



<https://doi.org/10.56552/jisipol.v8i1.437>

Evaluasi Sistem Manajemen Kinerja Pengendalian Dan Operasi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Dalam Penanggulangan Bencana Kebakaran di Kota Pekanbaru

¹Nursani Aprilya ²Hafzana Bedasari

^{1,2}Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Riau, Indonesia

Corresponding Author: nursani.aprilya0218@student.unri.ac.id

Abstract

The rapid urbanization in Pekanbaru City demands fast, effective, and responsive fire management services. This study aims to evaluate the performance management system of the Control and Operations Division of the Pekanbaru Fire and Rescue Department during the 2022–2024 period and to identify obstacles in its implementation. This study employed a descriptive qualitative method with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and then analyzed using Stufflebeam's CIPP Evaluation Model (Winaryati et al., 2021) which includes the aspects of context, input, process, and product. The findings indicate that, in the context aspect, the performance management system has supported the organization's vision and mission, although its implementation still faces several challenges. In the input aspect, limitations in facilities and infrastructure, uneven personnel competencies, and insufficient operational budgets were identified. In the process aspect, operational activities have been carried out, but inter-agency coordination has not yet been optimally integrated. In the product aspect, the response time achievement of 82–91% and a Community Satisfaction Survey score of 95.09 indicate positive outcomes, although service distribution has not been fully optimized across all areas of the city. This study recommends improving operational facilities, strengthening personnel competencies, expanding the distribution of fire stations, and developing an integrated emergency coordination system to enhance the effectiveness of fire management services.

Keywords: CIPP Evaluation, Performance Evaluation, Pekanbaru Fire and Rescue Department, Response Time, Performance Management System

Abstrak

Pesatnya urbanisasi di Kota Pekanbaru menuntut pelayanan penanggulangan kebakaran yang cepat, efektif, dan responsif. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi sistem manajemen kinerja pada Bidang Pengendalian dan Operasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru periode 2022–2024 serta mengidentifikasi hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan

167 | Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik | Received: (13-06-2026), Revised: (15-07-2026), Accepted: (03-08-2026)



Lisensi:
Lisensi Creative Commons Attribution 4.0 Internasional (CC BY)

dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model evaluasi CIPP dari Stufflebeam (Winaryati et al., 2021) yang meliputi aspek context, input, process, dan product. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek context, sistem manajemen kinerja telah mendukung visi dan misi organisasi, namun implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala. Pada aspek input ditemukan keterbatasan sarana dan prasarana, kompetensi personel yang belum merata, serta keterbatasan anggaran operasional. Pada aspek process, pelaksanaan operasional telah berjalan, tetapi koordinasi antarinstansi belum terintegrasi secara optimal. Pada aspek product, capaian response time sebesar 82–91% serta nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 95,09 menunjukkan hasil yang baik, meskipun pemerataan pelayanan belum optimal di seluruh wilayah kota. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fasilitas operasional, penguatan kompetensi personel, pemerataan pos pemadam kebakaran, dan pengembangan sistem koordinasi darurat terpadu untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kebakaran.

Kata Kunci: Evaluasi CIPP, Evaluasi Kinerja, Pemadam Kebakaran Pekanbaru, Response Time, Sistem Manajemen Kinerja.

PENDAHULUAN

Dinamika pembangunan perkotaan modern menempatkan kebakaran sebagai salah satu bentuk bencana non-alam yang paling sering terjadi dan berpotensi menimbulkan dampak serius terhadap keselamatan manusia, aset ekonomi, serta perpindahan lingkungan. Laporan *Global Assessment Report* yang diterbitkan oleh United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) tahun 2023 menunjukkan bahwa hampir setengah bencana yang terjadi di wilayah perkotaan di dunia berkaitan dengan kebakaran dan lemahnya sistem penanganan darurat. Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan kebakaran tidak semata-mata berkaitan dengan aspek teknis pemadaman, tetapi juga mencerminkan kemampuan tata kelola dan manajemen organisasi publik dalam mengelola risiko perkotaan secara efektif.

Kondisi serupa yang dihadapi Indonesia, khususnya di kota-kota besar yang mengalami laju urbanisasi tinggi. Pertumbuhan penduduk, meluasnya kawasan usaha, serta meningkatnya aktivitas ekonomi dan industri juga memperbesar potensi terjadinya kebakaran. Data Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) menunjukkan jumlah kejadian kebakaran di Indonesia mencapai lebih dari 11.000 kasus setiap tahun, dengan tren peningkatan rata-rata sebesar 6,3% sejak tahun 2020 (Yulianto et al., 2021). Fenomena ini menegaskan bahwa kebakaran merupakan persoalan yang bersifat berkelanjutan dan memerlukan sistem penanggulangan yang terencana, terkoordinasi, dan dievaluasi secara sistematis.

Kota Pekanbaru sebagai ibu kota Provinsi Riau merupakan salah satu wilayah perkotaan dengan tingkat kerentanan kebakaran yang relatif tinggi. Pertumbuhan wilayah perkotaan yang pesat, meningkatnya aktivitas ekonomi, serta tingginya



mobilitas masyarakat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya risiko kejadian kebakaran. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Pekanbaru tahun 2024, jumlah penduduk Kota Pekanbaru mencapai lebih dari 1,15 juta jiwa dengan tingkat kepadatan sekitar 1.950 jiwa per kilometer persegi dan laju pertumbuhan penduduk sebesar 3,27 persen per tahun. Kondisi demografis tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan permukiman, aktivitas perdagangan, jasa, serta sektor industri yang berpotensi meningkatkan ancaman kebakaran di wilayah perkotaan (Zhang et al., 2020).

Meningkatnya kompleksitas risiko kebakaran di wilayah perkotaan menuntut adanya penyelenggaraan pelayanan pemadaman kebakaran yang efektif, cepat, dan responsif. Dalam konteks kebijakan nasional, penyelenggaraan pelayanan pemadaman kebakaran telah diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 yang menetapkan standar teknis pelayanan, termasuk indikator waktu tanggap (*response time*) maksimal 15 menit sejak laporan diterima hingga petugas tiba di lokasi kejadian. Selain itu, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2020 juga mengatur mengenai kelembagaan ideal pemadam kebakaran, termasuk pembentukan pos sektor pada setiap kecamatan guna memperluas jangkauan pelayanan. Regulasi tersebut menjadi dasar normatif bagi pemerintah daerah dalam membangun sistem manajemen kinerja yang terukur guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik di sektor kebakaran.

Namun demikian, implementasi pelayanan pemadam kebakaran di Kota Pekanbaru masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya berkaitan dengan pemerataan sarana pelayanan dan jangkauan operasional. Salah satu aspek penting dalam menunjang efektivitas pelayanan kebakaran ialah ketersediaan dan persebaran pos pemadam pada setiap wilayah administratif kecamatan. Keberadaan pos pemadam yang strategis memiliki peran penting dalam mempercepat waktu respons petugas terhadap kejadian kebakaran, terutama pada wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi dan mobilitas yang kompleks. Akibatnya, pencapaian standar waktu respons yang ditetapkan pemerintah berpotensi mengalami hambatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pemerataan infrastruktur pelayanan kebakaran tidak hanya berkaitan dengan aspek ketersediaan sarana, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam menentukan efektivitas manajemen kinerja organisasi pemadam kebakaran dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat.



Tabel 1. Data Persebaran Pos Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Kota Pekanbaru Tahun 2022–2024

No	Kecamatan	Jumlah Pos	Lokasi Pos DPKP
1.	Sukajadi	1 Pos	Markas Komando Jl. Cempaka, Kelurahan Pulau Karomah, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Kode Pos 28121
2.	Sail	1 Pos	Pos Kopan 13.1 Jl. Letkol Hasan Basri, Rt 04 / Rw 05, Kelurahan Cinta Raja, Kecamatan Sail, Kode Pos 28127
3.	Bukit Raya	1 Pos	Pos Bukit Raya 13.02 Jl. Kaharudin Nasution No.37 Rt 01 / Rw 01 Kelurahan Simpang Tiga, Kecamatan Bukit Raya, Kode Pos 28284
4.	Bina Widya	1 Pos	Pos Tampan 13.03 Jl.H.R. Soebrantas No. Simpang Baru, Rt 01 / Rw 04, Kelurahan Simpang Baru, Kecamatan Tampan, Kode Pos 28293
5.	Rumbai	1 Pos	Pos Rumbai 13.04 Jl. Yos Sudarso, Kelurahan Limbungan Baru, Kecamatan Rumbai, Kode Pos 28261
6.	Tenayan Raya	2 Pos	Pos Tenayan Raya 13.05 Jl. Budi Luhur, Kelurahan Mentangor, Kecamatan Tenayan Raya, Kode Pos 28286 Pos Perkantoran Walikota 13.09 Jl. Abdul Rahman Hamid, Kelurahan Tuah Negeri, Kecamatan Tenayan Raya, Kode Pos 28289
7.	Payung Sekaki	1 Pos	Pos Akap 13.06 Jl. Tuanku Tambusai, Kelurahan Labuh Baru Barat, Kecamatan Payung Sekaki, Kode Pos 2829
8.	Mapoyan Damai	1 Pos	Pos Handayani 13.07



			Jl. Handayani, Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Marpoyan Damai, Kode Pos 28293
9.	Rumbai Pesisir (Rumbai Barat)	1 Pos	Pos Rumbai Bukit 13.08 Jl. Siak 2, Kelurahan Rumbai Bukit ,Kecamatan Rumbai, Kode Pos 28264
10.	Pekanbaru Kota	0 Pos	Belum Didirikan
11.	Senapelan	0 Pos	Belum Didirikan
12.	Lima Puluh	0 Pos	Belum Didirikan
13.	Rumbai Timur	0 Pos	Belum Didirikan
14.	Tuah Madani	0 Pos	Belum Didirikan
15.	Kulim	0 Pos	Belum Didirikan

Sumber: Laporan Kinerja Pelayanan DPKP Kota Pekanbaru Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa persebaran pos Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Kota Pekanbaru belum sepenuhnya merata pada seluruh kecamatan. Dari total 15 kecamatan yang ada, hanya sebagian wilayah yang telah memiliki pos pemadam kebakaran, bahkan terdapat kecamatan seperti Pekanbaru Kota, Senapelan, Lima Puluh, Rumbai Timur, Tuah Madani, dan Kulim yang belum memiliki pos pelayanan. Sementara itu, Kecamatan Tenayan Raya memiliki dua pos pelayanan, sedangkan kecamatan lainnya umumnya hanya memiliki satu pos. Ketimpangan distribusi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kapasitas pelayanan yang berpotensi memengaruhi efektivitas waktu tanggap petugas dalam menangani kejadian kebakaran.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dalam regulasi (*das sollen*) dengan kondisi implementasi di lapangan (*das sein*). Berbagai indikator menunjukkan bahwa sistem manajemen kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru belum sepenuhnya berjalan optimal, yang ditandai dengan belum tercapainya target *response time*, belum meratanya persebaran pos pelayanan, keterbatasan armada dan sarana pendukung, serta belum terpenuhinya kompetensi seluruh personel sesuai standar yang ditetapkan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa permasalahan pelayanan kebakaran tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh keterkaitan antara kebijakan, ketersediaan sumber daya, pelaksanaan operasional, dan mekanisme pengendalian organisasi.



Meskipun penelitian mengenai pelayanan pemadam kebakaran telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu masih mengevaluasi kinerja organisasi secara parsial. Penelitian (Rahmadhani & Alhadi, 2021), misalnya, lebih menitikberatkan pada efektivitas pelayanan pemadaman dan pencapaian waktu tanggap (*response time*), sedangkan penelitian (Kurnia & Sampurna, 2023) berfokus pada aspek ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan. Pendekatan tersebut memberikan gambaran mengenai kondisi pada masing-masing aspek, namun belum mampu menjelaskan hubungan sebab-akibat antara kebijakan yang ditetapkan, kecukupan sumber daya, proses implementasi di lapangan, dan capaian kinerja organisasi secara menyeluruh. Akibatnya, akar penyebab rendahnya kinerja pelayanan belum dapat diidentifikasi secara komprehensif sehingga rekomendasi yang dihasilkan cenderung berorientasi pada perbaikan sebagian aspek tanpa menyentuh keseluruhan sistem manajemen.

Karakteristik organisasi pemadam kebakaran sebagai organisasi pelayanan publik yang menangani kondisi kedaruratan menuntut adanya sistem manajemen yang terintegrasi. Keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh cepat atau lambatnya petugas tiba di lokasi kejadian, tetapi juga dipengaruhi oleh kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan wilayah, kecukupan anggaran, jumlah dan kompetensi personel, ketersediaan armada serta sarana pendukung, efektivitas koordinasi, kepatuhan terhadap prosedur operasional, hingga kemampuan organisasi menghasilkan pelayanan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kelemahan pada salah satu komponen tersebut akan memengaruhi komponen lainnya dan pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, evaluasi yang hanya berfokus pada satu aspek, seperti hasil pelayanan atau ketersediaan sarana, belum memadai untuk menjelaskan kompleksitas permasalahan manajemen kebakaran.

Atas dasar tersebut, penelitian ini menggunakan model *Context, Input, Process, Product* (CIPP) sebagai kerangka evaluasi karena mampu mengevaluasi sistem manajemen kinerja secara menyeluruh dan saling terintegrasi. Model CIPP tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan (*product*), tetapi juga mengevaluasi kesesuaian kebijakan dan kebutuhan organisasi (*context*), kecukupan sumber daya yang dimiliki (*input*), serta efektivitas pelaksanaan operasional (*process*). Integrasi keempat dimensi tersebut memungkinkan identifikasi hubungan antar komponen dalam sistem manajemen sehingga penyebab utama belum optimalnya kinerja organisasi dapat dianalisis secara lebih mendalam. Dengan demikian, model CIPP tidak hanya



menghasilkan penilaian mengenai tingkat keberhasilan pelayanan, tetapi juga memberikan dasar yang lebih kuat dalam merumuskan strategi perbaikan kebijakan, pengelolaan sumber daya, dan proses operasional secara berkelanjutan.

Berdasarkan argumentasi tersebut, kebaruan (*novelty*) penelitian ini tidak hanya terletak pada penggunaan model CIPP sebagai alat evaluasi, tetapi juga pada penerapannya untuk menganalisis sistem manajemen kinerja Bidang Pengendalian dan Operasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru sebagai suatu sistem yang utuh. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang mengevaluasi aspek-aspek tertentu secara terpisah, penelitian ini mengintegrasikan dimensi *Context*, *Input*, *Process*, dan *Product* dalam satu kerangka evaluasi untuk menjelaskan keterkaitan antara kebijakan, sumber daya, pelaksanaan operasional, dan hasil pelayanan. Pendekatan tersebut diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan pelayanan pemadam kebakaran sekaligus memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran bagi peningkatan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: *Bagaimana evaluasi sistem manajemen kinerja Bidang Pengendalian dan Operasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru dalam penanggulangan bencana kebakaran ditinjau dari aspek Context, Input, Process, dan Product*. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi dan mendeskripsikan sistem manajemen kinerja tersebut secara komprehensif berdasarkan keempat dimensi model CIPP. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian evaluasi kinerja organisasi sektor publik, sekaligus menjadi dasar bagi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru dalam menyusun kebijakan, memperkuat pengelolaan sumber daya, dan meningkatkan efektivitas pelayanan penanggulangan kebakaran.

KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan berbagai kajian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja pada organisasi pelayanan pemadam kebakaran masih didominasi oleh pendekatan yang berorientasi pada aspek tertentu, seperti efektivitas pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, koordinasi antarlembaga, maupun pencapaian *response time*. Penelitian (Rahmadhani & Alhadi, 2021), menitikberatkan pada efektivitas pelayanan yang dipengaruhi oleh keterbatasan sarana dan prasarana, sedangkan (Kurnia & Sampurna, 2023) lebih menyoroti koordinasi antar pemangku



kepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan kebakaran. Di sisi lain, (Feber & Muchlis, 2021) menekankan pentingnya pedoman operasional, pelatihan, dan koordinasi sebagai faktor pendukung keberhasilan penanganan kebakaran. Meskipun memberikan kontribusi penting, ketiga penelitian tersebut masih mengevaluasi komponen-komponen tersebut secara terpisah sehingga belum mampu menjelaskan hubungan sistemik antara kebijakan, sumber daya, proses implementasi, dan hasil pelayanan dalam satu kerangka evaluasi yang utuh.

Secara teoretis, kondisi tersebut menunjukkan adanya *theoretical gap*, yaitu belum tersedianya pendekatan evaluasi yang mampu mengintegrasikan aspek normatif dan aspek manajerial dalam organisasi pelayanan kedaruratan. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berorientasi pada evaluasi hasil (*product oriented evaluation*) atau pada aspek operasional tertentu, sehingga belum menjelaskan bagaimana standar pelayanan yang ditetapkan dalam regulasi diterjemahkan ke dalam perencanaan organisasi, penyediaan sumber daya, pelaksanaan operasi di lapangan, hingga menghasilkan kinerja pelayanan. Akibatnya, hubungan sebab-akibat antara kebijakan, kapasitas organisasi, implementasi operasional, dan capaian kinerja belum dapat dipahami secara komprehensif.

Dalam perspektif teori evaluasi, model *Context, Input, Process, Product* (CIPP) yang dikembangkan oleh Stufflebeam menawarkan pendekatan yang lebih sesuai untuk menjembatani kesenjangan tersebut karena mengevaluasi organisasi sebagai suatu sistem yang saling berkaitan. Namun demikian, penerapan model CIPP pada organisasi pelayanan kedaruratan memerlukan penyesuaian terhadap karakteristik sektor publik yang memiliki tuntutan kecepatan respons, koordinasi lintas instansi, kesiapsiagaan personel, serta kepatuhan terhadap standar operasional dan regulasi. Oleh karena itu, pada penelitian ini setiap dimensi CIPP dioperasionalkan sesuai dengan karakteristik Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Dimensi Context diarahkan untuk mengevaluasi kesesuaian kebijakan, regulasi, dan kebutuhan pelayanan kebakaran di Kota Pekanbaru; dimensi Input difokuskan pada kecukupan sumber daya manusia, anggaran, armada, sarana prasarana, dan kompetensi personel; dimensi Process digunakan untuk menilai pelaksanaan prosedur operasional, koordinasi, kesiapsiagaan, dan mekanisme pengendalian; sedangkan dimensi Product mengevaluasi capaian kinerja melalui indikator seperti *response time*, efektivitas pelayanan, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak memodifikasi konstruk dasar model CIPP, tetapi mengadaptasikan operasionalisasi setiap dimensinya agar sesuai dengan karakteristik organisasi sektor publik bidang kedaruratan. Adaptasi tersebut menjadi kontribusi teoretis penelitian ini karena memperluas penerapan model CIPP dari evaluasi program secara umum menjadi kerangka evaluasi sistem manajemen kinerja pada organisasi pemadam kebakaran yang memiliki kompleksitas tinggi,



ketergantungan antarkomponen, serta tuntutan pelayanan yang bersifat cepat, tepat, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Desain penelitian berupa studi kasus pada Bidang Pengendalian dan Operasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Kota Pekanbaru. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan kondisi nyata dan fenomena mendalam kinerja sistem manajemen secara menyeluruh.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, kewenangan, dan keterlibatan langsung terhadap sistem manajemen kinerja Bidang Pengendalian dan Operasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru. Teknik ini dipilih agar informasi yang diperoleh benar-benar relevan dengan fokus penelitian dan mampu menjelaskan fenomena secara mendalam.

Jumlah informan yang diwawancarai dalam penelitian ini sebanyak 18 orang yang terdiri atas 3 orang pejabat struktural Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru, 1 orang pejabat dari Bidang Pencegahan dan Peningkatan Kapasitas SDM, 1 orang pejabat Bidang Sarana dan Prasarana, 2 orang informan dari instansi mitra (PLN UP3 Kota Pekanbaru dan Ditlantas Polda Riau), 4 orang personel operasional pemadam kebakaran yang meliputi operator pos, juru padam, komandan regu (*Danru*), dan komandan peleton (*Danton*), serta 7 orang masyarakat yang pernah mengalami kejadian kebakaran sebagai penerima layanan. Komposisi informan tersebut disusun untuk memperoleh perspektif dari tingkat pengambil kebijakan, pelaksana operasional, instansi pendukung, dan pengguna layanan sehingga memungkinkan dilakukannya triangulasi sumber dalam memverifikasi data hasil penelitian.

Pemilihan informan tidak didasarkan pada jumlah yang besar, tetapi pada prinsip kecukupan informasi (*information richness*) dalam penelitian kualitatif. Wawancara dilakukan hingga informasi yang diperoleh menunjukkan konsistensi dan tidak ditemukan lagi informasi baru yang signifikan (*data saturation*). Dengan demikian, keseluruhan informan dipandang telah mampu memberikan data yang mendalam sesuai dengan kebutuhan analisis evaluasi sistem manajemen kinerja berdasarkan model *Context, Input, Process, Product* (CIPP).

Komposisi informan tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini tidak hanya mengandalkan informasi dari pihak internal organisasi, tetapi juga melibatkan



instansi yang berkolaborasi dalam penanganan kebakaran serta masyarakat sebagai penerima layanan. Keberagaman sumber informasi tersebut memungkinkan peneliti melakukan triangulasi sumber melalui proses membandingkan keterangan antar informan, hasil observasi lapangan, dan dokumen resmi organisasi. Dengan demikian, validitas temuan penelitian tidak hanya didasarkan pada satu sudut pandang, tetapi diperkuat melalui konfirmasi dari berbagai pihak yang memiliki peran dan pengalaman berbeda dalam penyelenggaraan pelayanan pemadam kebakaran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Context* (Konteks)

Subbab ini menyajikan temuan penelitian mengenai konteks sistem manajemen kinerja Bidang Pengendalian dan Operasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru. Uraian hasil difokuskan pada landasan kebijakan, tujuan organisasi, sasaran strategis, kondisi lingkungan internal dan eksternal, serta kebutuhan pelayanan yang menjadi dasar penyelenggaraan penanggulangan kebakaran. Hasil penelitian diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi yang menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki dasar hukum, visi, misi, serta target kinerja yang jelas. Namun, perkembangan wilayah perkotaan, pertumbuhan jumlah penduduk, dan meningkatnya potensi kebakaran belum sepenuhnya diikuti oleh penyesuaian kebijakan maupun kapasitas pelayanan.

Temuan pada dimensi *Context* menunjukkan bahwa organisasi telah memiliki arah kebijakan yang sesuai dengan regulasi dan dokumen perencanaan daerah. Kondisi tersebut mencerminkan bahwa aspek konteks telah menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan kebakaran. Namun demikian, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa kebijakan yang ada belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika lingkungan strategis, khususnya meningkatnya risiko kebakaran akibat perkembangan kawasan permukiman, perdagangan, dan industri di Kota Pekanbaru.

Menurut model evaluasi CIPP, dimensi *Context* bertujuan mengidentifikasi kebutuhan, masalah, peluang, dan tujuan yang menjadi dasar penyusunan program. Temuan ini menunjukkan bahwa identifikasi kebutuhan pelayanan masih memerlukan penguatan agar perencanaan organisasi lebih responsif terhadap perubahan lingkungan.



B. Input (Masukan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya yang dimiliki Bidang Pengendalian dan Operasi masih menghadapi berbagai keterbatasan. Kondisi tersebut meliputi jumlah personel yang belum ideal, kompetensi yang belum merata, keterbatasan anggaran operasional, jumlah armada pemadam yang belum memenuhi standar pelayanan minimal, serta sarana dan prasarana pendukung yang masih perlu ditingkatkan.

Dimensi Input menunjukkan bahwa efektivitas sistem manajemen kinerja sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya organisasi. Meskipun Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru telah berupaya mengoptimalkan sumber daya yang tersedia, hasil penelitian mengindikasikan bahwa perencanaan kebutuhan sumber daya belum sepenuhnya mampu memenuhi tuntutan pelayanan yang semakin kompleks.

Dalam model CIPP, evaluasi Input bertujuan menilai kecukupan sumber daya sebagai dasar implementasi program. Temuan ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, armada, dan sarana prasarana berpotensi memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan.

C. Process (Proses)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan operasional penanggulangan kebakaran telah mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku. Proses pelayanan dilakukan melalui koordinasi internal dan eksternal dengan berbagai instansi terkait. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa koordinasi lintas sektor yang belum sepenuhnya terintegrasi, keterbatasan sistem pengendalian kinerja, serta hambatan operasional yang memengaruhi efektivitas pelayanan di lapangan.

Pada dimensi Process, hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur operasional telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku. Namun demikian, efektivitas implementasi masih dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi, sistem komunikasi, serta mekanisme pengendalian kinerja yang belum berjalan secara optimal.

Menurut Stufflebeam, evaluasi Process bertujuan memastikan bahwa pelaksanaan program berjalan sesuai rencana serta mengidentifikasi hambatan selama implementasi.



D. Product (Hasil)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kinerja pelayanan, seperti response time dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), telah menunjukkan capaian yang tergolong baik. Sebagian besar kejadian kebakaran berhasil ditangani sesuai standar waktu pelayanan, dan masyarakat memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Temuan pada dimensi Product menunjukkan bahwa Bidang Pengendalian dan Operasi telah mampu menghasilkan capaian kinerja yang relatif baik berdasarkan indikator yang digunakan. Namun demikian, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa keberhasilan tersebut masih sangat dipengaruhi oleh dedikasi personel dibandingkan dengan kekuatan sistem organisasi yang terbangun.

Dalam model CIPP, dimensi Product tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga keberlanjutan manfaat program. Oleh karena itu, capaian response time dan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dipandang sebagai bagian dari keseluruhan sistem manajemen kinerja, bukan sekadar indikator output.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, sistem manajemen kinerja Bidang Pengendalian dan Operasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru telah menunjukkan adanya upaya dalam mencapai target pelayanan publik. Namun, efektivitasnya belum sepenuhnya mencerminkan karakteristik sistem manajemen kinerja sektor publik yang ideal. Pada dimensi *Context*, organisasi telah memiliki arah kebijakan yang jelas, tetapi belum sepenuhnya adaptif terhadap perkembangan risiko kebakaran. Pada dimensi *Input*, keterbatasan sumber daya manusia, anggaran, armada, serta sarana dan prasarana menunjukkan bahwa proses perencanaan kebutuhan masih memerlukan penguatan. Pada dimensi *Process*, pelaksanaan operasional telah mengikuti standar operasional prosedur, namun koordinasi dan sistem pengendalian kinerja belum terintegrasi secara optimal. Sementara itu, pada dimensi *Product*, capaian response time dan Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan komitmen tinggi dari personel, meskipun keberhasilan tersebut masih lebih banyak ditopang oleh dedikasi individu dibandingkan oleh kekuatan sistem organisasi.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru memerlukan penguatan sistem manajemen kinerja yang mengintegrasikan proses perencanaan, penyediaan



sumber daya, pelaksanaan operasional, pengukuran kinerja, evaluasi, dan tindak lanjut perbaikan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Bahwa evaluasi sistem manajemen kinerja pengendalian dan operasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru menggunakan model CIPP menghasilkan temuan yang beragam. Pada aspek *Context*, visi dan misi telah selaras dengan kebutuhan pelayanan, namun belum sensitif terhadap perubahan risiko spasial perkotaan. Aspek *Input* menunjukkan kekurangan mendasar pada kuantitas sarana prasarana, distribusi pos sektor yang belum merata, serta kompetensi SDM yang belum seragam. Aspek *Proses* menggambarkan bahwa operasional berjalan namun terhambat oleh mekanisme koordinasi lintas sektor yang masih manual. Terakhir, aspek *Produk* menunjukkan capaian *respon time* dan kepuasan masyarakat yang tinggi, meskipun potensi penurunan kualitas tetap ada mengingat keterbatasan pada aspek input dan proses.

Adapun faktor penghambat dalam sistem manajemen kinerja pengendalian dan operasi penanggulangan kebakaran terdiri atas faktor internal dan eksternal. Faktor internal mencakup keterbatasan sarana dan prasarana operasional, seperti minimnya pos pemadam, armada yang sudah tua, serta keterbatasan *hydrant*, disertai kendala kompetensi personel akibat dominasi tenaga harian lepas dan keterbatasan anggaran yang berdampak pada minimnya pelatihan formal. Sementara itu, faktor eksternal meliputi lemahnya koordinasi lintas sektor yang belum didukung sistem terintegrasi, rendahnya kesadaran dan partisipasi masyarakat, keterlambatan pelaporan kejadian, serta kemacetan dan kerumunan warga yang menghambat akses armada pemadam kebakaran menuju lokasi kejadian.

Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan beberapa kebijakan. Pertama, pemerintah daerah perlu melakukan pemetaan ulang lokasi pos pemadam kebakaran dan menyetujui alokasi anggaran khusus untuk menyediakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sarana prasarana. Kedua, pengembangan aplikasi berbasis teknologi informasi untuk integrasi sistem komando pelaporan kejadian dan koordinasi lintas instansi sangat penting dilakukan untuk mempercepat *waktu respons* dengan memperkuat sinergi koordinasi lintas instansi serta pihak swasta (*Corporate Social Responsibility*). Ketiga, program peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan bersertifikat harus dijadikan prioritas dalam perencanaan anggaran tahunan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan analisis kuantitatif lebih



mendalam mengenai pengaruh integrasi teknologi terhadap efisiensi waktu tanggap pemadam kebakaran.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru, Ditlantas Polda Riau, dan PLN UP3 Kota Pekanbaru, beserta seluruh jajaran yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta kemudahan selama proses penelitian. Apresiasi juga disampaikan kepada masyarakat yang telah bersedia diwawancarai dan memberikan informasi yang mendukung penelitian ini.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Ibu Hafzana Bedasari, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing, atas arahan, bimbingan, motivasi, dan dukungan yang diberikan selama proses penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bujang, Z. Bin, Ibrani, M., Adam, N. M., Kamarudin, S., & Marzuki, O. F. (2021). Identification Of Parameters Required To Reduce Emergency Response Time For An Integrated Facility. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 11(12), 42–59. <https://doi.org/10.6007/Ijarbss/V11-I12/11753>
- Feber, W., & Muchlis, M. (2021). Kinerja Petugas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bulungan Dalam Penanganan Kebakaran Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. In *Sibatik Journal | Volume* (Vol. 1, Number 1). <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/sibatik>
- Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Pekanbaru. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dpkp Kota Pekanbaru 2024*.
- Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Pekanbaru. (2025a). *Laporan Kinerja Pelayanan Dpkp Kota Pekanbaru Tahun 2025*. www.damkar.pekanbaru.go.id
- Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Pekanbaru. (2025b). *Rencana Kerja Dpkp Kota Pekanbaru Tahun 2025*.



- Fitri, A., Musri, & Syahril, I. (2022). Implementasi Standar Pelayanan Minimal (Spm) Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Pemadam Kebakaran Kabupaten Pesisir Selatan. *Jiee: Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 55–65.
- Hikmawati, F. (2020). *Metodologi Penelitian* (R. Pers, Ed.; 1st Ed.). Pt. Rajagrafindo Persada.
- Karim, S., Matunita, S., & Sa'ban, L. (2024). Strategi Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Dalam Menanggulangi Bencana Kebakaran Di Kota Baubau. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 8(3), 1207–1214.
- Khotami, A., Suryani, D., & Husein, S. (2024). Penguatan Peran Dinas Pemadam Kebakaran Kabupaten Bogor Sektor Ciawi Dalam Memberikan Pelayanan Pada Masyarakat. *Karimah Tauhid*, 3(8), 9484–9500.
- Kurnia, K. N., & Sampurna, H. (2023). Kinerja Tim Pemadam Kebakaran Dalam Upaya Penanggulangan Kebakaran Di Kota Sukabumi. *Mimbar : Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 12(2), 369–381.
- Mesrayani, A., Jumila Putri, A., & Michelle Angel, A. (2026). Perkembangan Wilayah Kota Pekanbaru Masa Kolonial Hingga Masa Orde Lama. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(04), 247–259.
- Mukayah, A., Nadia, Anwar, K., Taufiqurrohman, M., & Anshori, M. I. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Manajemen Kinerja Terhadap Produktivitas Karyawan. *Journal Of Global And Multidisciplinary*, 1(4), 378–387. <https://Journal.Institercom-Edu.Org/Index.Php/Multipleinstitercompublisherhttps://Journal.Institercom-Edu.Org/Index.Php/Multiple>
- Ningrum, A. P., & Wicaksana, R. A. (2024). The Effect Of Public Service Quality On Community Satisfaction In The Analysis Of Systematic Literature Review. *Dia: Jurnal Administrasi Publik*, 22(2), 187–198.
- Park, H. S., Kwon, S. A., & Azam, M. (2024). A Study On Gis-Based Spatial Analysis Of Emergency Response For Disaster Management: Focusing On Seoul. *Heliyon*, 10(7). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.E28669>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia 16 Tahun 2020 Nomenklatur Dinas Pemadam Kebakaran Dan Provinsi Dan Kabupaten/Kota, Pub. L. 16, 1 (2020).



- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018 Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota, Pub. L. 114, 1 (2018).
- Rahmadhani, S., & Alhadi, Z. (2021). Efektivitas Kinerja Dinas Pemadam Kebakaran Kota Padang Dalam Pencegahan Bahaya Kebakaran. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (Jmiap)*, 3(3), 261–268. <https://doi.org/10.24036/jmiap.V3i3.277>
- Risky Noviar, Muh. Jamal, & Muhlis Hafel. (2023). Peran Damkar Sebagai Upaya Pelayanan Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Dinas Pemadam Kebakaran Di Kecamatan Longkali Kabupaten Paser. *Journal Publicuho*, 6(2), 658–670. <https://doi.org/10.35817/publicuho.V6i2.164>
- Rofiyanti, E., Sumaryana, A., Ismanto, S. U., & Sukarno, D. (2024). Analysis Of The Government's Strategy And Capacity In Reducing The Risk Of Fire Disasters In The Indonesian Capital. *Journal Of Infrastructure, Policy And Development*, 8(11), 1–20. <https://doi.org/10.24294/jipd.V8i11.7652>
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Qosim Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.V1i1.60>
- Winaryati, E., Munsarif, M., Mardiana, & Suwahono. (2021). *Model-Model Evaluasi, Aplikasi Dan Kombinasinya (Guna Mengembangkan Model Evaluasi-Supervisi Pembelajaran Berbasis 4cs/Mesp 4cs)*. Penerbit Kbm Indonesia.
- Yulianto, S., Apriyadi, R. K., Aprilyanto, A., Winugroho, T., Ponangsera, I. S., & Wilopo, W. (2021). Histori Bencana Dan Penanggulangannya Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Keamanan Nasional. *Pendipa Journal Of Science Education*, 5(2), 180–187. <https://doi.org/10.33369/pendipa.5.2.180-187>
- Zein, M., & Septiani, S. (2021). Evaluasi Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Oleh Pemerintah Kecamatan. *Journal Of Administrative And Sosial Science (Jass)*, 2(2), 50–60.
- Zhang, X., Yao, J., Sila-Nowicka, K., & Jin, Y. (2020). Urban Fire Dynamics And Its Association With Urban Growth: Evidence From Nanjing, China. *Isprs International Journal Of Geo-Information*, 9(4), 218. <https://doi.org/10.3390/ijgi9040218>

