

Evaluasi Layanan Tanggap Darurat *Command Center* 112 di Surabaya Tinjauan terhadap Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya

Davin Bintang Dwi Putra¹, Zafi Putra Jaelani², Giwang Sekar Windayu³, Anya
Citra Kurnia Nanda⁴

¹²³⁴Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

21041010276@student.upnjatim.ac.id¹, 21041010167@student.upnjatim.ac.id²,
21041010300@student.upnjatim.ac.id³, 21041010286@student.upnjatim.ac.id⁴

ABSTRACT

Command Center 112 is a unit that works to serve the community in emergencies. Evaluation has an important role in improving the quality of public services, therefore public service standards should not be ignored because this can reduce the quality of services offered to the public. The aim of this research is to identify challenges and problems faced in the emergency response service process and suggest improvements or solutions. The theory used is Dunn, W. N.'s theory which includes Effectiveness, Adequacy, Equity, Responsibility and Determination. The research methodology used is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques are observation, interviews and documentation. Based on research findings, it can be concluded that the quality of service from Command Center 112 is good and in accordance with regulations. However, there are several aspects that can still be improved to improve the quality of public services to the community, so that Command Center 112 service users are not disappointed with the services provided.

Keywords: public service, evaluation of public services, command center 112

ABSTRAK

Command Center 112 merupakan unit yang bekerja untuk melayani masyarakat dalam keadaan darurat. Evaluasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, oleh karena itu standar pelayanan publik tidak boleh diabaikan karena hal itu dapat menurunkan mutu pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi tantangan dan masalah yang dihadapi dalam proses layanan tanggap darurat dan menyarankan perbaikan atau solusi. Teori yang digunakan adalah teori milik Dunn, W. N. Yang mencakup Efektivitas, Kecukupan, Pemerataan, Responsibilitas, dan Ketetapan. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dari Command Center 112 sudah baik dan sesuai dengan peraturan. Namun terdapat beberapa aspek yang masih bisa diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, agar pengguna layanan Command Center 112 tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: pelayanan publik, evaluasi layanan publik, pusat komando 112

PENDAHULUAN

Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas berusaha melakukan percepatan reformasi birokrasi dengan mendorong Kementerian, Lembaga, dan Pemerintahan Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan melakukan kompetisi pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam peraturan Menteri PAN&RB Ri No.19 Tahun 2016. Hal ini mendorong pemerintah daerah Kota Surabaya untuk melakukan inovasi pada pelayanan publik, yakni salah satunya dibidang penanggulangan bencana. Bencana bisa terjadi dimana saja, begitupun di Indonesia. Setiap daerah yang ada di Indonesia memiliki potensi terjadi bencana dan memiliki cara tersendiri untuk menangani bencana sesuai dengan keadaan wilayah masing masing, termasuk Kota Surabaya(Fajarria & Shodiqien, 2018).

Informasi terkini diperoleh dari Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) dan Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) terkait pergerakan sesan kendeng dari Surabaya barat menuju Jawa Tengah yang sebelumnya tidak diketahui. Informasi ini berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya 2016-2021 tentang kawasan rawan bencana. Selain itu, Kota Surabaya tercatat rentan terhadap gempa bumi, genangan air akibat banyaknya air yang dikeluarkan sungai dan kanal saat musim hujan, serta banjir rob, khususnya di wilayah pesisir Surabaya Utara. Selain bencana yang telah disebutkan, banjir, kebakaran, dan angin puting beliung sering terjadi di Surabaya. Oleh karena itu, sesuai dengan Keputusan Wali Kota Nomor: 188.45/104/436.1.2/2014 yang memuat banyak instrumen, Pemkot Surabaya membentuk Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana (Satlak PB) dan Satuan Tugas Pelaksana Penanggulangan Bencana (Satlak PB). Untuk Kota Surabaya lokasi yang tugasnya memberikan perlindungan yang layak serta rasa aman dan bermartabat kepada masyarakat (Makdar & Meirinawati, 2018).

Dikutip dari (Diskominfo,2023) Sejak tahun 2015, Indonesia telah memiliki pelayanan tanggap darurat dengan nomor callcenter yang dapat dihubungi terkait situasi atau keadaan gawat darurat seperti yang telah diimplementasikan di Amerika Serikat dengan nomor layanan 911. Serial 911 yang populer di tahun 1990 an, dikarenakan serial TV asal amerika serikat yang mengangkat tema tentang nomor panggilan darurat 911. Bahwasannya nomor tersebut digambarkan dengan keadaan darurat yang sedang dihadapi oleh warga amerika serikat seperti kecelakaan, bencana, tetapi umumnya keadaan darurat akibat adanya aksi kejahatan. Saat menghadapi keadaan darurat tersebut warga yang menghubungi nomor darurat 911, seolah olah kemudian mendapatkan bala bantuan dari *Police*.

Sebuah literatur baru menekankan paeran pusat komunikasi darurat dalam membentuk interaksi yang berpotensi mengakibatkan penggunaan kekuatannya. Bahwasannya petugas panggilan darurat menyelesaikan sebagian besar panggilan layanan 911 tanpa keterlibatan langsung polisi. Namun, pusat panggilan 911 biasanya diharuskan mengirimkan polisi jika kontisi tertentu terpenuhi, dan sekitar setengah dari panggilan tanpa kekerasan. Kurang dari separuh pusat komunikasi darurat

menyediakan pelatihan krisis kesehatan perilaku untuk mengidentifikasi panggilan telepon dengan prioritas tinggi (Midgette et al., 2023).

Permen Kominfo pada tahun 206 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Keputusan Dirjen PPI 112/2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112, yang ditujukan untuk melayani publik dengan tujuan untuk membantu dalam mempercepat penanggulangan keadaan darurat yang dianggap memudahkan masyarakat untuk dapat terintegrasi dengan seluruh nomor di daerah. Pemerintah Kota Surabaya salah satunya. Pemerintah Kota Surabaya telah mencapai sejumlah prestasi pertama di bidang pelayanan publik dengan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Fakta bahwa Pemerintah Kota Surabaya mempunyai layanan tanggap darurat merupakan salah satu contoh nyata upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam menyediakan layanan publik yang lebih luas. (Afifah & Hertati, 2022).

Pelayanan lintas sektor terintegrasi di Command Center 112, dimana banyak sektor yang terlibat dalam penanganan situasi saat ini. Menurut (Mahameru & Hadi, 2022), manajemen darurat yang meliputi pencegahan, kesiapsiagaan, manajemen darurat, dan pemulihan dimulai sebelum, selama, dan setelah bencana. Pemerintah Kota Surabaya mendirikan Command Center 112 untuk memfasilitasi kelancaran pelaporan keadaan darurat oleh masyarakat, gratis, kapan saja.

Global Contact Center World Association memberikan penghargaan kepada Command Center 112 Surabaya pada tahun 2019 atas program unggulan mereka yang memenangkan studi kasus Call Center layanan darurat terbaik dalam waktu 10 menit. Namun, masyarakat berkali-kali mengeluh kepada Command Center 112 Surabaya pada tahun 2020 dan 2021 tentang lambatnya respons terhadap panggilan dan laporan mereka. Masyarakat tidak senang dengan kurangnya respon cepat dari personel Command Center 112. Banyak laporan palsu yang diterima, dimana pelapor bermain-main dengan operator atau tidak bertanggung jawab atas laporan yang diajukan. Inilah salah satu alasan mengapa jawaban operator terkadang memerlukan waktu agak lama untuk diproses. (Afifah & Hertati, 2022).

LITERATUR REVIEW

Pelayanan Publik

Pemerintah masih memberikan layanan publik yang jauh dari harapan masyarakat sebagai konsumen layanan di sejumlah bidang layanan, terutama dalam hal menjamin hak-hak sipil dan memenuhi kebutuhan mendasar. (Puspita Sari, 2018). Hal ini antara lain terlihat dari keluhan dan keluh kesah masyarakat dan pelaku korporasi yang disampaikan melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya seperti media sosial yang meratapi berbelit-belitnya proses dan mekanisme pelayanan akibat tidak adanya layanan. Prosedur Operasi Standar (SOP) untuk setiap kategori pelayanan publik yang kini buram, kurang mendidik, kurang ramah, dan memiliki keterbatasan sumber daya, prasarana, dan sarana, sehingga tidak mampu memberikan kepastian (dari segi harga dan waktu). Salah satu penyebab rendahnya kualitas pelayanan publik adalah tidak adanya akuntabilitas dan keterbukaan dalam penyampaian. (Ramadhan, 2024).

