulkan ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas terkait. Menurut Sinambela (2010:3) pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan dan secara garis besar pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Selain personil, dalam pelayanan juga dibutuhkan fasilitas dan prasarana yang mendukung untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

Bila terjadi kebakaran, terkadang masyarakat setempat terlampaui lambat untuk menginformasikan kepada petugas pemadam kebakaran sehingga ketika petugas pemadam kebakaran tiba dilokasi kebakaran, api justru sudah membesar dan bahkan hampir memusnahkan rumah. Dalam hal inilah peran serta masyarakat dirasa kurang mendukung dalam upaya penanggulangan bencana kebakaran karena akan sulit untuk mendeteksi bencana kebakaran bila tidak ada laporan dari warga masyarakat setempat.

Berdasarkan data Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta tahun 2025 menunjukkan bahwa variasi rata-rata waktu respon dari layanan pemadam kebakaran di masing-masing wilayah administrasi DKI Jakarta. Secara keseluruhan, rata-rata waktu respon Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta adalah 8,55 menit yang dijadikan sebagai acuan atau rata-rata umum seluruh wilayah. Dari seluruh wilayah, Jakarta Utara mencatat waktu respon tercepat yakni 9,18 menit disusul oleh Jakarta Timur dengan 8,87 menit, dan Jakarta Selatan dengan 8,82 menit. Sementara itu, Jakarta Pusat menunjukkan waktu respon paling lambat yaitu 8,01 menit dan sedikit di bawah Jakarta Barat dengan 8,08 menit.

Perbedaan ini bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tingkat kemacetan lalu lintas, kepadatan wilayah, jumlah pos pemadam di masing-masing kecamatan, serta kesiapan sumber daya manusia dan peralatan. Meskipun seluruh wilayah berada dalam rentang waktu respon yang relatif cepat (sekitar 8–9 menit), penting bagi Pemprov DKI Jakarta dan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan untuk terus melakukan evaluasi serta mempercepat respons khususnya di wilayah-wilayah dengan waktu respon di bawah rata-rata kota seperti Jakarta Pusat dan Jakarta Barat. Ketimpangan waktu respon ini perlu dicermati lebih lanjut karena berpotensi memengaruhi tingkat keberhasilan penanganan kebakaran. Adanya variasi waktu respon antar wilayah, yang jika tidak ditangani secara strategis berisiko menciptakan kesenjangan pelayanan publik antar kecamatan. Ketimpangan ini berpotensi disebabkan oleh faktor geografis, infrastruktur jalan, distribusi pos damkar yang tidak merata, hingga keterbatasan armada dan sumber daya manusia.

Kinerja respon kebakaran di DKI Jakarta menunjukkan tren yang cukup positif, namun masih terdapat ruang perbaikan terutama pada wilayah dengan respon di bawah rata-rata. Untuk meningkatkan kecepatan dan efektivitas penanganan kebakaran secara merata. *Response time* atau waktu tanggap unit pemadam kebakaran merupakan indikator kinerja yang krusial dalam pengelolaan risiko kebakaran di wilayah perkotaan. Kecepatan tim pemadam dalam merespons laporan kebakaran bukan hanya mencerminkan efisiensi operasional, tetapi juga berdampak langsung pada keberhasilan mitigasi kerugian jiwa maupun harta benda.

Sementara itu, Dashboard Monitoring Laporan Kejadian Kebakaran Provinsi DKI Jakarta dan Dashboard Monitoring Laporan Kejadian Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta menunjukkan langkah maju dalam penerapan sistem pemantauan berbasis data. Dashboard ini menyajikan informasi real-time dan historis mengenai status penanganan, klasifikasi objek terbakar, dan dugaan penyebab kejadian sehingga menjadi alat vital untuk analisis situasi dan pengambilan kebijakan responsif.

Berdasarkan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta (2025) menunjukan bahwa tercatat 783 laporan kejadian kebakaran di wilayah Provinsi DKI Jakarta. Dari jumlah tersebut, sebanyak 604 kejadian (77,14%) telah berhasil ditangani oleh petugas dan sebanyak 179 kejadian (22,86%) diatasi oleh masyarakat dengan penyebab kebakaran paling tinggi disebabkan oleh arus listrik. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya komitmen tinggi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan dalam merespons setiap insiden kebakaran.

Data dari dashboard monitoring Dinas menunjukkan bahwa jumlah laporan kebakaran dan penyelamatan yang masuk dalam paruh pertama tahun 2025 sudah sangat signifikan. Fenomena ini mengindikasikan bahwa risiko kejadian kebakaran dan permintaan terhadap layanan penyelamatan

bukanlah insiden sporadis, melainkan bagian dari realitas perkotaan yang berulang dan perlu dikelola secara strategis. Salah satu hal yang menonjol dari data adalah masih dominannya kebakaran pada objek permukiman, yang sebagian besar dipicu oleh hubungan arus pendek listrik dan kelalaian penggunaan alat masak. Hal ini mencerminkan tingkat kerentanan masyarakat urban yang hidup dalam hunian padat, dengan sistem kelistrikan yang sering tidak memenuhi standar keselamatan. Fenomena ini menuntut strategi pelayanan yang tidak hanya bersifat reaktif (pemadaman), tetapi juga preventif dan edukatif.

Mengacu pada data Dashboard Monitoring Laporan Kejadian Provinsi DKI Jakarta terdapat sebanyak 3.733 kejadian Penyelamatan. Laporan penyelamatan paling banyak terjadi di Jakarta Selatan dengan jumlah 990 kejadian (26,53%), posisi terbanyak selanjutnya terjadi di Jakarta Timur sebanyak 936 kejadian (25,07%). Laporan penyelamatan yang terjadi di Jakarta Barat sebanyak 856 kejadian (22,93%), Jakarta Utara sebanyak 577 (15,46%) dan Jakarta Pusat sebanyak 374 kejadian (10,02%). Dashboard penyelamatan memperlihatkan besarnya volume layanan yang berkaitan dengan penanganan non-kebakaran, seperti penyelamatan hewan, sarang tawon, dan evakuasi objek. Ini menunjukkan perluasan ekspektasi masyarakat terhadap fungsi Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan, yang kini dilihat sebagai unit tanggap darurat multi-respons. Kondisi ini memerlukan penyesuaian kelembagaan dan strategi pelayanan yang lebih adaptif dan lintas sektor.

Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta memegang peran strategis dalam menjamin keselamatan warga dari ancaman kebakaran dan kejadian darurat lainnya. Di tengah dinamika urbanisasi yang masif, pertumbuhan penduduk, dan kompleksitas tata ruang kota Jakarta, tuntutan terhadap layanan yang cepat, tepat, dan responsif semakin tinggi. Melalui fenomena-fenomena tersebut, dapat ditarik suatu urgensi untuk melakukan analisis strategis pada aspek pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan DKI Jakarta. Tujuannya adalah untuk merumuskan strategi peningkatan yang tidak hanya berfokus pada kecepatan dan responsivitas, tetapi juga pada pemerataan akses, peningkatan kualitas pelayanan publik, penguatan kapasitas preventif, dan pengelolaan risiko berbasis data spasial dan temporal.

Dengan memahami fenomena ini secara menyeluruh, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam merumuskan kebijakan dan strategi pelayanan yang lebih komprehensif, adaptif, dan berkelanjutan bagi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan di era kota cerdas dan berisiko tinggi seperti Jakarta.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Kualitatif. Dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada proses Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan teknik utama dalam pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi, Studi Kepustakaan (*Literature*) dan dokumentasi, yang disesuaikan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan kerangka teori strategi Geoff Mulgan (dalam Fajrianti, 2022). Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling atau sampel bertujuan, yaitu metode pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan fokus dan tujuan penelitian. Adapun informan dalam Penelitian ini yaitu: Kepala Bidang Pencegahan Kebakaran Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta, Staf Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta, masyarakat dan akademisi. Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari (1) yang mencakup tiga langkah utama, yaitu: Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*).

KAJIAN PUSTAKA STRATEGI

Geoff Mulgan yang menyatakan, “*Public strategy is the systematic use of public resources and powers, by public agencies, to achieves public goods*”. Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan sendiri lebih berbicara mengenai strategi yang diperuntukan untuk organisasi pembuat kebijakan (pemerintah). Di mana strategi berguna sebagai sistem yang dapat mengatur kekuasaan dan sumber

daya yang ada lewat organisasi publik (pemerintah) yang bertujuan untuk kepentingan publik (Kronberger, 2010). Geoff Mulgan, menguraikan strategi pemerintahan ke dalam lima (5) indikator, yaitu: *Purposes* (Tujuan), *Environment* (Lingkungan), *Direction* (Pengarahan), *Action* (Tindakan), dan *Learning* (Pembelajaran). Semua komponen tersebut memiliki unsur politik yang kuat, yang tidak lain untuk membuat suatu kebijakan maupun menjalankan kepentingan pemerintahan. Strategi yang diutarakan oleh Geoff Mulgan juga merupakan strategi publik yang jelas berbeda dengan strategi perusahaan. Dari teori dan komponen yang diutarakan oleh Mulgan di atas, Mulgan menilai ada dua sumber daya utama yang diperlukan dalam proses desain dan proses implementasinya, di antaranya adalah *power* (kekuasaan) dan *knowledge* (ilmu pengetahuan)

PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berbeda dengan pendapat di atas, Ratminto dan Winarsih (2005:5) berpendapat bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam upaya pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan pelayanan umum menurut Moenir (2010:26) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa: “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-23) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu:

a) Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar adalah pelayanan yang meliputi kebutuhan dasar masyarakat, yaitu:

- 1) Kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap Negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).
- 2) Pendidikan dasar. Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar, sama seperti kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan sebagaimana digambarkan di atas. Oleh karena itu, untuk memotong lingkaran setan kemiskinan salah satu caranya adalah melalui perbaikan kualitas pendidikan.
- 3) Bahan kebutuhan pokok masyarakat. Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok. Bahan kebutuhan pokok masyarakat itu misalnya beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, semen, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjaga stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam

bentuk cadangan atau persediaan.

- 4) Pelayanan Umum. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus menyediakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: a). Pelayanan Administratif, b). Pelayanan Barang, c). Pelayanan Jasa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta disajikan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data primer maupun sekunder. Data selanjutnya dianalisis untuk menjawab pertanyaan penelitian yang disusun secara sistematis dimulai dari Strategi Peningkatan Pelayanan yang diukur menggunakan teori Strategi Geoff Mulgan (dalam Fajrianti, 2022).

Teori strategi yang dikembangkan oleh Geoff Mulgan (dalam Fajrianti, 2022). Menekankan pada lima (5) indikator, yaitu: *Purposes* (Tujuan), *Environment* (Lingkungan), *Direction* (Pengarahan), *Action* (Tindakan), dan *Learning* (Pembelajaran). Semua komponen tersebut memiliki unsur politik yang kuat, yang tidak lain untuk membuat suatu kebijakan maupun menjalankan kepentingan pemerintahan. Berikut hasil analisis Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta.

1. Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta

a. *Purposes* (Tujuan)

Strategi pelayanan publik yang efektif harus dimulai dari rumusan tujuan yang jelas dan partisipatif. Dalam konteks Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Provinsi DKI Jakarta, tujuan tidak lagi terbatas pada pemadaman api sebagai tindakan reaktif, melainkan telah berkembang ke arah pencegahan, edukasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Pernyataan dari informan menunjukkan adanya kesadaran kelembagaan untuk menekan angka kebakaran melalui pembentukan SKKL, Balakar, penyuluhan, serta penyediaan APAR di lingkungan RT. Dalam rangka melibatkan masyarakat dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran di wilayah pemukiman, maka dibentuklah Program Sistem Keselamatan Kebakaran Lingkungan (SKKL). SKKL merupakan organisasi sukarela yang berbasis masyarakat di lingkungan Rukun Warga (RW) sebagai wadah partisipasi dan rasa tanggung jawab masyarakat di lingkungan RW dalam mengatasi ancaman bahaya kebakaran. Adapun tugas dan fungsi SKKL membantu masyarakat dalam upaya menjaga bangunan, penghuni, harta, dan lingkungannya dari ancaman bahaya kebakaran serta memberikan informasi kebakaran kepada Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan DKI Jakarta. Selain itu SKKL juga memiliki tugas melakukan pemadaman dini sebelum Petugas Pemadam Kebakaran datang ke lokasi kejadian kebakaran. Untuk melibatkan partisipasi masyarakat tersebut, perlu dilakukan pembinaan baik meliputi pencegahan maupun penanggulangan kebakaran yang dilakukan oleh Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta. Sebab untuk mencegah, dan memadamkan kebakaran yang membutuhkan pengetahuan atau keahlian dan ketrampilan.

Selain itu sesuai dengan Peraturan Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Bahaya Kebakaran Pasal 55 Ayat 2 yang menyatakan SKKL terdiri Balakar, prasarana dan sarana serta Prosedur Tetap. Selanjutnya yang dimaksud BALAKAR berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 93 tahun 2014 tentang Peran Serta Masyarakat dalam Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran Pasal 7 Ayat 1 menyatakan Balakar merupakan wadah relawan kebakaran yang dibentuk dari, oleh dan untuk warga masyarakat yang berbasis pada lingkungan Rukun Warga. Dan sebuah organisasi kemasyarakatan untuk melaksanakan SKKL.

Dalam pasal 11 Peraturan Gubernur no 93 tahun 2014 mengatur tugas dari pada BALAKAR yang antara lain;

- a. Melakukan pencegahan dan penanggulangan kebakaran dini di lingkungannya;
- b. membantu melakukan pengawasan, menjaga, dan memelihara prasarana dan sarana pemadam kebakaran di lingkungannya;
- c. melaporkan terjadinya kebakaran; dan
- d. melaporkan kegiatan yang menimbulkan ancaman kebakaran.

Kebakaran akan lebih cepat ditanggulangi sedini mungkin sehingga akan meminimalkan kerugian material maupun korban jiwa yang diakibatkan oleh kebakaran.

Tujuan diatas sejalan dengan konsep *public value* yang dikemukakan oleh Moore (1995), yaitu menciptakan nilai publik melalui pelayanan proaktif yang menjawab kebutuhan dan risiko masyarakat. Lebih jauh, teori strategi organisasi menyebut bahwa tujuan strategis harus mampu menjembatani antara kapasitas organisasi dan kebutuhan lingkungan (Bryson, 2018; Hunger & Wheelen, 2020). Dengan menempatkan warga sebagai bagian dari strategi (*co-creator*), DPKP menunjukkan arah tujuan yang lebih adaptif dan inklusif. Penelitian oleh Hidayat et al. (2020) juga menunjukkan bahwa lembaga pemadam kebakaran yang mengutamakan pendekatan preventif dan kolaboratif memiliki tingkat insiden kebakaran lebih rendah dan tingkat kepuasan publik yang lebih tinggi.

b. Environment (Lingkungan)

Lingkungan strategis DPKP DKI Jakarta sangat dinamis dan kompleks. Permukiman padat, kawasan kumuh, infrastruktur jalan sempit, hingga rendahnya literasi kebencanaan menjadi tantangan nyata dalam pelaksanaan strategi pencegahan dan penanggulangan kebakaran.

Banyak faktor yang menyebabkan kawasan pemukiman rawan terhadap ancaman bahaya kebakaran. Diantaranya bangunan dikawasan pemukiman rata-rata terbuat dari bahan yang mudah terbakar. Selanjutnya jarak antar bangunan juga sangat rapat. Dengan demikian jika terjadi kebakaran umumnya sulit dikendalikan dan cenderung membesar dan meluas. Tidak kalah pentingnya adalah kesadaran masyarakat terhadap ancaman bahaya kebakaran juga menjadi salah satu penyebab kawasan pemukiman rawan terhadap kebakaran. Rendahnya kesadaran masyarakat terhadap ancaman kebakaran ini tercermin dari perilaku masyarakat seringkali lalai terhadap bahaya kebakaran. Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan bahkan menyebutkan faktor kelalaian masyarakat menjadi penyebab utama terjadinya kebakaran. Kelalaian dalam penggunaan listrik menyebabkan seringkali terjadinya konseleting listrik yang berakibat pada terjadinya kebakaran. Selain itu kelalaian dalam penggunaan dan perawatan kompor juga menjadi penyebab utama kebakaran di pemukiman.

Informan menjelaskan bahwa kondisi lingkungan ini direspons dengan pelatihan berbasis komunitas, simulasi evakuasi, dan inspeksi listrik bersama warga. Selain itu, pemanfaatan dashboard monitoring, sistem pelaporan digital, dan aplikasi laporan warga menjadi bentuk adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi. Waktu kebakaran yang tidak pasti, menuntut para petugas pemadam kebakaran untuk bertindak cepat dan tepat, maka partisipasi masyarakat sangat menentukan. Melihat letak pos pemadam yang masih jauh, kemacetan dimana mana, salah satu solusinya adalah memaksimalkan Partisipasi/peran masyarakat dalam penanggulangan dan pencegahan kebakaran. Partisipasi masyarakat di wilayah wilayah yang padat penduduk dan rawan kebakaran sangat membantu mengurangi resiko kebakaran yang dapat menjalar dan membesar seketika. Namun upaya untuk meningkatkan kesadaran peran masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama, apalagi dilihat dari kesibukan masyarakat jakarta yang tinggi. Yaitu dengan memberikan pelatihan pelatihan dan pengetahuan tentang kebakaran. Upaya pemberdayaan masyarakat dalam penanggulangan dan pencegahan kebakaran, peristiwa kebakaran Salah satu upaya penanganan bahaya kebakaran yang efektif dan efisien adalah dengan pencegahan kebakaran. Dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 93 tahun 2014 tentang Peran Serta Masyarakat dalam Pencegahan dan Penanggulangan Kebakaran.

Menurut Robbins & Coulter (2021), organisasi publik harus mampu membaca tekanan eksternal dan merespons secara fleksibel untuk menjaga relevansi dan efektivitasnya. Hal ini

didukung oleh studi Kim & Lee (2020), yang menegaskan pentingnya teknologi informasi dan pemetaan spasial dalam pengurangan risiko bencana perkotaan. Namun, wawancara juga menunjukkan bahwa adaptasi terhadap lingkungan belum sepenuhnya merata, terutama pada aspek kesadaran warga dan partisipasi dalam perencanaan. Ini menunjukkan bahwa pendekatan yang digunakan masih perlu perbaikan dari sisi inklusivitas sosial.

c. *Direction* (Pengarahan)

Pengarahan strategi mencerminkan bagaimana visi dan kebijakan disampaikan serta diinternalisasi oleh semua pelaksana. Informan menyatakan bahwa DPKP telah menjalankan briefing harian, apel gabungan, dan komunikasi melalui WhatsApp Group sebagai bentuk pengarahan rutin. Namun, terdapat keluhan bahwa penyampaian kebijakan seringkali bersifat satu arah dan tidak cukup kontekstual.

Model pengarahan ini masih berkatut pada *single-loop communication*, yang hanya menyampaikan instruksi tanpa memberi ruang refleksi dan dialog. Dalam konteks manajemen strategis, pengarahan seharusnya berperan membangun pemahaman dan keterlibatan pelaksana (Mintzberg et al., 2019). Perlu dibangun sistem komunikasi organisasi yang lebih dialogis dan berorientasi pada pembelajaran. Hal ini penting mengingat perubahan kebijakan dan SOP dalam manajemen kebakaran sangat dinamis, terutama menghadapi tantangan seperti perubahan iklim dan pola pemukiman urban (UNDRR, 2022).

d. *Action* (Tindakan)

DPKP DKI Jakarta telah menjalankan berbagai tindakan strategis berbasis kolaborasi masyarakat, seperti pelatihan APAR, pembentukan tim RW, simulasi evakuasi, hingga inspeksi kabel listrik bersama warga. Bahkan beberapa tindakan inovatif seperti grup WhatsApp RW, penggunaan video edukatif, serta dashboard pemantauan kejadian telah diterapkan. Hal tersebut dilakukan untuk mendorong partisipasi masyarakat. Efektifitas partisipasi masyarakat itu banyak dipengaruhi oleh berbagai dimensi antara lain adalah mengenai komunikasi bahwa partisipasi masyarakat itu merupakan interaksi dari berbagai elemen - elemen masyarakat yang terintergrasi didalam suatu aktivitas bersama dengan demikian maka komunikasi itu sangat penting sekali. Komunikasi dari berbagai segi ,komunikasi dari subjek kemudian kepada pelibatan masyarakat banyak , artinya bahwa ide - ide untuk mengajak masyarakat terlibat dalam suatu aktivitas terlebih dahulu. Berbagai elemen masyarakat yang akan dilibatkan dalam suatu ikatan harus ada komunikasi yang baik setara artinya tidak ada gap komunikasi disemua elemen - elemen masyarakat yang akan dilibatkan dalam satu aktivitas terutama mengenai membangun persepsi komunikasi itu sangat penting.

Didalam membangun persepsi ketika persepsi itu dibangun oleh semua elemen - elemen yang akan dilibatkan dikegiatan tersebut maka partisipasi masyarakat itu akan berjalan dengan efektif apalagi ada kegiatan - kegiatan yang sangat berkaitan dengan kepentingan masyarakat banyak misalnya masalah penanggulangan kebakaran atau pencegahan kebakaran. Peran partisipasi masyarakat itu sangat penting sekali didalam upaya pencegahan tanpa ada partisipasi masyarakat maka pencegahan kebakaran itu sulit akan bisa efektif dicapai dengan demikian maka, bahwa efektifitas partisipasi masyarakat adalah sejauh mana pelibatan masyarakat itu menjadi sebuah kekuatan yang mendukung terhadap aktivitas pencegah kebakaran itu sendiri itu dari sisi aspek komunikasi.

Tindakan ini sejalan dengan pendekatan *co-production of public services* yang dikembangkan Osborne (2018), yaitu pelayanan yang tidak hanya dilakukan oleh pemerintah, tetapi bersama warga sebagai mitra aktif. Pendekatan ini terbukti efektif dalam konteks pengurangan risiko bencana berbasis komunitas (CBDRM) seperti dikemukakan dalam studi oleh Shaw et al. (2019). Namun implementasi belum merata, terutama di kawasan padat penduduk atau dengan keterbatasan akses informasi. Masih terdapat warga yang belum paham pelaporan kebakaran atau belum pernah mengikuti pelatihan. Ini menunjukkan bahwa strategi aksi masih memerlukan pemerataan dan monitoring lebih sistematis. tersebut selaras dengan prinsip tata kelola pelayanan publik yang responsif dan partisipatif sebagaimana ditegaskan dalam

Permendagri No. 114 Tahun 2018 serta kajian oleh Prasojo et al. (2020) yang menekankan pentingnya kolaborasi dan pembelajaran institusional dalam sektor layanan publik di Indonesia.

e. *Learning* (Pembelajaran)

DPKP telah menunjukkan tanda-tanda pembelajaran organisasi melalui evaluasi mingguan, perubahan rute patroli, serta penyesuaian strategi penyuluhan berdasarkan hasil survei warga. Beberapa warga menyatakan bahwa setelah pelatihan pertama, pelaksanaan simulasi kedua menjadi lebih baik, yang menunjukkan adanya proses pembelajaran dan umpan balik.

Namun, evaluasi masih cenderung bersifat administratif dan belum sepenuhnya dijadikan dasar reflektif untuk perencanaan strategis. Organisasi yang belajar secara efektif akan melakukan *double-loop learning*, yakni mengkaji ulang asumsi dasar dan strategi kebijakan yang dijalankan, bukan hanya memperbaiki tindakan yang salah.

Studi oleh Garvin et al. (2018) menekankan bahwa organisasi publik perlu mengintegrasikan hasil evaluasi dan pengalaman lapangan ke dalam proses inovasi dan reformulasi strategi. Jika pembelajaran ini diinstitutionalisasi, maka organisasi akan lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan dan tuntutan publik.

2. Hambatan-hambatan Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta

Penerapan strategi peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam konteks kebakaran dan penyelamatan, tidak terlepas dari berbagai hambatan struktural, kultural, dan teknis. Berdasarkan hasil wawancara dan temuan lapangan, kendala yang dihadapi oleh DPKP DKI Jakarta dapat dikelompokkan menjadi beberapa aspek utama sebagai berikut:

- a. Ketimpangan Implementasi Program. Program seperti RW Siaga Api atau pelatihan komunitas belum menjangkau seluruh wilayah secara merata. Beberapa RW atau kelurahan belum mendapatkan pelatihan, alat pendukung, atau komunikasi yang memadai, sehingga terjadi disparitas kesiapsiagaan.
- b. Birokrasi Lamban dan Administrasi yang Kompleks. Proses persetujuan kegiatan pelatihan atau sosialisasi masih memerlukan prosedur yang panjang dan hierarkis. Hal ini memperlambat pelaksanaan program preventif dan mengurangi fleksibilitas dinas dalam menyesuaikan respons terhadap dinamika lapangan.
- c. Evaluasi Kurang Reflektif. Evaluasi kegiatan cenderung bersifat administratif dan tidak digunakan secara maksimal sebagai dasar perbaikan strategi. Beberapa informan mengungkapkan bahwa umpan balik dari warga dan petugas lapangan tidak selalu ditindaklanjuti atau dimanfaatkan dalam perencanaan berikutnya.
- d. Integrasi Data dan Teknologi yang Belum Optimal. Pemanfaatan data dan teknologi untuk pemetaan wilayah rawan dan peringatan dini belum maksimal. Meskipun telah ada dashboard monitoring dan aplikasi laporan warga, sistem ini belum sepenuhnya terintegrasi secara real time atau lintas sektor (misalnya dengan PLN, Dinsos, BPBD).

3. Solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta

Menanggapi kendala di atas, DPKP DKI Jakarta telah melakukan berbagai upaya yang menggambarkan pendekatan adaptif, partisipatif, dan berbasis teknologi. Beberapa upaya penyelesaian tersebut meliputi:

- a. Pemberdayaan Masyarakat Melalui RW Siaga Api. Program RW Siaga Api merupakan inovasi yang memberdayakan warga untuk secara aktif menjadi bagian dari sistem deteksi dan pencegahan kebakaran. Tim kecil di RW dilatih untuk mengenali potensi bahaya, melakukan sosialisasi internal, dan berkoordinasi cepat saat terjadi insiden.
- b. Pelatihan Berbasis Teknologi dan Penyuluhan Mikro-Targeting. PKP mulai mengembangkan pendekatan pelatihan yang lebih modern seperti video singkat, *micro-learning* via media

sosial, dan aplikasi simulasi. Pendekatan ini terbukti lebih menjangkau kelompok muda dan pekerja yang sulit hadir secara fisik.

- c. Optimalisasi Komunikasi Digital dan Grup Koordinasi Warga. Pembuatan grup WhatsApp antar RW dan integrasi komunikasi petugas pemadam dengan masyarakat melalui platform digital memungkinkan respons cepat dan pelaporan dini. Grup ini juga dimanfaatkan untuk menyebarkan informasi preventif secara real time.
- d. Peningkatan Anggaran dan Penyederhanaan Prosedur. Sebagian informan menyebutkan adanya dorongan dari dinas untuk meningkatkan anggaran preventif serta menyederhanakan prosedur internal agar kegiatan pelatihan dan sosialisasi bisa dilakukan lebih fleksibel dan cepat.
- e. Pemanfaatan Evaluasi sebagai Sumber Belajar Strategis. Meski belum optimal, evaluasi mingguan telah dimanfaatkan untuk mengubah strategi seperti penyesuaian waktu penyuluhan, penambahan pos siaga, atau perubahan rute patroli. Ini menunjukkan munculnya kesadaran akan pentingnya pembelajaran berkelanjutan dalam organisasi.
- f. Kolaborasi Lintas Instansi dan Komunitas. Beberapa program juga mulai menggandeng komunitas lokal, pengurus RT/RW, hingga lembaga seperti PLN dan BPBD dalam kampanye dan simulasi bersama. Kolaborasi ini memperluas jejaring kerja dan memperkuat basis sosial.

KESIMPULAN

1. Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta telah menunjukkan strategi yang jelas dalam pencegahan kebakaran berbasis komunitas, dengan arahan dan tindakan yang cukup terstruktur. Namun, tantangan seperti keterbatasan SDM, birokrasi, dan belum optimalnya pembelajaran organisasi masih perlu dibenahi. Evaluasi dan inovasi berbasis data harus diperkuat agar strategi yang dijalankan lebih adaptif dan berkelanjutan.
2. Hambatan yang terjadi dalam Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta yaitu berupa: Penerapan strategi peningkatan pelayanan publik, khususnya dalam konteks kebakaran dan penyelamatan, tidak terlepas dari berbagai hambatan struktural, kultural, dan teknis. Hambatan yang dihadapi oleh DPKP DKI Jakarta dapat dikelompokkan menjadi beberapa aspek utama sebagai berikut: Ketimpangan Implementasi Program, *Birokrasi Lamban dan Administrasi yang Kompleks*, Evaluasi Kurang Reflektif dan Integrasi Data dan Teknologi yang Belum Optimal.
3. Solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi dalam Strategi Peningkatan Pelayanan Dinas Penanggulangan Kebakaran Dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta yaitu dengan melakukan berbagai upaya yang menggambarkan pendekatan adaptif, partisipatif, dan berbasis teknologi. Beberapa upaya penyelesaian tersebut meliputi: Pemberdayaan Masyarakat Melalui RW Siaga Api, Pelatihan Berbasis Teknologi dan Penyuluhan Mikro-Targeting, Optimalisasi Komunikasi Digital dan Grup Koordinasi Warga, Peningkatan Anggaran dan Penyederhanaan Prosedur, Pemanfaatan Evaluasi sebagai Sumber Belajar Strategis, Kolaborasi Lintas Instansi dan Komunitas. Beberapa program juga mulai menggandeng komunitas lokal, pengurus RT/RW, hingga lembaga seperti PLN dan BPBD dalam kampanye dan simulasi bersama. Kolaborasi ini memperluas jejaring kerja dan memperkuat basis sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama
- Bambang Wahyudi. 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Penerbit SULITA, Bandung
- Bryson, J. M. (2018). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations*. Wiley Coulter, Robbins. 2004. *Manajemen*, Edisi Ketujuh, Edisi Indonesia, Jilid Kesatu. Jakarta : PT. Indeks Group Gramedia.

- Dharma, A, 2000, Manajemen Prestasi Kerja. Edisi Pertama. Jakarta: Rajawali.
- Fajrianti, Dinny. 2022. Strategi Pemerintah Desa Dalam Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Di Desa Panjalu Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis.
- Garvin, D. A., Edmondson, A. C., & Gino, F. (2018). Is Yours a Learning Organization? *Harvard Business Review*.
- Hidayat, Y., Fatimah, Z., & Supriyadi, E. (2020). Community-based Fire Prevention: An Indonesian Case Study. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 50, 101744.
- Ismail.Nawawi 2009. Perilaku Administrasi Kajian, Teori, dan Praktik. Surabaya: ITSPers.
- Kim, S., & Lee, J. (2020). Smart Government and Disaster Management: A Cross-national Study. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101473.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2019). *Strategy Safari: A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management*. Pearson Education.
- Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Harvard University Press
- Nawawi, Hadari. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang kompetitif, Cetakan ke empat. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Osborne, S. P. (2018). From Public Service-Dominant Logic to Public Service Logic: Are Public Service Organizations Capable of Co-Production? *Public Management Review*, 20(2), 225–231.
- Prasojo, E. T., Kurniawan, T. A., & Purnomo, E. P. (2020). Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 1–15.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th Ed.). Pearson.
- Shaw, R., Takeuchi, Y., & Shiwaku, K. (2019). *Community-Based Disaster Risk Reduction*. Emerald Publishing.
- Siagian, Songkit. 2002. Kiat Meningkatkan Produktifitas Kerja. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Taliziduhu Ndraha, 2002. Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2002). Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media
- A.S. Moenir, 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara.