
EVALUASI SISTEM TANGGAP PENGADUAN ONLINE 24 JAM (SITAPOL 24) DI UPTD PEMADAM KEBAKARAN DAN PENYELAMATAN PADA KANTOR SATUAN POLISI PAMONG PRAJA (SATPOL PP) KABUPATEN SITUBONDO

Siti Kholimatuz Zahro¹⁾, Dini Noor Aini²⁾, Muh. Hamdi Zain³⁾

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

¹Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

E-mail: sitikholimatuzzahro25@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam mewujudkan *Good Governance*. UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Situbondo mengembangkan Sistem Tanggap Pengaduan Online 24 Jam (SITAPOL 24) sebagai inovasi pelayanan pengaduan kebakaran dan non-kebakaran yang dapat diakses masyarakat selama 24 jam melalui *call center* dan media sosial. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai permasalahan, antara lain belum optimalnya sosialisasi, keterlambatan pelaporan, keterbatasan sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana pendukung. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan SITAPOL 24 serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya pada UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Situbondo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan penyedia dan pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITAPOL 24 telah berjalan efektif, efisien, tepat, cukup responsif, dan mampu mendukung percepatan penanganan keadaan darurat. Namun, aspek perataan belum optimal karena keterbatasan sosialisasi, jaringan komunikasi, dan jangkauan layanan. Faktor pendukung meliputi kecepatan respons petugas, kemudahan akses, dan sistem pelayanan yang terorganisir, sedangkan faktor penghambat meliputi kurangnya sosialisasi, keterbatasan SDM, serta sarana dan prasarana pendukung.

Kata kunci: Evaluasi, Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, SITAPOL 24

PENDAHULUAN

Di era modern, peningkatan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengubah cara mereka memberikan layanan publik. Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik diharapkan mampu menciptakan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, responsif, efektif, dan transparan. Kualitas pelayanan publik adalah komponen penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dan transformasi ini sejalan dengan upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, pemerintah harus terus melakukan inovasi pelayanan agar pemerintahan dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat.

Salah satu pelayanan publik yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam pelaksanaannya adalah pelayanan pemadam kebakaran dan penyelamatan. Pelayanan tersebut berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa dan harta benda masyarakat sehingga kecepatan penerimaan laporan dan respons petugas menjadi aspek penting

dalam menentukan kualitas pelayanan. Dalam Kabupaten Situbondo, UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, yang berada di bawah naungan Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kabupaten Situbondo, bertanggung jawab untuk memberikan layanan pemadam kebakaran dan penyelamatan. Pemerintah daerah dimotivasi untuk mengembangkan solusi berbasis teknologi untuk menerima pengaduan masyarakat karena tuntutan terhadap pelayanan yang cepat dan mudah diakses.

Salah satu inovasi yang dikembangkan dalam mendukung pelayanan tersebut adalah Sistem Tanggap Pengaduan Online 24 Jam (SITAPOL 24). SITAPOL 24 merupakan layanan pengaduan yang memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan kejadian kebakaran maupun non-kebakaran melalui *call center* dan media komunikasi berbasis teknologi informasi. Layanan ini didukung oleh tiga titik pelayanan, yaitu Mako Damkar Pusat, Second City Besuki, dan Second City Asembagus. Keberadaan SITAPOL 24 ditujukan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan serta mempercepat proses penerimaan dan penanganan kejadian oleh petugas.

Tabel 1. Data Laporan Kebakaran dan Non-Kebakaran pada UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Tahun 2025

Kejadian Kebakaran Dan Non-Kebakaran Tahun 2025				
	Mako Pusat	Second City Asembagus	Second City Besuki	Total Kejadian
Kebakaran	110	19	30	159
Non-kebakaran	121	52	39	212
Total				371

Sumber: UPTD Pemadam kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Situbondo

Berdasarkan data tahun 2025, UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Situbondo menerima 371 laporan, yang terdiri atas 159 kejadian kebakaran dan 212 kejadian nonkebakaran. Mako Pusat menjadi wilayah dengan jumlah laporan tertinggi, yaitu 231 kejadian, diikuti Second City Besuki sebanyak 71 kejadian dan Second City Asembagus sebanyak 69 kejadian. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan UPTD tidak hanya berfokus pada penanganan kebakaran, tetapi juga mencakup berbagai kejadian nonkebakaran yang membutuhkan tindakan penyelamatan.