Selain itu, Hardiyansyah (2015:5) menjelaskan bahwa komponen komunikasi pelayanan publik—komunikator, kualitas pesan, media, komunikasi, dan efek—menentukan kualitas pelayanan dalam kegiatan pelayanan. Peningkatan komunikasi merupakan komponen penting dalam meningkatkan standar pelayanan publik. Oleh karena itu, organisasi pelayanan publik harus memperhatikan unsur komunikasi dengan sangat serius. Informasi layanan publik dapat terganggu dan kualitas layanan publik mungkin menurun karena kurangnya komunikasi layanan publik. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan publik dipengaruhi oleh rendahnya kualitas pelayanan publik.

Evaluasi Pelayanan Publik

Evaluasi adalah proses membandingkan hasil aktual dan hasil yang diharapkan dari suatu program untuk sampai pada penilaian nilai berdasarkan ukuran (kualitatif atau kuantitatif) yang dianggap valid dan dapat dipercaya. Ketika mengevaluasi situasi yang tidak berwujud—yang sulit diukur—evaluasi harus dapat dipercaya dan didasarkan pada bukti yang dikumpulkan secara hati-hati dan tidak memihak.

Dunn 2000:30 (dalam Widiyaka dkk, 2013) menyatakan bahwa penilaian, pemeringkatan, dan evaluasi identik dengan istilah evaluasi. Fungsi penilaian dapat memberikan data yang akurat dan dapat dipercaya mengenai seberapa baik kinerja kebijakan atau program, yang menunjukkan sejauh mana tujuan telah tercapai. Jadi, evaluasi adalah memberi nilai pada keefektifan suatu prosedur metodis untuk memastikan dan memutuskan sejauh mana tujuan telah tercapai.

Adapun indikator atau kriteria evaluasi yang dikembangkan oleh Dunn (2000:30) antara lain: 1) Efektifitas, yaitu apakah hasil yang diinginkan telah tercapai, 2) Kecukupan, yaitu sejauh mana hasil yang diperoleh dapat memecahkan masalah, 3) Pemerataan, apakah biaya dan manfaat dapat disalurkan kepada kelompok masyarakat yang berbeda secara merata, 4) Responsibilitas, apakah hasil dari kebijakan mengandung preferensi/nilai dapat memuaskan mereka, dan 5) Ketetapan, yaitu apakah pencapaian hasil dapat bermanfaat.

Command Center 112

Pusat Komando 112 Tersedia layanan pengaduan darurat di Kota Surabaya untuk mengatasi situasi darurat. Situasi-situasi ini termasuk dalam kategori berikut: kerusuhan, bencana alam, masalah kesehatan, kriminalitas, kebakaran, gangguan perdamaian dan ketertiban, dan krisis lain seperti kekerasan terhadap perempuan dan anak. Ketika keadaan darurat muncul di Surabaya, hal itu perlu segera ditangani. dan akurat.

Command Center 112 memiliki payung hukum sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan bencana
2. Peraturan Pemerintah nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana
3. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Pedoman Tanggap Darurat Bencana
4. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2016 Tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kota Surabaya
5. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Badan penanggulangan Bencana

Deskripsi *Command Center* Layanan Darurat 112 Pemerintah Kota Surabaya memfasilitasi *Command Center* Layanan Nomor Darurat Kota Surabaya 112, yaitu pusat layanan pengaduan masyarakat yang dapat diakses melalui telepon di nomor 112, dimana penelepon dapat meminta bantuan atau memberikan informasi keadaan darurat tanpa dikenakan biaya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu usaha untuk mendeskripsikan salah satu prosedur pelayanan publik. Dalam melakukan sebuah penelitian dibutuhkan metode penelitian untuk tujuan arah penelitian. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Chairi penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan *setting* tertentu yang ada dalam kehidupan nyata atau alamiah dengan tujuan menganalisis dan memahami fenomena yang terjadi serta sebab akibat fenomena tersebut terjadi. Lokus penelitian ini berada pada kantor BPBD Kota Surabaya dengan menggunakan Teori Dunn, W. N. (2017) dimana indikator pengukuran meliputi Efektivitas, Kecukupan, Penerapan, Responsifitas dan ketetapan. Dalam pengumpulan datanya, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi. Sedangkan untuk menganalisis data, berdasarkan teori dapat dilakukan dengan 3 langkah yaitu kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Layanan Tanggap Darurat *Command Center* 112 di Surabaya Tinjauan Terhadap Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya

Pada penelitian ini penulis memfokuskan dengan dimensi dan indikator yang mengacu pada Teori Evaluasi oleh (Dunn, W. N. (2017) dimana indikator pengukuran meliputi Efektivitas, Kecukupan, Penerapan, Responsibilitas, dan Ketetapan.

A. Efektivitas

- **Ketetapan Waktu Kerja:** Berdasarkan temuan penelitian berdasarkan wawancara dengan Kepala *Command Center* 112 Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya, meski banyak pegawai yang datang ke kantor BPBD, namun ada juga yang masih datang terlambat. Namun kejadian ini jarang terjadi.

Anggota staf yang tersisa telah melapor untuk bekerja sesuai dengan SOP kantor dan jam operasional. Temuan penulis dan peneliti kantor BPBD membuat mereka menyimpulkan bahwa tidak ada penundaan yang disebabkan oleh staf saat ini. Sesuai dengan operasional dan SOP yang berlaku, setiap karyawan saat ini tiba di kantor pada waktu yang dijadwalkan. Hasil penelitian dan observasi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ketetapan waktu kerja yang ada di BPBD belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik karena masih adanya didapati pegawai yang kurang disiplin atau indiscipliner sehingga terlambat masuk ke kantor.

- **Ketetapan Waktu Layanan:** Berdasarkan pengamatan dan diskusi dengan penulis dan peneliti mengenai keandalan, pelayanan yang cepat, dan konsistensi kerja. Berdasarkan temuan penelitian, diketahui bahwa petugas pasti akan merespons lokasi kejadian dan memproses laporan, asalkan sah sesuai SOP yang telah ditetapkan dan tergolong darurat yang memerlukan pertolongan segera. Selain itu, komunikasi dengan Komando 112 juga dilakukan oleh petugas yang hadir di lokasi acara. Perbincangan sebelumnya mengenai ketepatan waktu dan petugas yang dapat diandalkan menyoroti persyaratan penting untuk mencapai layanan berkualitas tinggi, khususnya di bidang efisiensi. Petugas dapat diandalkan dalam menjalankan tugasnya bekerja selama 24 jam untuk mewujudkan Kota Surabaya yang terkendali.

B. Kecukupan

- **Ketersediaan Alat Pendukung:** Infrastruktur fisik, peralatan, staf, dan komunikasi dijelaskan oleh dimensi kecukupan ini. Fasilitas fisik petugas di Ruang Command Center diketahui telah selesai berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan. Fasilitas tersebut sangat penting untuk menunjang tingkat kenyamanan petugas karena mereka memberikan pelayanan yang berjalan nonstop selama 24 jam sehari. Hal ini dianggap penting karena ruang kendali adalah tempat sebagian besar operasi darurat atau manajemen bencana dimulai. Saat ini terdapat fasilitas seperti tempat makan, toilet, musala, dan ruangan ber-AC yang dapat diakses. Meskipun semua petugas penanggulangan bencana telah dibekali dengan peralatan, petugas lapangan juga telah diberikan sumber daya untuk mengelola hal-hal seperti mobil dan barang-barang pertolongan pertama.

Selanjutnya mungkin bisa dikatakan perlengkapan yang ada saat ini sudah bagus. Peralatan pendukung seperti komputer pribadi, HT, telepon, monitor, dan perangkat kontemporer lainnya terletak di dalam ruang kendali itu sendiri. HT digunakan untuk memudahkan komunikasi dengan anggota atau anggota staf lainnya. Untuk

melaksanakan pelayanan telah disiapkan SOP dan HT diperlukan untuk memudahkan komunikasi antar rekan kerja di ruang kontrol dan lapangan.

Petugas yang ada dibagi menjadi dua kelompok untuk melakukan layanan ini: petugas di lapangan dan petugas di ruang kendali. Berdasarkan hasil penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, terdapat delapan puluh polisi di ruang kendali. Akibat pembagian mereka ke dalam banyak pos yang tersebar di sekitar Surabaya untuk membantu pelaksanaan penanggulangan bencana, kini jumlah petugas yang bertugas di lapangan jauh lebih banyak. Jumlah pegawai yang ada saat ini tentunya mempengaruhi kualitas pelayanan yang secara umum dinilai sangat baik. Wawancara masyarakat menunjukkan bahwa kecepatan pengobatan berkorelasi dengan tingginya jumlah pekerja.

Hal di atas menggambarkan betapa efektifnya BPB dan LINMAS Kota Surabaya dalam menyediakan semua fasilitas fisik yang dibutuhkan polisi, beserta peralatan, staf, dan komunikasi yang dibutuhkan. Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, BPB dan LINMAS Kota Surabaya sebagai lead sector diharuskan berperan sebagai koordinator pelaksanaan pelayanan. Mereka berperan penting dalam melaksanakan pelayanan Command Center 112 dengan mengatur segala kebutuhan yang dibutuhkan petugas.

- **Ketersediaan Posko Terpadu**

No	Wilayah	Letak Posko	OPD
1.	Utara	Di samping Jembatan Merah Plaza	Satpol PP, BPBD dan Linmas, Dishub, Dinas Pemadam Kebakaran, DKRTH, Dinsos, Dinkes
2.	Timur	Di Jalan Arif Rachman Hakim Kantor Kelurahan Klampis Ngasem	Satpol PP, BPBD dan Linmas, Dishub, Dinas Pemadam Kebakaran, DKRTH, Dinsos, Dinkes
3.	Selatan	Di kantor Dinas Perhubungan Jalan Dukuh Menanggal	Satpol PP, BPBD dan Linmas, Dishub, Dinas Pemadam Kebakaran, DKRTH, Dinsos, Dinkes
4.	Barat	Di kecamatan Tandes	Satpol PP, BPBD dan Linmas, Dishub, Dinas Pemadam Kebakaran, DKRTH, Dinsos, Dinkes
5.	Pusat	Di Kantor Badan Penanggulangan Bencana Surabaya	Satpol PP, BPBD dan Linmas, Dishub, Dinas Pemadam Kebakaran, DKRTH, Dinsos, Dinkes

Command Center 112 telah menerima berbagai aduan dari masyarakat, termasuk laporan mengenai kecelakaan, kebakaran, dan sebagainya. Untuk menjalankan tugasnya dalam menangani keadaan darurat, pelayanan tanggap darurat bencana yang disediakan oleh *Command Center* 112 harus aktif 24 jam sehari, karena kejadian darurat itu sendiri tidak dapat diprediksi mengenai waktunya. Oleh karena itu, nomor aduan 112 *Command Center* harus tetap aktif dan dapat dihubungi kapanpun diperlukan. Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa keluhan terkait sulitnya masyarakat menghubungi nomor aduan 112. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat kendala-kendala tertentu yang membuat nomor aduan 112 sulit dijangkau oleh masyarakat.

Dalam upaya memberikan pelayanan tanggap darurat bencana yang merata kepada semua lapisan masyarakat di Kota Surabaya, pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan tersebut dapat diakses oleh seluruh warga, termasuk mereka yang tidak mampu memiliki telepon rumah atau ponsel pribadi. Selain itu, pemerintah juga harus memperhatikan masyarakat yang mengalami kondisi darurat di mana telepon mereka hilang atau dicuri. Untuk mengatasi hal ini, Pemerintah Kota 12 Surabaya telah menyediakan tombol panggilan darurat yang langsung terhubung ke *Command Center* 112.

C. Pemerataan

Dimensi ini berkaitan dengan keandalan, pelayanan yang cepat, dan hasil pekerjaan yang konsisten. Berdasarkan temuan penelitian, diketahui bahwa petugas pasti akan merespons lokasi kejadian dan memproses laporan, asalkan sah sesuai SOP yang telah ditetapkan dan tergolong darurat yang memerlukan pertolongan segera. Selain itu, komunikasi dengan Komando 112 juga dilakukan oleh petugas yang hadir di lokasi acara. Polisi bisa saja diandalkan dalam menjalankan tugasnya, bekerja sepanjang waktu untuk menegakkan ketertiban di Kota Surabaya. Karena kejadian darurat itu sendiri tidak dapat diprediksi mengenai waktunya. Oleh karena itu, nomor aduan 112 *Command Center* harus tetap aktif dan dapat dihubungi kapanpun diperlukan. Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa keluhan terkait sulitnya masyarakat menghubungi nomor aduan 112. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat kendala-kendala tertentu yang membuat nomor aduan 112 sulit dijangkau oleh masyarakat.

D. Responsibilitas

Responsibilitas atau tanggung jawab dalam pelayanan publik menjadi aspek yang penting dalam kontribusi terhadap meningkatkan kepuasan pengguna layanan publik. Ketika instansi pelayanan publik menunjukkan responsibilitas secara aktif mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pelayan publik harus bertanggung jawab atas semua tindakan dan keputusan yang mereka pilih, serta dampak yang dihasilkan. Responsibilitas memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat, ketika pelayanan publik menerapkan rasa tanggung jawab terhadap pelayanannya maka masyarakat akan merasa lebih percaya bahwa kepentingan mereka juga diperhatikan.

Petugas akan beraksi terhadap semua panggilan masuk sebagai cara untuk meminta pertanggungjawaban mereka, terlepas dari apakah panggilan tersebut untuk laporan darurat yang sah atau palsu. Jika laporan masyarakat dianggap darurat, maka akan segera dikirimkan ke OPD terkait untuk menangani situasi tersebut, sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Berdasarkan temuan penelitian, polisi segera merespons situasi karena itu adalah tugas mereka. Untuk mengawasi layanan ini, koordinator layanan tanggap darurat mengadakan penilaian sebulan sekali. Perbaikan-perbaikan yang perlu dilakukan untuk mengurangi potensi permasalahan juga dikaji pada saat rapat koordinator guna mencapai kesepakatan dengan seluruh pihak yang bergerak di layanan Command Center 112.

E. Ketetapan

Ketetapan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena dapat memastikan bahwa setiap tindakan yang diambil harus memiliki dasar yang kuat dan tujuan yang jelas. Oleh karena itu dengan adanya ketetapan, pelayanan publik menjadi lebih terstruktur, terarah, dan dapat dipertanggungjawabkan. Konsekuensinya, pada setiap tingkat pemrosesan laporan pengaduan, Command Center 112 bersifat transparan dalam upayanya untuk jujur kepada pihak-pihak yang dilayaninya. Petugas telah bekerja keras untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui layanan ini, terlihat dari sikap jujur mereka selama proses berlangsung. Masyarakat mengucapkan terima kasih kepada polisi atas integritasnya dalam memberikan informasi dan pengawasan yang cukup hingga tim lapangan tiba. Dari penjelasan di atas terlihat jelas bahwa pelayanan tanggap darurat bencana Command Center 112 sudah baik dari segi dimensinya.

KESIMPULAN

Mengkaji penilaian pelayanan tanggap darurat Balai Komando 112 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya (BPBD) sesuai dengan (Dunn, W. N. 2017) yang meliputi Efektivitas, Kecukupan, Pemerataan, Tanggung Jawab, dan Tekad. Secara keseluruhan, analisis dan temuan menunjukkan bahwa tanggap darurat yang diberikan oleh Service Command Center 112 sangat baik. Meski begitu, masih terdapat permasalahan atau persoalan di sejumlah bidang.

Masih terdapat pegawai tertentu pada dimensi efektivitas yang tidak mematuhi jam atau prosedur operasional kantor. Selama pengaduan tersebut dikategorikan sebagai keadaan darurat yang memerlukan pertolongan mendesak dan memenuhi kriteria yang ditetapkan, mereka akan mengunjungi lokasi kejadian untuk menangani laporan saat bertugas. Wacana sebelumnya mengenai ketepatan waktu dan aparat penegak hukum yang andal menjadi evaluasi penting dalam mencapai layanan darurat Command Center 112 yang memuaskan.

Untuk menunjang kenyamanan tugasnya dan melaksanakan pelayanan yang diberikan, petugas harus mampu menggambarkan fasilitas fisik, peralatan, staf, dan komunikasi fasilitas tersebut pada saat evaluasi trance. Fasilitas yang ditawarkan menurut peneliti lengkap. Berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa jumlah petugas di ruang kendali lebih sedikit dibandingkan petugas di lapangan karena pembagiannya ke beberapa pos yang tersebar di seluruh wilayah, petugas saat ini dibagi menjadi dua kelompok untuk melakukan pelayanan ini: petugas di lapangan dan petugas di ruang kontrol. Untuk membantu pelaksanaan penanggulangan bencana di seluruh kota Surabaya.

Dalam hal penilaian pemerataan, dapat dijamin bahwa petugas akan datang ke lokasi kejadian untuk memproses laporan, asalkan laporan tersebut sah sesuai dengan SOP terkait dan dikategorikan sebagai keadaan darurat yang memerlukan bantuan. Selain itu, Posko 112 juga dikonsultasikan dengan polisi yang hadir di lokasi kejadian dan di posko. Polisi dapat diandalkan dalam menjalankan tugasnya, bekerja

sepanjang waktu untuk menciptakan Kota Surabaya yang aman dan tertib. Oleh karena itu, pengaduan nomor 112 harus tetap aktif dan dapat dihubungkan sesuai kebutuhan.

Sejauh menyangkut evaluasi akuntabilitas sebagai tugas seorang petugas, semua panggilan masuk—pengaduan darurat aktual atau imajiner—akan ditangani oleh semua petugas. Apabila laporan masyarakat masih dianggap darurat, maka akan segera dikirimkan ke OPD terkait agar dapat menangani situasi tersebut sesuai SOP yang telah ditetapkan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa petugas segera merespons situasi karena merupakan tugas mereka. Untuk mengawasi layanan ini, koordinator layanan tanggap darurat mengadakan penilaian sebulan sekali. Perbaikan yang harus dilakukan untuk mengurangi potensi permasalahan juga menjadi pertimbangan pada setiap pertemuan dan disepakati oleh seluruh pihak terkait yang berpartisipasi dalam layanan Command Center 112.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka berikut ini adalah saran yang dapat diberikan oleh peneliti tentang kualitas pelayanan tanggap darurat *Command Center* 112 di Kota Surabaya:

1. Optimalisasi Sosialisasi: Tingkatkan sosialisasi layanan Command Center 112 kepada masyarakat, misalnya melalui penempelan stiker di tempat-tempat umum dan penggunaan kendaraan dinas untuk menyebarkan informasi.
2. Koordinasi Antar OPD: Pastikan ada koordinasi yang baik antara Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat dalam layanan tanggap darurat, seperti Satpol PP, Dinas Kebersihan, Dinas Perhubungan, dan Pemadam Kebakaran, agar respons dapat lebih cepat dan efisien.
3. Pelatihan Reguler: Berikan pelatihan reguler kepada petugas untuk meningkatkan kesiapsiagaan dan kemampuan dalam menangani berbagai jenis bencana.
4. Evaluasi Berkala: Lakukan evaluasi berkala terhadap prosedur dan kinerja layanan tanggap darurat untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
5. Perlunya melakukan kontak dengan masyarakat lebih sering agar layanan ini semakin dikenal dan banyak yang memberikan masukan atau kritik untuk membangun pelayanan yang lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. S. H., & Hertati, D. (2022). Efektivitas Program Undercover 112 Covid-19 the Effectiveness of the Undercover 112 Covid-19 Program. *Kebijakan Publik*, 13(3), 238-245.
- Dunn, W. N. (2017). Pengantar analisis kebijakan publik.
- Fajarria, A., & Shodiqien, A. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (Bpb Linmas) Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1-13.
- Mahameru, Y., & Hadi, K. (2022). Pelaksanaan Tugas dan Fungsi Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 17-24.
- Makdar, A. I. C., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya. *Administrasi Publik*, 6(2), 1-7.
- Midgette, G., Spreen, T. L., Porter, L. C., Reuter, P., & Hitchens, B. K. (2023). A Model to Assess the Feasibility of 911 Call Diversion Programs. *Justice Quarterly*, 0(0), 1-28. <https://doi.org/10.1080/07418825.2023.2300444>
- Puspita Sari, M. E. (2018). Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.33373/jtp.v2i1.1234>
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55-67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>