

ANALISIS INOVASI ROTI 7 LAPIS (RESPONSE TIME 7 MENIT LAYANAN PEMADAMAN KEBAKARAN GRATIS) DI KOTA SURABAYA DALAM PERSPEKTIF NEW PUBLIC SERVICE

Aulia Regita Dewi Fitriana

aulia.regita.dewi-2022@fisip.unair.ac.id

Universitas Airlangga, Surabaya

ABSTRACT

The "Roti 7 Lapis" innovation by Surabaya Fire and Rescue Department (DPKP) aims to accelerate fire fighting response with a target time of 7 minutes, at no cost, to reduce material losses and casualties. The program not only focuses on efficiency, but also builds community involvement in fire prevention, in line with New Public Service (NPS) principles that emphasize inclusivity, equity, and collaboration. "Roti 7 Lapis" manages fire risk holistically through cross-sector collaboration and the latest technology. Its implementation is supported by strict regulations and a transparent reporting system that ensures accountability and service effectiveness. Development recommendations include increasing community participation, strengthening transparency, and further integrating technological innovations. In the context of growing urbanization, these measures aim to improve the sustainability and effectiveness of the program in maintaining the safety and well-being of Surabaya's citizens.

Keywords: public service, new public service

ABSTRAK

Inovasi "Roti 7 Lapis" oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Surabaya bertujuan mempercepat respons pemadaman kebakaran dengan target waktu 7 menit, tanpa biaya, guna mengurangi kerugian materi dan korban jiwa. Program ini tidak hanya berfokus pada efisiensi, tetapi juga membangun keterlibatan masyarakat dalam pencegahan kebakaran, sejalan dengan prinsip New Public Service (NPS) yang menekankan inklusivitas, keadilan, dan kolaborasi. "Roti 7 Lapis" mengelola risiko kebakaran secara holistik melalui kolaborasi lintas sektor dan teknologi terbaru. Implementasinya didukung oleh regulasi ketat serta sistem pelaporan transparan yang memastikan akuntabilitas dan efektivitas layanan. Rekomendasi pengembangan meliputi peningkatan partisipasi masyarakat, memperkuat transparansi, dan mengintegrasikan inovasi teknologi lebih lanjut. Dalam konteks urbanisasi yang berkembang, langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan keberlanjutan dan efektivitas program dalam menjaga keselamatan dan kesejahteraan warga Surabaya.

Kata kunci: pelayanan publik, new public service

PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak serta kebutuhan dasar mereka dalam kerangka Pelayanan Publik, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hal ini tercantum dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945, yang menyatakan bahwa salah satu tujuan pembentukan pemerintahan Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan umum. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan publik wajib memastikan kesejahteraan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan mereka melalui layanan publik yang efektif.

Pemerintah daerah, sebagai bagian dari daerah otonom, memiliki hak dan wewenang untuk mengatur urusan pemerintahan sendiri dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Pasal 11 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, salah satu urusan pemerintah daerah adalah urusan konkuren, yang terbagi menjadi urusan pemerintahan wajib dan urusan pemerintahan pilihan. Sesuai dengan Pasal 12 undang-undang tersebut, inovasi layanan "Roti 7 Lapis" termasuk dalam

urusan pemerintahan wajib yang terkait dengan pelayanan dasar, yaitu ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat. Pemerintah daerah terus berupaya untuk menciptakan kesejahteraan serta ketentraman masyarakat melalui penyediaan layanan publik yang berkualitas. Tantangan dalam upaya ini tidak hanya terletak pada penyediaan layanan yang baik, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut diberikan tanpa diskriminasi dan mampu melindungi masyarakat secara menyeluruh

Kota Surabaya, sebagai salah satu kota terpadat di Indonesia, tengah giat melakukan pembangunan di berbagai aspek. Kepadatan penduduk mempengaruhi kualitas hidup masyarakat dan menimbulkan berbagai permasalahan sosial ekonomi, keamanan, ketersediaan lahan, air bersih, kebutuhan pangan, serta risiko bencana. Sari et al., (2023) mengemukakan bahwa pertumbuhan penduduk yang tinggi dapat menyebabkan masalah lingkungan, seperti bencana alam dan kerusakan alam. Salah satu potensi bencana yang sering terjadi di wilayah padat penduduk adalah kebakaran. Tingginya kepadatan penduduk perkotaan meningkatkan peluang terjadinya kebakaran, terutama di kota-kota besar seperti Surabaya.

Tabel 1. Data Jumlah Kebakaran di Kota Surabaya Tahun 2020-2022

Jenis Kebakaran	Tahun				Total
	2019	2020	2021	2022	
Kendaraan Terbakar	43	24	26	513	606
Bangunan Terbakar	164	148	137	156	605
Non-Bangunan Terbakar	737	522	481	407	2.147
Total Kebakaran	944	694	644	1.076	3.358

Sumber : Kusumawardani & Oktariyanda (2024)

Data kejadian kebakaran menunjukkan bahwa kebakaran paling banyak terjadi pada non-bangunan, seperti alang-alang dan sampah, serta kebakaran bangunan akibat korsleting listrik. Pada tahun 2022,

meskipun terjadi penurunan jumlah kejadian kebakaran, angkanya masih mencapai 614 kejadian, dengan total kerugian yang signifikan. Hal ini menuntut pemerintah Kota Surabaya

untuk mengantisipasi dan menanggulangi kebakaran yang terjadi akibat proses pembangunan yang tinggi. Peristiwa kebakaran adalah kejadian yang tidak dapat diprediksi dan dapat terjadi kapan saja. Oleh karena itu, diperlukan penanganan yang tepat oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Surabaya (DPKP) dengan menggunakan teknologi yang tersedia agar bantuan dapat diberikan sesuai dengan standar operasional prosedur. Untuk itu, DPKP Surabaya menciptakan inovasi "Response Time 7 Menit Pelayanan Pemadaman Gratis (Roti 7 Lapis)". Inovasi ini bertujuan meminimalisir kerugian materi dan korban jiwa/luka akibat kebakaran dengan mempercepat kedatangan petugas ke lokasi kebakaran. Selain itu, layanan ini bertujuan mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan berkeadilan, karena pelayanan ini gratis tanpa memandang siapa pelapornya.

