

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

SKRIPSI

Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat Gelar
Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara



Oleh

Shafiyah Shafa Assyilah

NBI 1111900035

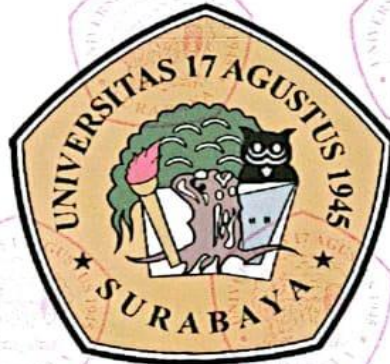
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

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

SKRIPSI

**Skripsi Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Strata-I
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh

Shafiyah Shafa Assyilah

1111900035

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama Lengkap : Shafiyah Shafa Assyilah
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 19 April 2001
Alamat Rumah : Permata MegahAsri D/6 Sidokepong, Buduran,
Sidoarjo
Nomor Telepon/HP : 081216370113
Email : shshaa1904@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN Buduran Sidoarjo : Tahun 2007 – 2013
SMP 10 Nopember Sidoarjo : Tahun 2013 – 2016
SMA Antartika Sidoarjo : Tahun 2016 – 2019

Publikasi Ilmiah

Praja Oberver : Jurnal Penelitian Administrasi Publik

Prestasi

Lolos Seleksi Intern PKM Artikel Ilmiah (PKM-AI)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Shafiyah Shafa Assyilah
NBI 1111900035
Judul : Kolaborasi Pelayanan Program “ROTI 7 LAPIS” Sebagai Upaya Aksi Cepat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya

Surabaya, Juni 2023

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**



Dr. Dra. Ayun. Maduwinarti. MP.
NPP. 20120.87.0103

Disetujui
Dosen Pembimbing 1



Dr. Dra. Rachmawati Novaria. MM
NPP 20120930298

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan sidang dewan penguji fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas 17 agustus 1945 surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji

Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

Ketua

Dr. Endang Indartuti, M. Si

Anggota 1

Drs. M. Kendry Widiyanto, M. Si

Anggota 2

Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Shafiyah Shafa Assyilah
NBI : 1111900035
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kolaborasi Pelayanan Program "ROTI 7 LAPIS" Sebagai Upaya Aksi Cepat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya
Menyatakan Bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam ashkah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 10 Juni 2023
Yang membuat pernyataan



Shafiyah Shafa



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Shafiyah Shafa Assyilah
NIM : 1111900035
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive)* karya ilmiah saya yang berjudul :

“Kolaborasi Pelayanan Program “ROTI 7 LAPIS” Sebagai Upaya Aksi Cepat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 21 Juni 2023

Yang menyatakan



(Shafiyah Shafa Assyilah)

RINGKASAN

Shafiyah Shafa Assyilah, 2023 Kolaborasi Pelayanan Program “ROTI 7 LAPIS” Sebagai Upaya Aksi Cepat Pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya DR. DRA. Rachmawati Novaria, MM, Eddy Wahyudi, SH., M.SI

Surat Keputusan Kepala Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya Nomor : 188.45/4428/436.7.6/2019 tentang *Response Time 7 Menit*. Dalam pelaksanaan Kolaborasi Pelayanan Program “ROTI 7 LAPIS” Sebagai Upaya Aksi Cepat yang dilakukan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya bersama dengan Perangkat Daerah dan Instansi lain dalam rangka percepatan pelayanan dan penyelamatan terhadap pengaduan masyarakat melalui *command center* 112 untuk memudahkan dalam penanganan yang cepat dan tepat sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan *Command Center 112*.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengidentifikasi dan menganalisis kolaborasi pelayanan program “ROTI 7 LAPIS” sebagai upaya aksi cepat pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori *Collaborative Governance* menurut Russell M. Linden (2002).

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

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa keberhasilan *Collaborative Governance* yang telah terjadi dalam proses pelaksanaan program “ROTI 7 LAPIS” dapat dikategorikan cukup baik, namun ada indikator yang belum efektif dalam teori *Collaborative Governance* menurut Rusell M. Linden.

KATA KUNCI : KEBAKARAN, KINERJA, COLLABORATIVE GOVERNANCE

SUMMARY

Shafiyah Shafa Assyilah, 2023 Service Collaboration Program "ROTI 7 LAPIS" as a Quick Action Effort at the Surabaya City Fire and Rescue Department DR. DRA. Rachmawati Novaria, MM, Eddy Wahyudi, SH., M.SI

Decree of the Head of the Surabaya City Fire and Rescue Service Number: 188.45/4428/436.7.6/2019 concerning 7 Minutes Response Time. In the implementation of the "ROTI 7 LAPIS" Program Service Collaboration as a Quick Action Effort carried out by the Surabaya City Fire and Rescue Service together with Regional Apparatus and other agencies in order to accelerate service and rescue of community complaints through the 112 command center to facilitate fast and precise handling in accordance with Surabaya Mayor Regulation Number 2 of 2023 concerning the Implementation of Command Center 112.

The purpose of this study is to identify and analyze the service collaboration of the "ROTI 7 LAPIS" program as a quick action effort at the Surabaya City Fire and Rescue Department. This research uses a type of qualitative research with a qualitative descriptive approach method using the theory of Collaborative Governance according to Russell M. Linden (2002).

The results of the study found that to increase and expand collaboration with partners or other parties in the concept of Collaborative Governance carried out by the Surabaya City Fire and Rescue Service, researchers also gave recommendations that there is a need for a periodic socialization process considering the community is still unfamiliar and does not understand about the innovation.

The conclusion of this research is that based on the results of research discussed in the previous chapter, it can be concluded that the success of Collaborative Governance that has occurred in the process of implementing the "ROTI 7 LAPIS" program can be categorized quite well, but there are indicators that have not been effective in the theory of Collaborative Governance according to Rusell M. Linden.

KEYWORDS : *FIRE, PERFORMANCE, COLLABORATIVE GOVERNANCE*

KATA PENGANTAR

Assalamualikum wr, wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur atas rahmat, ridho dan ijin Allah SWT yang selalu dilimpahkan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“KOLABORASI PELAYANAN PROGRAM “ROTI 7 LAPIS” SEBAGAI UPAYA AKSI CEPAT PADA DINAS PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN KOTA SURABAYA”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Negara pada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. terselesaikannya skripsi ini tidak luput dari bimbingan, dan dukungan dari semua pihak, makadari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tuaku yang saya hormati dan cintai mama, ayah, kakak dan adik saya telah memberikan bekal, nasehat, motivasi serta dukungan baik secara moral maupun materiil sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Adminitrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu DR. DRA. Rachmawati Novaria, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dengan sabar untuk memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran untuk terselesaikannya skripsi ini.
5. Ibu DR. DRA. Rachmawati Novaria, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dengan sabar untuk memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran untuk terselesaikannya skripsi ini.
6. Ibu DR. DRA. Rachmawati Novaria, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga dengan sabar untuk memberikan pengarahan, motivasi serta saran-saran untuk terselesaikannya skripsi ini dan mengumpulkan data dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta para staff Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama saya menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai ucapan untuk penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat saya yang memiliki NPM : 18.1.01.10945, yang telah berkontribusi sejak awal penulisan skripsi ini sampai titik dimana saya akhirnya mendapatkan

gelar S. AP terimakasih banyak telah meluangkan baik waktu, tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya, dan terimakasih untuk tidak meninggalkan saya dalam keadaan apapun dipenghujung saya mendapatkan gelar S. AP ini. Semoga gelar ini bermanfaat dan kedepannya diberikan segala kemudahan untuk mencapai segala sesuatu yang kita inginkan.

9. Sahabat saya Nur Lisyia Adinda Febriyanti yang menemani saya dari awal semester hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Serta pihak-pihak lain yang turut membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for being me all time.*

Saya menyadari penyajian skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kata kesempurnaan. Besar harapan saya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Wassalamualaiku, wr, wb.

Surabaya, 12 Juni 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
RIWAYAT HIDUP	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
RINGKASAN.....	vii
SUMMARY.	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK.	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.	1
1.1 Latar Belakang Masalah.	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Tinjauan Teori... ..	22
2.2.1 Teori Pelayanan... ..	22
2.2.2 Program... ..	23
2.2.3 <i>Collaborative Governance</i>	24
2.3 Kerangka Teori... ..	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	33
4.2 Penyajian Data.....	38
4.2.1 Dasar Kolaborasi.....	38
4.2.2 Hubungan.....	39
4.2.3 Komitmen.....	46
4.2.4 Dukungan... ..	49
4.2.5 Kepemimpinan Kolaborasi.....	51
4.3 Pembahasan.....	52
4.3.1 Dasar Kolaborasi	52
4.3.2 Hubungan.....	53
4.3.3 Komitmen.....	53
4.3.4 Dukungan.....	54
4.3.5 Kepemimpinan Kolaborasi.....	54
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kejadian.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	29
Tabel 4.2.3 Data Kejadian Kebakaran Tahun 2020 – 2023.....	47
Tabel 4.2.3 Data Kegiatan Evakuasi Tahun 2020 – 2023.....	48
Tabel 3.2 Persentase Capaian Layanan Program ROTI 7 LAPIS Tahun 2020 - 2023.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3	Kerangka Teori.....	26
Gambar 4.1.2	Bagan Susunan Organisasi.....	33
Gambar 4.2.2	Bagan Collaborative Governance Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya.....	41

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.2.3 Grafik Kejadian Kebakaran Tahun 2020 – 2023.....	48
Grafik 4.2.3 Grafik Kegiatan Evakuasi Tahun 2020 – 2023.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Wawancara.....	67
Lampiran 2	Surat Rekomendasi.....	69
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian.....	70
Lampiran 4	Surat Keterangan Plagiasi.....	71
Lampiran 5	Dokumentasi Penelitian.....	72
Lampiran 6	LOA jurnal Penelitian.....	75
Lampiran 7	Hasil Plagiasi BAB I.....	76
Lampiran 8	Hasil Plagiasi BAB IV.....	77
Lampiran 9	Hasil Plagiasi BAB V.....	78
Lampiran 10	Lembar Revisi Sidang.....	79
Lampiran 11	Kartu Bimbingan Skripsi.....	82