Jumlah Seluruh Kejadian Kebakaran	Jumlah Kejadian Kebakaran Dengan Respon Time <= 15 menit	Jumlah Kejadian Kebakaran Dengan Respon Time Lebih Dari 15 menit	PRESENTASE	TAHUN
135	108	27	80 %	2023
313	251	62	80,19 %	2024
156	143	13	91,67 %	2025
0	0	0	0 %	2026

Gambar 1. Persentase Response Time Kejadian Kebakaran Pada Tahun 2023-2025

Sumber: sijalinmaja.jatimprov.go.id

Berdasarkan data pelayanan, persentase *response time* sebelum dan setelah penerapan SITAPOL 24 menunjukkan adanya peningkatan, yaitu sebesar 80% pada tahun 2023, meningkat menjadi 80,19% pada tahun 2024, dan kembali meningkat menjadi 91,67% pada tahun 2025. Meskipun demikian, peningkatan tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut karena keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh peningkatan kecepatan respons, tetapi juga oleh kemampuan layanan

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan optimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan SITAPOL 24 yang perlu dievaluasi lebih lanjut.

Meskipun menunjukkan peningkatan kinerja, implementasi SITAPOL 24 masih menghadapi sejumlah permasalahan. Sosialisasi SITAPOL 24 kepada masyarakat belum dilakukan secara tatap muka dan masih lebih banyak memanfaatkan media sosial, sehingga belum seluruh masyarakat mengetahui keberadaan dan mekanisme layanan tersebut. Selain itu, keterlambatan penanganan juga dipengaruhi oleh keterlambatan masyarakat dalam menyampaikan laporan serta rendahnya kesadaran pengguna jalan dalam memberikan akses kepada kendaraan pemadam kebakaran. Permasalahan lainnya ditemukan dalam pengelolaan administrasi laporan, seperti tidak lengkapnya nama pelapor, nomor telepon, dan ketidaksesuaian alamat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan SITAPOL 24 sebagai inovasi pelayanan yang cepat, mudah, dan terkoordinasi dengan kondisi implementasinya di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa implementasi inovasi SITAPOL 24 belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Beberapa kendala yang masih dihadapi meliputi belum adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, sehingga tingkat pemahaman masyarakat terhadap layanan SITAPOL 24 masih terbatas. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sunaringtiyas *et al*, (2022) yang mengungkapkan bahwa kurangnya sosialisasi masih menjadi faktor yang menghambat optimalisasi layanan pengaduan, meskipun sebagian besar aspek evaluasi telah terpenuhi. Selain itu, keterlambatan pelaporan kejadian, rendahnya kesadaran pengguna jalan dalam memberikan akses bagi kendaraan pemadam kebakaran, serta ketidaklengkapan dan ketidakakuratan data laporan menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan. Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa, meskipun SITAPOL 24 telah memberikan kemudahan dalam penyampaian laporan secara digital, implementasinya masih memerlukan evaluasi agar tujuan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai secara optimal. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada dua hal utama, yaitu:

1. Bagaimana Evaluasi Sistem Tanggap Pengaduan Online (SITAPOL 24) Di UPTD Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kabupaten Situbondo?
2. Apa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Evaluasi Sistem Tanggap Pengaduan Online (SITAPOL 24) Di UPTD Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kabupaten Situbondo?

KAJIAN PUSTAKA

A. Evaluasi

Evaluasi merupakan Proses menilai dan mengukur hasil atau kegiatan. Beberapa ahli mempunyai pendapat berbeda mengenai arti evaluasi. Menurut William dunn yang dikutip dari Suratman (2017:160161), secara umum evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*), dan penilaian (*assessment*). Evaluasi secara khusus berkaitan dengan mengumpulkan informasi tentang nilai atau manfaat dari keputusan kebijaksanaan.

Sedangkan menurut Parsons yang dikutip Anggara (2014:274) tуди evaluasi kebijakan pada metode untuk menafsirkan, memeriksa, menilai, dan mengontrol

kebijakan publik. Studi evaluasi kebijakan mencakup menilai apakah kebijakan publik mencapai tujuan atau tidak. Evaluasi kebijakan didefinisikan sebagai pemeriksaan sistematis dan objektif keadaan empirik (Hawlet, Ramesh, dan David Nachmias). Dengan demikian, kebijakan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian tindakan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan kemudian menilai apakah pelaksanaannya berguna atau tidak.

B. Kriteria Evaluasi

Untuk menentukan kriteria evaluasi menurut William N. Dunn (2003:610) dapat dilihat berdasarkan enam indikator yakni sebagai berikut:

1. Efektivitas: apakah hasil yang diinginkan telah dicapai?
2. Efisiensi: seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?
3. Kecukupan: seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah?
4. Perataan: apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda?
5. Responsivitas: apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok tertentu?
6. Ketepatan: apakah hasil (tujuan) yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai?

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai penyelenggara negara. Menurut Sinambela dkk. (2007:5), pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat melalui penyediaan layanan yang sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku. Dalam penelitian ini, konsep pelayanan publik menjadi dasar untuk melihat operasi SITAPOL 24 sebagai inovasi layanan pengaduan yang bertujuan untuk membuatnya lebih mudah diakses, membuat informasi lebih cepat disampaikan, dan membuat layanan lebih responsif.

D. SITAPOL 24

Sistem Tanggap Pengaduan Online 24 Jam (SITAPOL 24) merupakan inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kabupaten Situbondo melalui unit Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan sebagai upaya meningkatkan kecepatan, responsivitas, efektivitas, dan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Bupati Situbondo Nomor 73 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Situbondo Nomor 94 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah, SITAPOL 24 menjadi salah satu bentuk pengembangan inovasi pelayanan daerah. Secara kelembagaan, pelayanan pemadam kebakaran dan penyelamatan berada di bawah SATPOL PP Kabupaten Situbondo sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Situbondo Nomor 19 Tahun 2022. Pelaksanaan pelayanan tersebut juga mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018

tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah Kabupaten/Kota yang menempatkan kecepatan respons (*response time*) sebagai salah satu aspek penting dalam pelayanan penanggulangan kebakaran.

SITAPOL 24 dikembangkan sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan pengaduan yang dapat diakses secara cepat tanpa dibatasi ruang dan waktu. Inovasi ini sebelumnya telah melalui tahap uji coba pada September 2021 dan mulai diterapkan secara resmi pada Januari 2024 dengan memanfaatkan teknologi komunikasi dan media sosial sebagai sarana penyampaian laporan. Masyarakat dapat menyampaikan laporan kejadian kebakaran maupun non-kebakaran melalui WhatsApp, Instagram, Facebook, serta *call center* yang tersedia selama 24 jam. Layanan tersebut tidak hanya menangani kejadian kebakaran, tetapi juga berbagai kondisi darurat non-kebakaran, seperti evakuasi hewan berbahaya, penyelamatan korban kecelakaan atau bencana, pohon tumbang, sarang tawon, dan kondisi lain yang membutuhkan tindakan penyelamatan. Untuk memperluas jangkauan pelayanan, *call center* SITAPOL 24 tersedia pada tiga titik pelayanan, yaitu Mako Damkar Pusat, Second City Asembagus, dan Second City Besuki. Keberadaan layanan tersebut diharapkan dapat mempercepat penerimaan informasi, koordinasi, dan mobilisasi petugas sehingga penanganan kejadian dapat dilakukan secara lebih cepat dan responsif.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah metode yang digunakan untuk memberi suatu pilihan yang merujuk pada tipetipe yang digunakan untuk menyelidiki fenomena, masalah, atau variabel tertentu. Menurut Whitney (2017:117) Metode penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasisituasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, seta prosesproses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Situbondo yang beralamat di Jl. Madura No. 17, Mimbaan Barat, Kecamatan Panji, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan berada di bawah naungan Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kabupaten Situbondo yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 68, Kelurahan Patokan, Kecamatan Situbondo, Jawa Timur. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada penerapan inovasi pelayanan publik SITAPOL 24 (Sistem Tanggap Pengaduan Online 24 Jam) dalam meningkatkan responsivitas pelayanan kepada Masyarakat. Waktu dalam penelitian selama 5 bulan dimulai dari tanggal 1 Desember 2025 sampai dengan tanggal 30 April 2026.

C. Sumber dan jenis Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder (Sandu, 2015:6768).

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus (*focus group discussion FGD*) dan penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, dan lain-lain

D. Teknik Penentuan Informan

Informan merupakan orang (subjek) yang dapat memberikan informasi yang detail, dan komprehensif tentang objek yang sedang diteliti untuk diolah menjadi data penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan dua jenis informan yaitu informan kunci dan informan pendukung:

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang dianggap mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti.

2. Informan Pendukung

Informan pendukung yaitu informan yang ditemukan dengan dasar pertimbangan memiliki pengetahuan dan sering berhubungan baik secara formal maupun informal dengan para informan kunci.

Tabel 1. Data Identitas Informan

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Ferdi Ujang Afrianto, S.Sos	Kepala UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan	Informan Kunci
2.	Yunita Ferawati, S.E	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Informan Kunci
3.	Hidayat	Pranata Pemadam Kebakaran	Informan Kunci
4.	Asmul Faisi	Admin SITAPOL 24 dan SIJALINMAJA	Informan Kunci
5.	Dedi Setiawan	Masyarakat Banyuputih	Informan Pendukung
6.	Listianingsih	Masyarakat Asembagus	Informan Pendukung
7.	Asriani	Masyarakat Panarukan	Informan Pendukung
8.	Ahmad Dirai	Masyarakat Mangaran	Informan Pendukung
9.	Linda Waningsih	Masyarakat Panarukan	Informan Pendukung

Sumber: Data diolah peneliti, Tahun 2026

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2021:58) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Beberapa Teknik pengumpulan data pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi kualitatif digunakan untuk memahami latar belakang dengan fungsi yang berbeda antara yang objektif, interpretatif interaktif, interpretatif grounded. Observasi kualitatif bebas meneliti konsep-konsep dan kategori pada setiap peristiwa selanjutnya memberi makna pada subjek penelitian atau pengamatan.

2. Wawancara

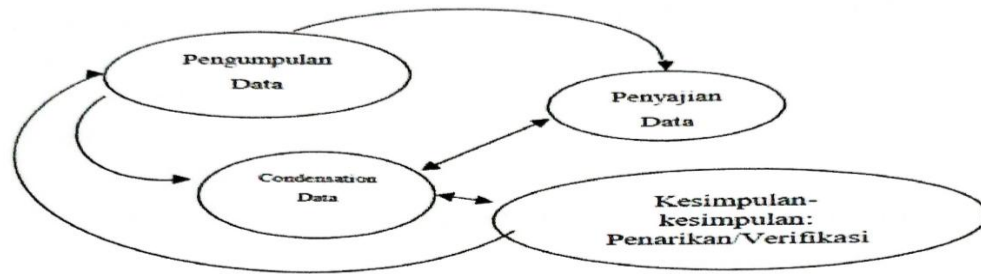
Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interview*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara. Metode ini dipergunakan untuk memperoleh data melalui wawancara langsung secara terpimpin antara penulis dengan orang yang memberikan informasi dengan menggunakan daftar wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variable-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, dan sebagainya. Merupakan sumber yang stabil dan akurat sebagai cerminan situasi atau kondisi yang sebenarnya, serta dapat dianalisis secara berulang-ulang tanpa mengalami perubahan.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles et al (2016), dengan beberapa mekanisme yaitu Pengumpulan Data (*data collection*), Kondensasi data (*data condensation*), Penyajian Data (*data display*), dan Menarik Kesimpulan (*Conclusion drawing/ verification*).



Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman

Sumber: (Miles et al., 2016)

Aktivitas dalam data kualitatif, yaitu:

1. Pengumpulan Data

Tahap awal dalam melakukan sebuah penelitian yaitu melakukan pengumpulan data yang diperoleh dari observasi kemudian data yang telah diperoleh akan dianalisis, digolongkan, serta melakukan pengarahannya dan membuang yang tidak perlu. Banyaknya informasi yang diperoleh tergantung dari lamanya peneliti melakukan observasi di lapangan.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan dan atau mentransformasikan data yang melekat keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumendokumen, dan materi-materi empiris lainnya. Tahap ini peneliti melakukan pengumpulan dari data-data wawancara yang telah dilakukan sehingga data yang diperoleh benar-benar dapat terfokus sesuai dengan tingkat kebutuhan dalam penelitian.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Tahap dalam penyajian data yaitu berupa data hasil wawancara yang telah dilakukan penyajian kembali data sehingga dapat dengan

mudah untuk dipahami dan dapat digunakan sebagai dasar dalam proses penyusunan Kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan ((*Conclusions Drawing*))

Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, akar sebab-akibat, dan proposisi. Tahap penarikan kesimpulan merupakan proses menetapkan hasil akhir berdasarkan data dan informasi yang diperoleh, khususnya dari wawancara dengan informan, sehingga mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

G. Teknik Keabsahan Data

Menurut Wijaya (2018: 120-121), triangulasi data merupakan Teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu. Berikut penjelasannya:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan wawancara dan observasi, dokumen tertulis, catatancatatan penulis selama di lapangan, gambar, atau foto.

2. Triangulasi Metode/Teknik

Triangulasi Teknik untuk menguji kredibilitas yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang disimpulkan dengan Teknik wawancara di pagi hari berbeda pada siang hari karena narasumber masih segar, belum banyak masalah akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Evaluasi Sistem Tanggap Pengaduan Online (SITAPOL 24) Di UPTD Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOL PP) Kabupaten Situbondo

SITAPOL 24 merupakan inovasi pelayanan UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Situbondo yang bertujuan mempermudah dan mempercepat pengaduan kebakaran serta penyelamatan melalui layanan 24 jam dengan media telepon dan WhatsApp. Meskipun telah membantu mempercepat pelaporan dan penanganan, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa kurangnya sosialisasi, keterbatasan SDM, sarana, dan prasarana. Evaluasi SITAPOL 24 dalam penelitian ini menggunakan enam kriteria William N. Dunn (2003:610), yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

1. Efektivitas

Efektivitas dalam penelitian ini mengacu pada teori evaluasi kebijakan William N. Dunn (2003:610), yang berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks SITAPOL 24, efektivitas dilihat dari kemudahan masyarakat dalam menyampaikan laporan, kecepatan penerimaan informasi, respons petugas, serta kemampuan sistem dalam mendukung penanganan kejadian kebakaran dan non-kebakaran secara cepat dan terkoordinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITAPOL 24 telah berjalan cukup efektif dalam mencapai tujuan tersebut. Layanan pengaduan melalui *call center* dan media sosial memungkinkan masyarakat menyampaikan laporan tanpa harus datang langsung ke kantor pemadam kebakaran. Bagi petugas, sistem ini juga mempermudah proses pencatatan, verifikasi, pemilahan laporan, dan pendistribusian informasi kepada regu yang bertugas. Kepala UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan menyatakan bahwa SITAPOL 24 mempercepat proses pengaduan sekaligus membantu petugas menentukan prioritas penanganan berdasarkan jenis kejadian dan lokasi.

Dari sisi pengguna layanan, masyarakat menilai respons petugas cukup cepat dan prosedur pelaporan mudah. Masyarakat yang melaporkan kejadian seperti evakuasi sarang tawon, ular masuk rumah, maupun kebakaran memperoleh respons segera dari petugas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan telah mampu memberikan kemudahan dan kepastian kepada masyarakat dalam kondisi darurat.

Efektivitas tersebut juga didukung oleh peningkatan capaian *response time* pelayanan, yaitu dari 80,19% pada tahun 2024 menjadi 91,67% pada tahun 2025. Namun, pelaksanaan SITAPOL 24 belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam sosialisasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi secara berkelanjutan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan sarana dan prasarana untuk meningkatkan efektivitas dan jangkauan layanan.

2. Efisiensi

Menurut William N. Dunn (2003:610), efisiensi berkaitan dengan perbandingan antara hasil yang diperoleh dengan sumber daya yang digunakan, meliputi waktu, biaya, dan tenaga. Dalam penelitian ini, efisiensi SITAPOL 24 dilihat dari kemampuan layanan dalam meminimalkan penggunaan waktu, biaya, dan tenaga, baik bagi masyarakat maupun petugas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITAPOL 24 telah meningkatkan efisiensi pelayanan pengaduan. Masyarakat tidak lagi harus datang langsung ke kantor UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan untuk menyampaikan laporan, tetapi dapat menghubungi *call center* atau media sosial dari lokasi kejadian. Mekanisme tersebut mampu menghemat waktu, tenaga, dan biaya transportasi sekaligus mempercepat penyampaian informasi kepada petugas. Dari sisi petugas, sistem pelaporan secara *real-time* mempermudah proses pencatatan, verifikasi, dan pendistribusian informasi kepada regu lapangan. Pemanfaatan foto, lokasi, dan kronologi yang dikirim masyarakat juga membantu petugas memperoleh informasi awal secara lebih cepat.

Efisiensi juga terlihat dari aspek biaya karena pelayanan SITAPOL 24 tidak dipungut biaya. Masyarakat hanya memerlukan sarana komunikasi dan akses internet ketika menggunakan media sosial atau WhatsApp. Dengan demikian, layanan dapat diakses tanpa biaya pelayanan maupun biaya transportasi untuk datang ke kantor.

Temuan tersebut diperkuat oleh data pelayanan tahun 2025 yang menunjukkan terdapat 270 laporan kejadian yang berhasil ditangani, serta peningkatan capaian *response time* dari 80,19% pada tahun 2024 menjadi 91,67% pada tahun 2025. Namun, efisiensi internal masih menghadapi kendala berupa keterbatasan tenaga administrasi yang harus melakukan penginputan data pada

SITAPOL 24 dan SIJALINMAJA secara terpisah. Oleh karena itu, diperlukan penambahan tenaga administrasi dan integrasi sistem pelaporan agar efisiensi pelayanan dapat lebih optimal. Secara keseluruhan, SITAPOL 24 telah memenuhi aspek efisiensi karena mampu mencapai tujuan pelayanan dengan penggunaan waktu, biaya, dan tenaga yang relatif lebih hemat.

3. Kecukupan

Menurut William N. Dunn (2003:610), kecukupan berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan. Dalam penelitian ini, kecukupan SITAPOL 24 dilihat dari kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap akses pelaporan, kecepatan penerimaan laporan, respons petugas, serta dukungan sumber daya dalam penanganan kejadian kebakaran dan non-kebakaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITAPOL 24 telah cukup mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya dalam aspek akses dan penerimaan laporan. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui *call center*, telepon, dan WhatsApp tanpa harus datang langsung ke kantor pemadam kebakaran. Prosedur yang sederhana serta arahan petugas mengenai informasi yang diperlukan membuat masyarakat lebih mudah menyampaikan laporan. Dari sisi penyedia layanan, hampir seluruh laporan dapat diterima secara langsung, dengan tingkat penerimaan laporan yang diperkirakan mencapai 99%. Hal ini menunjukkan bahwa SITAPOL 24 telah memberikan solusi terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan pengaduan yang cepat, mudah, dan responsif.

Namun, kecukupan pelayanan belum sepenuhnya optimal pada tahap penanganan di lapangan. Keterbatasan jumlah personel, armada operasional, peralatan pendukung, serta pelatihan SDM masih menjadi kendala. Terdapat pula dua armada yang mengalami kerusakan berat di wilayah Asembagus dan Besuki. Kondisi tersebut menyebabkan petugas terkadang harus meminta bantuan dari wilayah pelayanan lain ketika terjadi kejadian dengan skala besar. Dengan demikian, keberhasilan sistem pengaduan belum sepenuhnya diikuti oleh kecukupan sumber daya dalam mendukung penanganan kejadian.

Secara keseluruhan, SITAPOL 24 dapat dinilai cukup dalam memenuhi kebutuhan masyarakat karena telah menyediakan akses pelaporan yang mudah dan cepat serta mendukung peningkatan *response time* dari 80,19% pada tahun 2024 menjadi 91,67% pada tahun 2025. Akan tetapi, optimalisasi masih diperlukan melalui peningkatan kapasitas dan pelatihan SDM, penambahan serta peremajaan armada, penguatan sarana dan prasarana, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat. Upaya tersebut diperlukan agar kecukupan pelayanan tidak hanya tercapai pada tahap penerimaan laporan, tetapi juga pada proses penanganan kejadian secara menyeluruh.

4. Perataan

Menurut William N. Dunn (2003:610), perataan berkaitan dengan distribusi manfaat dan konsekuensi kebijakan secara adil kepada seluruh masyarakat. Dalam penelitian ini, perataan SITAPOL 24 dilihat dari pemerataan informasi, akses pelayanan, kualitas pelayanan, serta hambatan yang memengaruhi jangkauan layanan kepada masyarakat Kabupaten Situbondo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perataan informasi SITAPOL 24 belum optimal. UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan telah melakukan

sosialisasi melalui media sosial, pamflet, edukasi, serta kegiatan kunjungan, tetapi penyebarannya belum menjangkau seluruh masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Sebagian masyarakat bahkan lebih mengenal nomor *call center* Damkar daripada SITAPOL 24 sebagai inovasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan layanan belum sepenuhnya diikuti dengan pemerataan pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan mekanisme penggunaannya.

Dari aspek akses, SITAPOL 24 telah menyediakan beberapa alternatif pelaporan melalui telepon dan WhatsApp sehingga masyarakat memiliki kesempatan yang relatif sama untuk memperoleh pelayanan. Namun, pemerataan akses masih menghadapi kendala literasi digital, khususnya pada masyarakat lanjut usia, serta keterbatasan jaringan komunikasi di beberapa wilayah. Masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan teknologi dapat meminta bantuan keluarga atau tetangga untuk menyampaikan laporan.

Pada aspek kualitas pelayanan, UPTD telah menerapkan pembagian wilayah kerja, sistem piket 24 jam, serta prosedur pelayanan yang seragam tanpa membedakan latar belakang masyarakat. Namun, kecepatan pelayanan di lapangan masih dipengaruhi oleh jarak dan kondisi geografis. Wilayah yang lebih dekat dengan pos atau Mako cenderung memperoleh waktu respons lebih cepat dibandingkan wilayah yang jauh. Perbedaan tersebut bukan disebabkan oleh diskriminasi pelayanan, melainkan oleh faktor aksesibilitas dan waktu tempuh petugas.

Secara keseluruhan, perataan SITAPOL 24 dapat dikategorikan cukup baik, karena pemerintah telah menyediakan layanan 24 jam melalui tiga titik pelayanan dan berbagai media pelaporan. Namun, manfaat layanan belum sepenuhnya dirasakan secara merata akibat keterbatasan sosialisasi, literasi digital, jaringan komunikasi, dan kondisi geografis wilayah. Oleh karena itu, diperlukan perluasan sosialisasi hingga tingkat desa, peningkatan edukasi penggunaan layanan, serta penguatan jaringan komunikasi agar akses dan manfaat SITAPOL 24 dapat diterima secara lebih merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Situbondo.

5. Responsivitas

Menurut William N. Dunn (2003:610), responsivitas berkaitan dengan kemampuan suatu kebijakan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, responsivitas SITAPOL 24 dilihat dari kecepatan penerimaan dan penanganan laporan, kesiapan petugas, kepatuhan terhadap SOP, serta tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas SITAPOL 24 telah berjalan dengan baik. Proses penerimaan laporan berlangsung relatif cepat, yaitu kurang dari dua menit, kemudian petugas segera mempersiapkan peralatan dan menuju lokasi kejadian. Pelaksanaan pelayanan juga telah memiliki SOP yang menetapkan standar waktu tanggap, yaitu penanganan dalam radius 7,5 km dengan target maksimal 15 menit. Sistem *call center* yang aktif selama 24 jam mendukung kesiapan petugas dalam menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat.

Dari sisi pengguna layanan, masyarakat menilai respons petugas cepat, tanggap, dan memberikan kepastian terhadap laporan yang disampaikan. Petugas tidak hanya segera menerima laporan, tetapi juga memberikan konfirmasi dan informasi terkait tindak lanjut penanganan. Hal tersebut menunjukkan bahwa SITAPOL 24 telah mampu memberikan rasa aman dan meningkatkan

kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemadam kebakaran dan penyelamatan.

Meskipun demikian, pencapaian standar waktu tanggap belum selalu optimal karena dipengaruhi faktor eksternal, seperti kemacetan, rendahnya kesadaran pengguna jalan dalam memberikan prioritas kepada kendaraan pemadam kebakaran, keterbatasan akses jalan, kondisi geografis, serta kebutuhan pengisian ulang air selama proses pemadaman. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan respons tidak hanya bergantung pada kesiapan petugas dan sistem pelaporan, tetapi juga kondisi lingkungan saat penanganan berlangsung.

Berdasarkan temuan tersebut, responsivitas SITAPOL 24 dapat dikategorikan baik karena mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Namun, peningkatan sarana dan prasarana operasional, penguatan koordinasi dengan pihak terkait, serta sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memberikan prioritas bagi kendaraan darurat diperlukan untuk meningkatkan responsivitas pelayanan secara optimal.

6. Ketepatan

Menurut William N. Dunn (2003:610), ketepatan berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan menjadi alternatif yang sesuai dalam mencapai tujuan dan menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam penelitian ini, ketepatan SITAPOL 24 dilihat dari kesesuaiannya dengan kebutuhan masyarakat, kebutuhan operasional petugas, kemudahan media pelayanan, serta kemampuan sistem dalam mendukung penanganan kebakaran dan penyelamatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SITAPOL 24 telah tepat sebagai inovasi pelayanan pengaduan masyarakat. Layanan melalui telepon dan WhatsApp dinilai sesuai dengan karakteristik masyarakat karena mudah digunakan, tidak memerlukan aplikasi khusus, serta memungkinkan laporan disampaikan secara cepat dari lokasi kejadian. Bagi petugas, sistem ini membantu mempercepat penerimaan, pencatatan, dan penyampaian informasi kepada tim lapangan sehingga mendukung mobilisasi dan penanganan keadaan darurat. Sementara itu, koordinasi petugas di lapangan tetap menggunakan Handy Talky (HT), sehingga teknologi digital berfungsi sebagai pendukung tanpa menggantikan mekanisme komunikasi operasional.

Ketepatan SITAPOL 24 juga terlihat dari peningkatan kinerja waktu tanggap pelayanan, yaitu dari 80% pada tahun 2023 menjadi 80,19% pada tahun 2024 dan 91,67% pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa inovasi ini berkontribusi terhadap pencapaian tujuan pelayanan, khususnya dalam mempercepat penerimaan laporan dan penanganan kejadian.

Namun, masih terdapat kendala teknis pada sistem pendukung SIJALINMAJA berupa duplikasi data akibat pembaruan sistem dan belum optimalnya integrasi data antara pemerintah kabupaten dan provinsi. Selain itu, sosialisasi mengenai SITAPOL 24 masih perlu ditingkatkan agar masyarakat lebih memahami mekanisme pelaporan. Secara keseluruhan, berdasarkan indikator ketepatan William N. Dunn, SITAPOL 24 dapat dikategorikan tepat sebagai alternatif pelayanan pengaduan kebakaran dan penyelamatan karena telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mendukung kebutuhan operasional petugas. Penyempurnaan sistem informasi, integrasi data, dan perluasan sosialisasi tetap diperlukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan SITAPOL 24

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan SITAPOL 24 di UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Situbondo dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat sebagai berikut.

A. Faktor Pendukung

1. Kecepatan Petugas dalam Merespons Laporan
Kecepatan respons menjadi faktor utama yang mendukung pelaksanaan SITAPOL 24. Laporan masyarakat dapat diterima dalam waktu relatif singkat dan segera diteruskan kepada petugas lapangan. Kondisi ini memungkinkan penanganan kebakaran dan penyelamatan dilakukan lebih cepat sehingga dapat meminimalkan risiko terhadap jiwa dan harta benda.
2. Kemudahan Akses pelaporan
SITAPOL 24 memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan melalui telepon dan WhatsApp tanpa harus datang langsung ke kantor pemadam kebakaran. Kemudahan tersebut sangat membantu masyarakat dalam situasi darurat karena laporan dapat disampaikan dari lokasi kejadian secara cepat dan praktis.
3. Sistem pelayanan yang terorganisir
Pelaksanaan SITAPOL 24 didukung oleh alur pelayanan yang terstruktur, mulai dari penerimaan, pencatatan, pemilahan laporan, hingga penerusan informasi kepada petugas lapangan. Sistem tersebut membantu meningkatkan koordinasi dan mempercepat proses penanganan laporan masyarakat.

B. Faktor Penghambat

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat
Sosialisasi SITAPOL 24 masih belum menjangkau seluruh masyarakat, khususnya di wilayah pedesaan. Sebagian masyarakat masih belum mengetahui keberadaan SITAPOL 24, nomor layanan, maupun mekanisme pelaporannya. Kondisi ini menyebabkan pemanfaatan layanan belum optimal.
2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
Jumlah personel yang tersedia masih belum sebanding dengan beban kejadian yang harus ditangani. Selain itu, keterbatasan pelatihan dan adanya beban administrasi dalam pengelolaan data turut memengaruhi optimalisasi pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan penambahan personel dan peningkatan kompetensi melalui pelatihan secara berkala.
3. Keterbatasan Sarana dan Prasarana
Keterbatasan armada, peralatan pemadam dan penyelamatan menjadi kendala dalam penanganan kejadian, terutama ketika terjadi kebakaran dalam skala besar atau di wilayah yang jauh. Kondisi ini diperparah dengan adanya dua armada yang mengalami kerusakan berat sehingga diperlukan peremajaan dan penambahan sarana operasional.
4. Kendala jaringan Komunikasi dan Kondisi Geografis
Beberapa wilayah Kabupaten Situbondo masih mengalami keterbatasan jaringan komunikasi, sementara jarak dan kondisi akses jalan juga dapat memperlambat mobilisasi petugas. Hambatan tersebut menyebabkan kecepatan pelayanan belum dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai evaluasi Sistem Tanggap Pengaduan Online 24 Jam (SITAPOL 24) pada UPTD Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kabupaten Situbondo dengan menggunakan enam kriteria evaluasi kebijakan William N. Dunn, dapat disimpulkan bahwa SITAPOL 24 telah berjalan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan pengaduan kebakaran dan penyelamatan. Efektivitas, efisiensi, dan ketepatan telah terpenuhi karena layanan mampu mempermudah akses pelaporan, menghemat waktu dan biaya, mempercepat penyampaian informasi, serta mendukung penanganan keadaan darurat. Sementara itu, aspek kecukupan, perataan, dan responsivitas tergolong cukup baik, tetapi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan SDM, armada dan sarana operasional, kurangnya sosialisasi, keterbatasan jaringan komunikasi, serta kondisi geografis yang memengaruhi pemerataan dan kecepatan pelayanan.

Pelaksanaan SITAPOL 24 didukung oleh kecepatan respons petugas, kemudahan akses pelaporan melalui telepon dan WhatsApp, serta sistem pelayanan yang terorganisir. Adapun faktor penghambatnya meliputi kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan SDM, serta keterbatasan sarana dan prasarana, termasuk armada, peralatan penyelamatan, jaringan komunikasi, dan kondisi akses menuju lokasi kejadian. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas SDM, peremajaan dan penambahan sarana operasional, penguatan jaringan komunikasi, serta perluasan sosialisasi agar SITAPOL 24 mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal, cepat, dan merata kepada seluruh masyarakat Kabupaten Situbondo.

REFERENSI

Sumber Buku

- Anggara, S. (2014). *Kebijakan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Dunn, William N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael., dan Saldana, J. (2016). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: Sage Publications
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sandu Siyoto & Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sinambela, L.P, dkk. (2007) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suratman. (2017). *Administrasi publik dan kebijakan publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Wijaya. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Whitney. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Sumber Jurnal

- Sunaringtyas. K. A., Suoratiwi., & Erowati. D., (2024) *Evaluasi Layanan Pengaduan Kota Semarang: Studi Penanganan Kasus Kerusakan Jalan Periode 2021-2022*.

Peraturan

- Pemerintah Kabupaten Situbondo (2025). Peraturan Bupati Situbondo Nomor 73 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Peraturan Bupati Situbondo Nomor 94 Tahun 2022 tentang Inovasi Daerah
- Pemerintah Kabupaten Situbondo. (2022). Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Situbondo.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 114 Tahun 2018 tentang Standar Teknis

Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Kebakaran Daerah
Kabupaten/Kota
Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.