Waktu respons tujuh menit dihitung sejak petugas berangkat menuju lokasi kebakaran setelah menerima laporan dari Command Center 112. Layanan ini diinisiasi oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Surabaya pada tahun 2019 dan telah mendapatkan legalitas melalui Peraturan Walikota Nomor 139 Tahun 2022 tentang Daftar Inovasi. Inovasi ini terpilih sebagai salah satu dari Top 45 Inovasi Terpuji pada Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) pada tahun 2022. Dengan pencapaian tersebut, diharapkan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam meminimalisir kerugian akibat kebakaran, telah mencapai tingkat optimal. Untuk melaporkan kebakaran, masyarakat hanya perlu menghubungi nomor layanan Command Center 112 yang akan diteruskan ke pos pemadam kebakaran terdekat.

Pendekatan ini selaras dengan teori *New Public Service* (NPS), yang

menekankan pentingnya pelayanan publik yang berfokus pada kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. NPS mengajak pemerintah untuk berperan sebagai fasilitator yang mendukung partisipasi aktif warga dalam pelayanan publik. Dalam konteks ini, inovasi "Roti 7 Lapis" oleh DPKP Surabaya tidak hanya bertujuan menyediakan layanan yang cepat dan efektif, tetapi juga mewujudkan prinsip inklusivitas serta keadilan dalam pelayanan publik. Inisiatif ini menunjukkan bagaimana pemerintah daerah mampu beradaptasi terhadap tantangan modern melalui pendekatan responsif yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Roti 7 Lapis (waktu respons 7 menit layanan pemadaman kebakaran gratis) di Kota Surabaya dari perspektif *New Public Service*.

TINJAUAN TEORETIS

Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai penyediaan layanan kepada masyarakat oleh organisasi, baik dari sektor pemerintah maupun swasta, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditentukan oleh organisasi tersebut. Pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan layanan yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat. Dalam konteks negara modern, kebijakan publik sangat berfokus pada pelayanan publik, yang meliputi semua bentuk layanan, baik barang maupun jasa, yang merupakan tanggung jawab negara dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Kebijakan publik ini harus diwujudkan dalam bentuk petunjuk pelaksanaan dan teknis yang mengatur tata kelola internal birokrasi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara

atau penduduk, terkait dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Pengertian pelayanan publik telah mengalami perkembangan makna. Manajemen pelayanan publik dipahami sebagai semua kegiatan yang melibatkan pemerintah dan dioperasikan oleh instansi pemerintah atau badan hukum yang dimiliki pemerintah. Pelayanan publik meliputi dua aspek: layanan yang diberikan negara kepada masyarakat melalui instansi pemerintah atau badan hukum, dan layanan yang disediakan oleh pihak swasta kepada masyarakat sebagai pelanggan.

Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan hak-hak mereka, dengan dilakukan oleh individu atau kelompok yang berlandaskan pada faktor-faktor material tertentu, serta melalui prosedur atau metode yang khusus. Pelayanan publik berfokus pada penyediaan layanan yang cepat dan tepat, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perencanaan pemerintah. Menurut Moenir (2002), pelayanan publik memiliki beberapa elemen utama:

1. Pemberi dan penerima pelayanan harus memiliki hak dan kewajiban yang jelas, serta diketahui oleh kedua belah pihak.
2. Tarif pelayanan harus diatur sesuai dengan latar belakang dan keadaan ekonomi masyarakat berdasarkan ketentuan undang-undang, serta efisien dan efektif.
3. Kualitas pelayanan harus menjamin keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Pemerintah harus memberi kesempatan bagi warga negara untuk turut menyelenggarakan pelayanan apabila pelayanan tersebut harus mahal.

Thoha (2008) menekankan bahwa pelayanan publik yang profesional memiliki akuntabilitas dan responsibilitas dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Efektivitas Pelayanan

Pelayanan harus mengutamakan pencapaian tujuan dan sasaran.

2. Kesederhanaan dalam Pelayanan

Prosedur pelayanan harus sesederhana mungkin, mudah dilaksanakan oleh masyarakat, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit.

3. Kejelasan dan Kepastian dalam Pelayanan

Pelayanan umum harus jelas dan pasti, mencakup prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, pejabat yang berwenang, biaya atau tarif, serta waktu penyelesaian pelayanan yang terjadwal secara sistematis.

4. Transparansi

Prosedur dan persyaratan pelayanan, tanggung jawab pejabat, waktu penyelesaian, serta rincian tarif harus diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat.

5. Efisiensi

Persyaratan pelayanan harus sesuai dengan sasaran capaian dan mencegah pengulangan pemenuhan kriteria dan persyaratan.

6. Ketepatan Waktu

Pelayanan harus diselesaikan tepat waktu sesuai yang dijadwalkan.

7. Responsif

Pemberi layanan harus tanggap terhadap masalah, kebutuhan, dan aspirasi masyarakat penerima layanan.

8. Adaptif

Pelayanan harus disesuaikan dengan tuntutan, keinginan, dan aspirasi masyarakat yang sering berubah.

New Public Service

Paradigma New Public Service (NPS) adalah konsep yang diperkenalkan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt melalui karya mereka yang berjudul "The New Public Service: Serving, not Steering", diterbitkan pada tahun 2003.

Paradigma NPS dirancang untuk menentang paradigma New Public Management yang mendukung prinsip "mengelola pemerintahan seperti sebuah bisnis" atau "pasar sebagai solusi untuk masalah di sektor publik". Gagasan dari Denhardt & Denhardt mengenai New Public Service menekankan bahwa pemerintah seharusnya berfungsi tidak seperti perusahaan, tetapi sebagai pelayan masyarakat dengan cara yang demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Alternatif yang ditawarkan oleh konsep ini adalah bahwa pemerintah harus mendengarkan suara publik dalam pengelolaan pemerintahan.

Sebelum terbitnya buku tersebut, Denhardt dan Denhardt telah mempublikasikan tulisan serupa dengan judul berbeda dalam jurnal *Public Administration Review* pada tahun 2000, dan kemudian dalam *International Review of Public Administration* pada tahun 2003.

Buku yang diterbitkan merupakan revisi dan modifikasi dari tulisan-tulisan sebelumnya. Denhardt mengklasifikasikan paradigma administrasi negara ke dalam tiga kelompok besar: Old Public Administration (OPA), New Public Management (NPM), dan New Public Service (NPS). Menurutnya, OPA dan NPM kurang relevan dalam menangani permasalahan publik, sehingga diperlukan paradigma baru seperti NPS. Denhardt berpendapat bahwa paradigma lama seperti NPM gagal dalam mengatasi masalah publik karena mengabaikan peran utama pemerintah sebagai pelayan dan pemberdaya warga negara. Paradigma NPM lebih menekankan peran pemerintah sebagai pengarah (steering) daripada pelayan (serving) masyarakat.

Paradigma New Public Service (NPS) yang dikemukakan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt menegaskan pentingnya peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat yang mendengarkan dan melibatkan warga dalam pengambilan keputusan, serta menjaga nilai-nilai demokrasi, keadilan, dan akuntabilitas. Tiga penelitian yang

berbeda memberikan wawasan mendalam dan mendukung teori NPS, sekaligus mengidentifikasi tantangan dan strategi yang dapat memperkuat penerapannya.

Penelitian tentang New Public Service (NPS) menghadirkan sejumlah wawasan mengenai bagaimana birokrasi modern dapat lebih responsif, adil, dan efektif dalam melayani masyarakat. Rivera & Knox (2023) dengan judul "*Bureaucratic discretion, social equity, and the administrative legitimacy dilemma: Complications of New Public Service*" mengidentifikasi dilema legitimasi yang muncul ketika birokrat harus menyeimbangkan akuntabilitas terhadap berbagai pihak, termasuk publik, pejabat terpilih, pasar, dan sistem organisasi. Konflik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pihak-pihak ini menimbulkan tantangan dalam pengambilan keputusan yang adil dan efektif.

Johnston (2024) dalam artikelnya berjudul "*New development: Is it time for New Public Service Bargain?*" menekankan pentingnya pendekatan human relations dalam pelaksanaan prinsip NPS. Ia berargumen bahwa peningkatan minat dan retensi pegawai negeri yang berkualitas, melalui imbalan kerja yang adil dan pemberdayaan pegawai, dapat meningkatkan kapasitas pemerintah dalam memberikan layanan publik yang efektif. Pendekatan ini juga membantu mengatasi penurunan minat dalam layanan publik dan memastikan aparatur publik termotivasi untuk melayani masyarakat.

Penelitian oleh Benson et al. (2021) berjudul "*Public Management: A Critical Overview of New Public Service Concept Oriented in Public Service Escalation*" mengungkap beberapa permasalahan manajerial yang muncul dalam penerapan NPS. Salah satu tantangan utama adalah pengaruh budaya lama seperti feodalisme, kulturalisme, dan nepotisme yang masih kuat dalam praktik administratif. Birokrasi yang terbenam dalam budaya lama ini cenderung menolak reformasi dan mempertahankan status quo. Selain itu,

politisasi administrator regional menjadi masalah serius, di mana otonomi regional seringkali dipolitisasi dan keputusan administratif dipengaruhi oleh kepentingan politik. Penggantian kepala daerah sering kali diikuti dengan perubahan besar dalam struktur birokrasi, yang memunculkan ketidakpastian dan kekhawatiran akan kehilangan pekerjaan. Kurangnya sosialisasi pemerintah tentang aturan dan prosedur operasional standar (SOP) juga menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat dan pegawai pemerintah. Kinerja pegawai yang rendah, akibat kurangnya disiplin, ketidakprofesionalan, dan hukuman yang lemah terhadap pelanggaran, juga menjadi tantangan signifikan. Untuk memperkuat NPS, perlu ada upaya untuk mengatasi pengaruh budaya lama, mengurangi politisasi administrasi, meningkatkan sosialisasi, dan memperbaiki disiplin di kalangan pegawai pemerintah.

Penelitian lain oleh Johnston (2023) yang berjudul "*New Public Service Bargain: Time for Paradigm Shift in Turbulent Times*" menyoroti pentingnya menciptakan pekerjaan yang bermakna dan memberikan penghargaan yang memadai sehingga pegawai merasa dihargai dan sektor publik menjadi prospek karier yang menarik. Johnston menekankan pentingnya manajemen bakat di sektor publik, yang tidak hanya mengelola bakat dengan baik tetapi juga memastikan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi. Integrasi dampak sosial ke dalam tujuan manajemen bakat sangat penting sehingga tujuan inti sektor publik dan kebaikan bersama menjadi bagian dari praktik terkait sumber daya manusia. Johnston juga menggarisbawahi pentingnya penelitian tentang tantangan dan dampak langkah-langkah penghematan anggaran terhadap kapasitas sektor publik dalam menarik, mengelola, dan mempekerjakan bakat, terutama di masa-masa penuh gejolak. Penelitian ini memperkuat NPS dengan menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung,

mengelola bakat dengan baik, dan menjaga keseimbangan kehidupan kerja untuk menarik dan mempertahankan bakat di sektor publik.

Sementara itu, penelitian oleh Koskimies & Kinder (2024) yang berjudul "*Mutuality in AI Enabled New Public Service Solutions*" menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan pandangan pengguna layanan publik serta melibatkan mereka secara aktif dalam proses pembangunan solusi layanan baru. Artikel ini menyoroti bahwa kurangnya keterlibatan pengguna layanan dalam pembentukan proyek AI dapat mengakibatkan kesulitan dalam mengakomodasi sudut pandang dan kebutuhan mereka, yang merupakan aspek penting dalam paradigma NPS. Pentingnya dialog aktif, pemahaman mendalam tentang konteks dan budaya, serta pembentukan kepercayaan juga diangkat sebagai bagian integral dari proses inovasi layanan publik. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan yang berpusat pada mutualitas dan trust dalam pengembangan proyek AI dapat membantu mencegah terulangnya kegagalan inovasi teknologi sebelumnya dan mendukung prinsip-prinsip NPS. Penelitian ini mendukung NPS dengan menekankan pentingnya keterlibatan aktif pengguna layanan dalam proses inovasi, membangun kepercayaan, dan memahami konteks budaya serta sosial dalam pengembangan solusi layanan publik yang berbasis AI.

Secara keseluruhan, kelima penelitian tersebut memberikan kontribusi signifikan dalam memperkuat teori New Public Service dengan mengidentifikasi tantangan praktis dan strategi untuk mengatasi hambatan dalam penerapannya. Mereka menekankan pentingnya reformasi budaya, manajemen bakat, keseimbangan kerja-hidup, serta keterlibatan aktif masyarakat dan pengguna layanan dalam proses pengambilan keputusan dan inovasi layanan publik. Prinsip-prinsip ini sejalan dengan tujuan NPS untuk menciptakan

pemerintahan yang lebih demokratis, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Prinsip New Public Service

Denhardt & Denhardt (2003) menjelaskan tujuh prinsip utama dalam New Public Service:

1. Melayani Masyarakat, Bukan Pelanggan

Kepentingan publik perlu diwujudkan melalui dialog yang melibatkan nilai-nilai bersama, bukan hanya melalui pengumpulan kepentingan pribadi individu. Aparatur publik tidak hanya merespons permintaan dari masyarakat, melainkan lebih berfokus pada upaya membangun kepercayaan serta kolaborasi dengan dan di antara warga negara. Pelayanan kepada masyarakat harus diberikan secara optimal.

2. Mengutamakan Kepentingan Publik

Administrator publik harus berperan dalam membentuk kepentingan publik yang bersifat kolektif. Tujuan mereka bukan sekadar mencari solusi cepat yang didasarkan pada pilihan individual, melainkan menciptakan kepentingan bersama serta tanggung jawab kolektif.

3. Menghargai Warga Negara Lebih dari Kewirausahaan

Kepentingan publik seharusnya dikelola oleh aparatur publik dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan kontribusi kepada masyarakat, daripada oleh manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah dana publik adalah aset pribadi mereka. Menghargai warga negara lebih dari sekadar mengejar nilai-nilai kewirausahaan akan lebih mengutamakan kesejahteraan masyarakat, meskipun pentingnya inovasi tetap tidak dapat diabaikan.

4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis

Kebijakan dan program yang dirancang untuk memenuhi kepentingan publik dapat dicapai secara efektif dan

bertanggung jawab melalui upaya kolektif serta proses kolaboratif.

5. Menyadari Bahwa Akuntabilitas Bukan Hal yang Mudah

Aparatur publik harus menempatkan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai-nilai masyarakat, prinsip-prinsip politik, standar profesional, serta kepentingan warga negara sebagai prioritas, alih-alih hanya fokus pada kepentingan pasar.

6. Melayani daripada Mengendalikan

Sangat penting bagi aparatur publik untuk menerapkan kepemimpinan yang berlandaskan nilai-nilai bersama, daripada melakukan pengendalian atau pengarahan masyarakat menuju nilai-nilai yang baru.

7. Menghargai Orang, Bukan Hanya Produktivitas

Organisasi publik beserta jaringannya memiliki potensi yang lebih besar untuk mencapai keberhasilan jangka panjang jika dikelola melalui proses kolaboratif dan kepemimpinan kolektif yang didasarkan pada penghargaan terhadap setiap individu.

Prinsip-prinsip ini, seperti yang diuraikan oleh Denhardt & Denhardt (2003), menekankan pentingnya pelayanan publik yang berorientasi pada nilai-nilai bersama, akuntabilitas, kolaborasi, dan penghargaan terhadap masyarakat.

Dimensi New Public Service

1. Tangible

Fokus pada penyediaan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi yang memadai. Ini berarti memiliki infrastruktur yang bersih dan terawat, alat-alat kerja yang modern dan berfungsi baik, serta staf yang profesional. Komunikasi yang efektif melalui berbagai saluran seperti telepon, email, atau media sosial juga penting agar informasi dapat disampaikan dengan jelas dan cepat kepada masyarakat.

2. Reliability

Kemampuan unit pelayanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan konsisten. Hal ini

mencakup ketepatan waktu dalam pelayanan dan memastikan bahwa standar yang ditetapkan selalu dipenuhi. Keandalan ini membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Responsiveness

Kesediaan untuk membantu dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan. Responsivitas ini meliputi kemampuan untuk merespon dengan cepat setiap permintaan, keluhan, atau masalah yang dihadapi oleh masyarakat, serta memberikan solusi yang tepat.

4. Competence

Memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. Aparatur harus terus mengikuti pelatihan dan pengembangan profesional agar selalu up-to-date dengan praktik terbaik dan teknologi terbaru dalam bidangnya.

5. Courtesy

Sikap ramah, bersahabat, dan tanggap terhadap keinginan pelanggan. Ini mencakup kemauan untuk melakukan kontak pribadi dan memberikan pelayanan dengan sopan santun, yang membantu membangun hubungan positif antara petugas dan masyarakat.

6. Credibility

Sikap jujur dan transparan dalam upaya untuk menarik dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Kejujuran ini meliputi penyampaian informasi yang benar, transparansi dalam proses pelayanan, dan keadilan dalam perlakuan terhadap semua pelanggan.

7. Security

Jasa pelayanan yang dijamin aman dan bebas dari bahaya atau risiko. Ini mencakup langkah-langkah pengamanan yang tepat, perlindungan data pribadi, dan penanganan situasi darurat dengan cepat dan efisien untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat.

8. Access

Kemudahan dalam mengadakan kontak dan pendekatan dengan layanan publik. Ini mencakup lokasi yang strategis, jam pelayanan yang fleksibel, serta saluran

komunikasi yang terbuka dan responsif agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah.

9. Communication

Kemampuan untuk mendengarkan suara, keinginan, dan aspirasi masyarakat, serta kesediaan untuk secara konsisten menyampaikan informasi terbaru kepada publik, sangat penting. Komunikasi dua arah yang efektif memungkinkan adanya umpan balik yang konstruktif dan penyesuaian layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

10. Understanding customer

Upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan pelanggan. Ini melibatkan penelitian dan analisis kebutuhan pelanggan serta penerapan hasilnya dalam perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik, menunjukkan komitmen terhadap pelayanan yang berorientasi pada pelanggan.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan metode kajian literatur. Kajian literatur merupakan proses menyelidiki dan menelusuri berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan publikasi terkait, untuk menghasilkan tulisan yang mendalam mengenai suatu topik atau isu tertentu. Dalam konteks penelitian ini, kajian literatur menjadi landasan utama untuk memahami kerangka konseptual, konteks kebijakan, dan temuan-temuan terkait yang dapat mendukung analisis yang komprehensif. Sebagaimana dijelaskan oleh Creswell (2010), proses ini merupakan langkah awal dalam sebuah proyek penelitian, di mana peneliti melakukan pencarian, pemilihan, evaluasi, dan pembacaan terhadap literatur yang relevan. Dalam konteks inovasi Roti 7 Lapis (*response time* 7 menit layanan pemadaman kebakaran gratis) di Kota Surabaya dalam perspektif New Public Service, penggunaan kajian literatur menjadi krusial untuk menyusun dasar pengetahuan yang kokoh, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan yang telah ada, serta mengevaluasi dampak dan implikasi dari kebijakan tersebut. Melalui

proses kajian literatur yang cermat, peneliti dapat menemukan informasi yang relevan, memahami berbagai perspektif, dan menyusun argumentasi yang kuat untuk mendukung analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi "Roti 7 Lapis" yang diterapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Surabaya, dengan tujuan untuk memberikan layanan pemadam kebakaran dengan respons time maksimal 7 menit secara gratis, tidak hanya merupakan upaya operasional tetapi juga mencerminkan komitmen terhadap prinsip-prinsip New Public Service (NPS). Konsep ini menekankan transformasi layanan publik yang lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan bersama, bukan hanya kepentingan individu atau sektor tertentu.

Dalam perspektif NPS, inovasi ini bertujuan untuk membangun dialog yang kuat dengan masyarakat, tidak hanya sebagai pelanggan tetapi sebagai mitra dalam menciptakan nilai-nilai bersama. Respons time yang cepat bukan hanya untuk efisiensi operasional, tetapi juga untuk meningkatkan kepercayaan dan partisipasi aktif masyarakat dalam upaya pencegahan dan respons terhadap kebakaran. Hal ini sejalan dengan prinsip bahwa pelayanan publik harus memprioritaskan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, menghargai kontribusi warga negara dan pegawai publik dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman dan responsif terhadap kebutuhan kolektif.

Selain itu, implementasi "Roti 7 Lapis" menunjukkan komitmen terhadap akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dana publik, yang diatur melalui regulasi dan pengawasan yang ketat. Program ini tidak hanya mengintegrasikan nilai-nilai demokratis dalam pengambilan keputusan dan manajemen risiko kebakaran, tetapi juga menggalang kolaborasi lintas sektor dan membangun kepemimpinan berbasis nilai-

nilai bersama yang menghargai peran semua pihak terlibat. Berikut analisis inovasi Roti 7 Lapis (response time 7 menit layanan pemadaman kebakaran gratis) di Kota Surabaya dalam perspektif new public service:

1. Melayani Masyarakat, Bukan Pelanggan

Program "Roti 7 Lapis" di Surabaya merupakan inovasi dalam pelayanan publik yang tidak hanya berfokus pada kebutuhan individu sebagai pelanggan, tetapi lebih pada membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat secara keseluruhan. Dengan menjamin waktu respons maksimal 7 menit dalam layanan pemadam kebakaran yang gratis, program ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi mereka, dapat merasa terlindungi dan didukung oleh pelayanan publik yang efektif.

Selain itu, "Roti 7 Lapis" juga mendorong kolaborasi aktif antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya pencegahan kebakaran. Ini tidak hanya menciptakan pelayanan yang inklusif, tetapi juga memperkuat rasa kepercayaan dan keterlibatan warga dalam kegiatan publik. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip New Public Service yang menekankan pentingnya membangun dialog tentang nilai bersama dan mengutamakan kepentingan publik secara kolektif, bukan hanya sebagai respons terhadap kebutuhan individual.

2. Mengutamakan Kepentingan Publik

Program "Roti 7 Lapis" di Surabaya secara signifikan menyumbang pada kepentingan publik dengan fokus utama pada respons cepat dalam memadamkan kebakaran, yang bertujuan untuk meminimalisir kerugian materi dan korban jiwa. Dengan menetapkan target waktu respons maksimal 7 menit, program ini tidak hanya menekankan efisiensi operasional, tetapi juga menggarisbawahi komitmennya terhadap kepentingan publik secara menyeluruh.

Melalui upaya kolektif antara pemerintah dan masyarakat, program ini mempromosikan keamanan dan kesejahteraan bagi seluruh warga kota. Ini mencerminkan pendekatan yang tidak hanya responsif terhadap kebutuhan segera masyarakat, tetapi juga proaktif dalam pencegahan kebakaran melalui pendidikan dan partisipasi aktif warga. Dengan demikian, "Roti 7 Lapis" tidak hanya bertujuan untuk memberikan layanan pemadam kebakaran yang cepat dan efisien, tetapi juga untuk membangun fondasi yang kuat untuk kehidupan yang lebih aman dan terlindungi bagi semua warga Surabaya.

3. Menghargai Warga Negara Lebih dari Kewirausahaan

Program "Roti 7 Lapis" dari DPKP Surabaya menegaskan komitmennya untuk menghargai warga negara lebih dari sekadar memprioritaskan keuntungan finansial atau keunggulan pribadi. Dengan menyediakan layanan pemadaman kebakaran gratis, program ini menunjukkan bahwa pengelolaan dana publik dilakukan secara bertanggung jawab untuk kepentingan kolektif masyarakat. Fokusnya bukan hanya pada inovasi teknis semata, tetapi juga pada pengelolaan sumber daya yang adil dan transparan demi kesejahteraan bersama. Program ini mencerminkan nilai-nilai New Public Service (NPS) dengan mengutamakan peran pegawai publik dan partisipasi aktif warga dalam menjaga keamanan dan kesejahteraan komunitas. Dengan demikian, "Roti 7 Lapis" tidak hanya menjadi alat untuk memadamkan kebakaran secara efisien, tetapi juga sebagai wujud nyata dari penghargaan terhadap kontribusi masyarakat dan pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan bersama. Ini menegaskan bahwa keberhasilan program ini tidak hanya diukur dari segi teknis operasional, tetapi juga dari dampak positifnya terhadap integritas dan kepercayaan publik dalam penyediaan layanan kritis seperti pemadam kebakaran.

4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis

Program "Roti 7 Lapis" di Surabaya menunjukkan komitmen yang kuat dalam memastikan keberlanjutan dan efektivitasnya melalui berbagai strategi institusional dan sosial yang terintegrasi. Secara institusional, program ini didukung oleh berbagai peraturan dan keputusan yang mencakup aspek anggaran, integrasi antarinstansi, dan standar operasional. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 7 Tahun 2021, Keputusan Walikota Surabaya Nomor 188.45/104/436.1.2/2014, serta Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/4428/436.7.6/2019 memberikan landasan hukum yang penting dalam mengalokasikan anggaran, memperkuat kerjasama antarperangkat daerah, kepolisian, dan TNI, serta menetapkan standar respons time 7 menit dalam penanganan kebakaran. Selain itu, SOP Nomor 060/4230/436.7.6/2019 memberikan panduan operasional yang jelas untuk memastikan konsistensi dalam pelaksanaan program.

Strategi sosialnya juga kuat dengan melibatkan langsung masyarakat melalui program sosialisasi dan simulasi pencegahan kebakaran. Melalui edukasi yang terarah kepada masyarakat mulai dari tingkat Kelurahan hingga RT/RW, serta kepada staf di gedung perkantoran, program ini tidak hanya meningkatkan kesiapsiagaan masyarakat tetapi juga membangun partisipasi aktif dalam menjaga lingkungan mereka. Sosialisasi dan simulasi kebakaran menjadi instrumen penting dalam upaya preventif untuk mempersiapkan masyarakat menghadapi bencana kebakaran.

Secara manajerial, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Surabaya menjalankan pendekatan yang terstruktur melalui dua bidang utama: Bidang Pemadaman dan Bidang Pencegahan. Bidang Pemadaman memastikan operasional pemadaman kebakaran dan pemeliharaan sarana prasarana secara teratur, sementara Bidang Pencegahan fokus pada inspeksi sistem proteksi

kebakaran dan edukasi masyarakat. Kolaborasi yang erat antara berbagai pihak, termasuk Command Center 112 dan pos pemadam kebakaran, menjadi kunci keberhasilan dalam memastikan pelayanan yang efektif dan responsif. Dengan demikian, "Roti 7 Lapis" tidak hanya mengimplementasikan prinsip-prinsip strategis dan demokratis dalam manajemen risiko kebakaran, tetapi juga menunjukkan komitmen yang kuat untuk membangun keberlanjutan program dengan melibatkan berbagai stakeholder secara aktif.

5. Menyadari Bahwa Akuntabilitas Bukan Hal yang Mudah

Program "Roti 7 Lapis" di Surabaya menunjukkan komitmen yang kuat terhadap prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik, sesuai dengan prinsip New Public Service (NPS). Ini tercermin dalam pengaturan yang ketat melalui Peraturan Walikota dan pengakuan nasional, menetapkan standar yang jelas untuk memastikan pelayanan yang efisien dan sesuai dengan hukum serta nilai-nilai masyarakat.

Secara institusional, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Surabaya telah mengimplementasikan sistem pelaporan kinerja yang transparan. Ini mencakup evaluasi berjenjang mulai dari petugas lapangan yang dipantau oleh kepala dinas hingga evaluasi kinerja yang dilakukan oleh Wali Kota Surabaya sendiri. Pengawasan yang ketat ini memastikan bahwa setiap tahap dalam pelaksanaan program response time 7 menit berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, partisipasi publik dalam proses evaluasi juga diperkuat. Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, secara terbuka mendengarkan masukan, kritik, dan saran dari masyarakat melalui ajang wadul yang rutin diselenggarakan. Hal ini memastikan bahwa evaluasi terhadap layanan publik, termasuk program DPKP, berdasarkan pada umpan balik dan kebutuhan masyarakat secara langsung (Lia, 2023).

Dari segi anggaran, program ini didukung oleh APBD tahunan yang tidak hanya dipantau oleh DPRD Surabaya namun juga dipertanggungjawabkan secara transparan kepada publik. Penggunaan dana publik yang efisien dan sesuai dengan regulasi menjadi prioritas utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan. Secara keseluruhan, "Roti 7 Lapis" tidak hanya mengedepankan efisiensi operasional dalam pemadaman kebakaran tetapi juga menegaskan komitmen pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik dalam setiap aspek implementasinya

6. Melayani daripada Mengendalikan

Pendekatan yang diambil oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Surabaya dalam menjalankan program "Roti 7 Lapis" menekankan pada pelayanan daripada kontrol. Kepemimpinan yang diterapkan di sini tidak hanya berfokus pada pengaturan atau pengendalian, tetapi lebih kepada memberikan pelayanan yang responsif dan efektif kepada masyarakat. Para petugas pemadam kebakaran tidak hanya bertindak sebagai penegak aturan atau kontrol atas kebakaran, tetapi mereka berperan sebagai pelayan masyarakat. Mereka siap memberikan bantuan dengan cepat setelah menerima laporan kebakaran, memastikan bahwa respons yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan urgensi situasi yang dihadapi oleh masyarakat Surabaya.

Dalam konteks "Roti 7 Lapis", pendekatan kepemimpinan yang berbasis pada nilai-nilai bersama menonjolkan pentingnya memahami dan merespons secara aktif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Ini bukan hanya tentang menetapkan standar atau kebijakan, tetapi juga tentang membangun hubungan yang inklusif dan saling mendukung antara pemadam kebakaran dan masyarakat yang dilayani. Dengan demikian, program ini tidak sekadar mengontrol atau mengarahkan

masyarakat menuju nilai-nilai baru, tetapi lebih kepada mengakui dan memenuhi kebutuhan yang ada, serta bekerja sama untuk meningkatkan keselamatan dan kesejahteraan bersama. Hal ini sesuai dengan semangat New Public Service yang menekankan pelayanan yang berpusat pada kepentingan masyarakat secara luas dan partisipasi yang aktif dari seluruh komunitas.

7. Menghargai Orang, Bukan Hanya Produktivitas

Program inovatif "Roti 7 Lapis" yang diterapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Surabaya tidak hanya mengutamakan kecepatan respon dalam memadamkan kebakaran, tetapi juga menghargai keselamatan dan kesejahteraan seluruh warga. Pendekatan ini menegaskan komitmen untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas tinggi dan berfokus pada perlindungan masyarakat. Penghargaan terhadap setiap individu, baik itu warga negara, pegawai publik, maupun pihak swasta, menjadi landasan utama dalam operasional program ini. DPKP Surabaya tidak hanya mengukur keberhasilan dari segi produktivitas dalam menanggapi kebakaran, tetapi juga dari kemampuannya untuk membangun hubungan yang harmonis dan saling menghargai dengan seluruh stakeholder yang terlibat. Kolaborasi dan kepemimpinan bersama menjadi strategi utama dalam menjalankan program ini secara berkelanjutan. Dengan mendorong partisipasi aktif dari seluruh komunitas, termasuk melibatkan masyarakat dalam upaya pencegahan kebakaran melalui sosialisasi dan simulasi, DPKP Surabaya mengamalkan nilai-nilai New Public Service yang menempatkan kepentingan publik sebagai prioritas utama. Dalam konteks ini, penghargaan terhadap semua pihak yang terlibat bukan hanya sebagai bentuk penghargaan atas produktivitas, tetapi juga sebagai pengakuan terhadap kontribusi yang berharga dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman dan lebih baik untuk

semua warga Surabaya. Dengan demikian, keberlanjutan dan keberhasilan jangka panjang dari program "Roti 7 Lapis" tidak hanya bergantung pada efisiensi operasional, tetapi juga pada kemampuannya untuk memelihara hubungan yang positif dan saling menguntungkan antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta.

SIMPULAN

Inovasi "Roti 7 Lapis" yang diterapkan oleh Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP) Surabaya merupakan langkah signifikan dalam memperbaiki layanan publik terkait pemadam kebakaran. Program ini tidak hanya memastikan respons time maksimal 7 menit untuk memadamkan kebakaran, tetapi juga mencerminkan komitmen kuat terhadap prinsip-prinsip New Public Service (NPS). Dengan fokus pada inklusivitas, keadilan, dan partisipasi masyarakat, inovasi ini berhasil membangun hubungan yang kuat antara pemerintah daerah dan warga, serta meningkatkan keamanan dan kesejahteraan kota Surabaya secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis terhadap inovasi "Roti 7 Lapis" di Kota Surabaya dalam perspektif New Public Service, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk pengembangan dan perbaikan program ini:

1. Penguatan Partisipasi Masyarakat
Lebih lanjut memperkuat partisipasi aktif masyarakat dalam program "Roti 7 Lapis". Hal ini dapat dilakukan dengan mengintensifkan sosialisasi, pelatihan, dan simulasi pencegahan kebakaran di tingkat komunitas (RT/RW) dan institusional (perkantoran, sekolah). Masyarakat dapat dilibatkan dalam upaya pencegahan kebakaran, seperti melalui program sukarelawan atau tim tanggap bencana lokal.
2. Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas

Memperkuat sistem pelaporan kinerja yang transparan dan akuntabel. DPKP Surabaya dapat lebih terbuka dalam menyajikan data kinerja, alokasi anggaran, dan evaluasi dampak program kepada masyarakat. Ini akan meningkatkan kepercayaan publik dan memungkinkan pengawasan yang lebih efektif dari semua pihak terkait.

3. Inovasi Teknologi dan Digitalisasi Mengintegrasikan teknologi baru dan digitalisasi dalam operasional "Roti 7 Lapis". Misalnya, penggunaan sistem informasi geografis (GIS) untuk pemetaan risiko kebakaran, penggunaan aplikasi mobile untuk pelaporan kebakaran oleh masyarakat, atau sistem pemanggilan otomatis berbasis AI untuk respon cepat.
4. Penguatan Kolaborasi Antarinstansi Memperkuat kerjasama lintas sektor antara DPKP Surabaya, kepolisian, TNI, dan instansi terkait lainnya. Ini dapat dilakukan dengan mengadakan rapat koordinasi rutin, pembagian peran yang jelas dalam tanggap darurat, dan latihan bersama untuk meningkatkan koordinasi dalam menanggapi bencana kebakaran.
5. Peningkatan Pendidikan dan Kesadaran Masyarakat Mengintensifkan program edukasi publik tentang bahaya kebakaran, tindakan pencegahan, dan respons darurat. Melalui pendidikan yang terus-menerus, masyarakat dapat lebih siap menghadapi situasi darurat dan berkontribusi dalam upaya pencegahan kebakaran.
6. Evaluasi Berkala dan Pembelajaran Melakukan evaluasi berkala terhadap program "Roti 7 Lapis" dengan melibatkan berbagai stakeholder, termasuk masyarakat. Evaluasi ini tidak hanya fokus pada pencapaian target response time, tetapi juga pada dampak sosial,

kepuasan masyarakat, dan efisiensi penggunaan sumber daya.

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan program "Roti 7 Lapis" di Kota Surabaya dapat terus berkembang, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, dan menjadi contoh bagi inovasi pelayanan publik yang berorientasi pada kepentingan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Benson, L., Thanh, H. T., & Thao, B. N. (2021). Public Management: A New Public Service Oriented Concept of Public Service. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 2(3), 29–36. <https://doi.org/10.47616/jamrems.v2i3.124>
- Creswell, J. . (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (Edisi Ketu). Pustaka Pelajar.
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Rather Service : than Steering Serving*. 60(6).
- Johnston, K. (2023). New Public Service Bargain: Time for Paradigm Shift in Turbulent Times? *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 2023(Special Issue), 85–100. <https://doi.org/10.24193/tras.SI2023.5>
- Johnston, K. (2024). New development: Is it time for New Public Service Bargain? *Public Money and Management*, 2023, 1–3. <https://doi.org/10.1080/09540962.2024.2343168>
- Koskimies, E., & Kinder, T. (2024). Mutuality in AI-enabled new public service solutions. *Public Management Review*, 26(1), 219–244. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2078501>
- Kusumawardani, R. P. N., & Oktariyanda, T. A. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Response Time 7 Menit Layanan Pemadaman Kebakaran Gratis (Roti 7 Lapis) Pada Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Kota Surabaya. *Publika*,

12(1), 222-236.

- Lia, A. N. (2023). Analisis Inovasi Roti 7 Lapis Pemadam Kebakaran Di Surabaya Dalam Perspektif New Public Governance. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(4), 1334-1347. <https://doi.org/10.37606/publik.v10i4.840>
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Rivera, J. D., & Knox, C. C. (2023). Bureaucratic discretion, social equity, and the administrative legitimacy dilemma: Complications of New Public Service. *Public Administration Review*, 83(1), 65-77. <https://doi.org/10.1111/puar.13550>
- Sari, A. P., Rahmadini, G., Carlina, H., Ramadan, M. I., & Pradani, Z. E. (2023). Analisis Masalah Kependudukan Di Indonesia. *Journal of Economic Education*, 2(1), 29-37.
- Thoha, M. (2008). *Imu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana.