

STRATEGI PELAYANAN SATU PINTU DALAM MENANGANI PENGADUAN DARURAT OELH PEMERINTAH KOTA SURABAYA MELALUI LAYANAN DARURAT 112 *COMMAND CENTER*

Elit Millati Afifa

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
Email: elitmillati@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Layanan Darurat 112 *Command Center* Kota Surabaya merupakan salah satu strategi pelayanan satu pintu oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam menangani pengaduan darurat. Dalam *Command Center Room* Kota Surabaya, dinas-dinas yang menangani masalah darurat yang awalnya memiliki posko-posko sendiri akan disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota selama 24 Jam. Dibentuknya layanan Darurat 112 *Command Center* ini dikarenakan permasalahan pelayanan publik yang muncul seperti kurang cepatnya penanganan kondisi darurat yang seharusnya harus ditangani dengan cepat karena memiliki tingkat urgensi yang tinggi terkait nyawa manusia. Dan banyaknya nomor pengaduan darurat yang banyak dan mempersulit masyarakat untuk menghafalnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai strategi pelayanan satu pintu dalam menangani pengaduan darurat oleh Pemerintah Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Teori strategi yang digunakan yaitu lima strategi peningkatan layanan yang dari Osborne meliputi Strategi Inti, Strategi Konskuensi, Strategi Pelanggan, Strategi Pengawasan, Strategi Budaya (Hariyanto:2003) serta mendeskripsikan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan wawancara terstruktur sedangkan teknik analisis data dalam penelitian menggunakan analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi (Sugiyono, 2014). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan satu pintu melalui layanan darurat 112 *Command Center* dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan hambatan yang terjadi. Hambatan tersebut yaitu mengenai upaya sosialisasi yang tidak menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang kurang faham mengenai layanan ini. Kemudian penanganan yang kurang merata di tiap-tiap daerah seperti penanganan terhadap banjir. Sedangkan untuk jumlah laporan yang dilaporkan semakin hari semakin banyak.

Kata kunci : Strategi, Penanganan Darurat, *Command Center* Surabaya

Abstract

112 Emergency Service Command Center Surabaya is one of the one-stop service strategy by city officials in handling emergency complaints. In the Command Center Room Surabaya, agencies that handle emergency problems that originally had its own command posts will be synergized in one room to receive reports from the public and monitor the condition of the city for 24 hours. The establishment of 112 Emergency Command Center service is due to problems of public services that appear as less rapid handling of emergencies ought to be dealt with quickly because it has a high degree of urgency associated human lives. And the number of complaints emergency numbers are many and difficult for citizens to memorize. The aim of this study is to describe the one-stop service strategy in dealing with complaints of emergency by the government of Surabaya. This type of research is qualitative research. Theory strategies used are five strategies for improving services from Osborne include a core strategy, a consequence strategy, customer strategy, Control Strategy, Cultural strategy (Hariyanto: 2003) and to describe the barriers that occur in service delivery. Data collection techniques used were a structured interview while data analysis techniques in research using qualitative analysis by Miles and Huberman include data reduction, data presentation, drawing conclusions / verification (Sugiyono, 2014). Results from this study showed that the strategy of one-stop service via the emergency services 112 Command Center can be said is going well, but there are still some shortcomings and obstacles that occur. These obstacles are the efforts that are not thorough socialization to the whole society so many people are not sure what about this service. Then the uneven handling of each and every area such as the handling of the floods. As for the number of reports reported daily increasing.

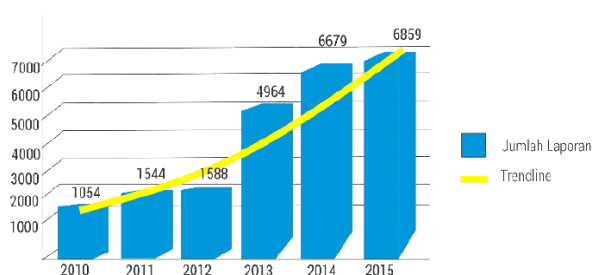
Keywords: Strategy, Emergency Management, Command Center Surabaya

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman, tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintahan mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu hal yang sampai saat ini seringkali menjadi masalah dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah di daerah yaitu bidang *Public Service* (pelayanan umum), khususnya dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah yang pada dasarnya memiliki tugas sebagai *Service Provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat akan selalu dituntut oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Seiring dengan hal itu, tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Berikut ini adalah bagan yang dapat menunjukkan bahwa tingkat pengaduan masyarakat dari tahun ke tahun terus meningkat (Tahun 2010-2015) :

Bagan 1.1
Kenaikan Jumlah Pengaduan oleh masyarakat mengenai Pelayanan Publik



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2015
Tentang Pengaduan Masyarakat

Tuntutan masyarakat mengenai perbaikan kualitas pelayanan publik ditanggapi oleh pemerintah dengan dikeluarkannya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. dalam UU No. 25 Tahun 2009 telah disebutkan mengenai standar pelayanan yang menjadi tolok ukur yang diseragamkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal maka pemerintah bisa menggunakan berbagai upaya melalui pelayanan yang prima. Dengan pelayanan yang prima, maka pemerintah harus benar benar melakukan pelayanan yang sebenar-benarnya dengan berorientasikan kepuasan masyarakat. Salah satu kebijakan yang dicanangkan adalah penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu atau sering disebut *One Stop Service* yang

berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. dalam KEP. MEN. PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, disebutkan bahwa:

“Pelayanan Terpadu Satu Atap” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat untuk berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa Pintu, sedangkan “Pelayanan Satu Pintu” adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu Pintu”

Menurut Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Penyelenggara Terpadu Satu Pintu, dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah,transparan, pasti dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu Pintu.

Kota Surabaya merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia kedua setelah DKI Jakarta yang selalu gencar-gencarnya untuk terus berupaya melakukan berbagai strategi pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu mengenai permasalahan layanan pengaduan darurat. Pengaduan darurat merupakan suatu hal yang memiliki tingkat urgensi yang tinggi dan harus selalu menjadi prioritas dalam pelayanannya. Pelayanan Pengaduan darurat yang meliputi pelayanan terhadap keadaan darurat yang bisa saja secara tiba-tiba terjadi pada masyarakat kapan saja dan dimana saja seperti kebakaran, banjir, kecelakaan dll dan dikarenakan berhubungan dengan nyawa seseorang maka pemerintah seharusnya terus melakukan perbaikan dalam pelayanan keadaan darurat.

Permasalahan yang muncul terkait pengaduan darurat yaitu masih ada penilaian dari beberapa masyarakat bahwa respon apabila terjadi keadaan darurat masih kurang cepat seperti pada beberapa kasus, kita bahkan melihat penanggulangan kondisi darurat terlambat dilakukan. Akibatnya, para korban yang semestinya mendapatkan pertolongan harus menunggu. Jumlah korban yang semestinya bisa ditekan atau bahkan ditiadakan pun terus bertambah. Selain itu, banyak warga yang kesulitan untuk menghafal nomor-nomor penting yang terlalu banyak apabila terjadi keadaan darurat seperti kebakaran, banjir, kecelakaan.

Dari permasalahan yang muncul, maka Pemerintaah Kota Surabaya berupaya membuat sebuah inovasi mengenai pengaduan darurat melalui Pelayanan satu Pintu yaitu layanan Darurat 112 *Command Center*. Berbeda dengan E-wadul dan Media Center Surabaya,

Layanan Darurat 112 *Command Center* merupakan sebuah layanan pengaduan darurat untuk mengatasi kondisi darurat yang terjadi di Surabaya yang dalam penanganannya benar-banar harus dilaksanakan secepatnya. Kondisi darurat tersebut dikategorikan antara lain yaitu kejadian kebakaran, kecelakaan, kesehatan, criminal, bencana alam, gangguan keamanan & ketertiban, kerusakan dan keadaan darurat lainnya seperti kekerasan anak dan perempuan. Layanan Darurat 112 *Command Center* Kota Surabaya yang merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dalam merespon pengaduan darurat masyarakat yang diterapkan oleh pemerintah Kota Surabaya yang diresmikan pada bulan Juli 2016 lalu.

Dalam *Command Center Room* Kota Surabaya, dinas dinas yang menangani masalah darurat yang awalnya mempunyai posko-posko sendiri maka dinas-dinas tersebut akan disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota selama 24 jam. Adapun dinas-dinas yang dilibatkan diantaranya Satpol PP, Bakesbangpol dan Linmas, dinas kebersihan dan pertamanan, dinas perhubungan, dinas PU Bina Marga, dan Pemadatan serta Pemadam Kebakaran. Sejak diresmikan, *Command Center* aktif melayani aduan darurat masyarakat melalui nomor pengaduan 112. Nomor tersebut bisa diakses 24 jam dan bebas pulsa.

Tidak hanya kebakaran, situasi yang terjadi seperti angin ribut, kemacetan bahkan kecelakaan, juga terpantau dari *Command Center Room*. Sebab 600 kamera CCTV di Kota Surabaya terintegrasi dengan CCTV di setiap bangunan vital, juga dengan CCTV yang dikelola Dinas Perhubungan di jalan-jalan.

Berdasarkan pernyataan yang sudah diuraikan di atas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan Judul **“STRATEGI PELAYANAN SATU PINTU DALAM MENANGANI PENGADUAN DARURAT OLEH PEMERINTAH KOTA SURABAYA MELALUI LAYANAN DARURAT 112 COMMAND CENTER”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian terletak di *Command Center Room*, Gedung Siola Lantai 2 Surabaya. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pada penelitian ini, informan yang termasuk di dalamnya adalah:

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat
2. Pegawai/Staff dari tiap dinas yang terlibat di dalam *Command Center Room* Kota Surabaya

3. Masyarakat yang memberikan laporan pengaduan darurat

Fokus penelitian ini adalah Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan menggunakan teori strategi dari Osborne bahwa dalam meningkatkan pelayanan publik terdapat lima strategi yaitu :

1. *Core Strategy* (Strategi Inti)
Strategi ini untuk memperjelas visi misi organisasi. Yang mana strategi ini dapat dioperasionalkan melalui pendekatan-pendekatan untuk memperjelas tujuan perusahaan
2. *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi)
Strategi untuk menciptakan kondisi agar terjadi persaingan yang sehat dengan penyelenggaraan pelayanan yang lain. Selain itu strategi ini juga menuntut perusahaan untuk memberikan insentif dan disinsentif untuk pegawainya.
3. *Customer Strategy* (Strategi Pelanggan)
Strategi pelanggan bertujuan untuk menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh birokrat, sehingga mampu memberikan tingkat pelayanan yang optimal bagi masyarakat.
4. *Control Strategy* (Strategi Pengawasan)
Strategi pengawasan dimaksudkan untuk meningkatkan kekuatan organisasi melalui penataan organisasi.
5. *Culture Strategy* (Strategi Budaya).
Strategi budaya bertujuan untuk mengubah budaya yang dapat menghalangi kearah suatu perubahan. Dengan kata lain budaya yang cenderung bersifat status quo harus dapat diubah menjadi budaya yang terbuka terhadap perubahan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer
Data-data primer ini berupa data hasil wawancara dari *key informant* dengan menggunakan teknik *purposive*, dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami tentang Pelayanan Satu Pintu dalam Menangani Pengaduan Darurat oleh Pemerintah Kota Surabaya. Dilengkapi juga dengan catatan hasil observasi yang ditemui selama dilapangan. Key Informan dalam penelitian ini antara lain :
 - a. Kepala Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat
 - b. Pegawai/Staff dari tiap dinas yang terlibat di dalam *Command Center Room* Kota Surabaya
 - c. Masyarakat yang memberikan laporan pengaduan darurat

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang sudah tersedia, sehingga peneliti tinggal mencari dan mengumpulkannya saja. Dalam hal ini data-data yang diperoleh berupa arsip dari Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat (Bakesbangpol Dan Linmas) serta Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain antara lain Dinas Perhubungan, Dinas Kebersihan dan Pertamanan, Dinas Pemadam Kebaakaran, Dinas Pekerjaan Umum, Satpol PP, Dinas Komunikasi dan Informasi, serta data-data lain yang diperoleh dari studi kepustakaan dan *website*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi serta dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang terdiri atas pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Gambaran Umum Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya

Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dibentuk pada bulan Januari 2017 yang mana sebelumnya bernama Badan Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat. Sebelumnya masalah bencana yang terjadi di Kota Surabaya ditangani oleh Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana atau satlak PB. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Perlindungan Masyarakat yang juga membawahi Satlak Bencana Alam akhirnya dipecah dan lahirnya Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas (BPB dan Linmas) menjadi organisasi sendiri. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja BPB Linmas termasuk ke dalam perangkat daerah yang berbentuk Badan. BPB Linmas Kota Surabaya yang merupakan unsur pendukung tugas walikota dibidang penanggulangan bencana dipimpin oleh kepala Badan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota.

Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas (BPB Linmas) Kota Surabaya mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan dalam Bidang Ketentraman dan ketertiban umum serta Perlindungan Masyarakat. Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas (BPB Linmas) Kota Surabaya berlokasi di Jalan Tambaksari No.11 Surabaya. Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas tidak hanya menjadi coordinator satlak tapi lebih banyak turun aksi. Sebab dengan perubahan nomenklatur ini, Bakesbangpol

Linmas Surabaya nanti akan menjadi Lembaga Teknis PB sendiri sehingga lebih fokus. Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas (BPB Linmas) Kota Surabaya memiliki wilayah kerja yang meliputi seluruh wilayah Kota Surabaya.

Deskripsi Layanan Darurat 112 *Command Center* Surabaya

Layanan Nomor Darurat 112 *Command Center* Surabaya merupakan pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawat daruratan tanpa dikenakan biaya telepon yang difasilitasi oleh Pemerintah Kota Surabaya. Gawat darurat adalah suatu keadaan yang terjadinya mendadak mengakibatkan seseorang atau banyak orang. Dengan adanya NTPD 112 ini memberikan manfaat kepada masyarakat antara lain :

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menghubungi pelayanan kegawatdaruratan.
2. Mempercepat penanggulangan keadaan darurat.
3. Mempermudah koordinasi antar instansi terkait.

Call Center 112 juga mempunyai komponen-komponen penyusun didalamnya. Komponen-komponen penyusun tersebut antara lain :

1. Komponen Sumber Daya Manusia (SDM)
2. Komponen Teknologi
3. Komponen Fasilitas/Lokasi
4. Komponen Prosedur/Proses

Adapun alur penanganan dengan menggunakan layanan *Call Center 112* adalah sebagai berikut :

1. Laporan kejadian/bencana
Masyarakat melaporkan akan kejadian bencana/darurat dengan menghubungi *Call Center 112*.
2. Menerima panggilan dan mencatat ringkasan kejadian/bencana, data pelapor
Petugas *Call Taker 112* menerima panggilan dari masyarakat dan mencatat ringkasan kejadian melalui aplikasi sistem siaga kota Surabaya.
3. Verifikasi data kejadian darurat/bencana.
Petugas *Call Taker* melakukan verifikasi terhadap laporan masyarakat .
 - a. jika laporan tersebut bukan termasuk laporan darurat maka petugas *Call Taker* memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat.
 - b. Jika laporan tersebut termasuk laporan darurat maka *Call Taker* menyampaikan ke pelapor bahwa laporan sedang ditindaklanjuti

4. Meneruskan informasi kejadian/bencana
Call Taker akan meneruskan informasi kepada *Dispatcher/* Satgas penanggulangan Bencana dari unit terkait melalui HT/Rig
5. Update status kejadian
Setelah menerima informasi kejadian, satgas penanggulangan bencana berkoordinasi dengan unit terdekat dengan lokasi kejadian untuk tindakan penanganan. Kemudian melakukan update status hasil penanganan kejadian darurat.

Strategi Pelayanan Satu Pintu dalam menangani Pengaduan Darurat Kota Surabaya

Berawal dari dibentuknya Satlak Satgas Penanggulangan Bencana sebagai petugas penanganan pengaduan kondisi darurat. Dalam melaksanakan tugasnya, Satgas Satlak PB mengalami hambatan karena koordinasi yang terjalin kurang baik. Kurangnya koordinasi tersebut disebabkan karena dalam penanganan darurat masing dilaksanakan pada poskonya masing-masing. Dengan terjadinya pelayanan yang kurang maksimal tersebut maka Pemerintah Kota Surabaya menerapkan serangkaian strategi dengan dibuatnya *Call Center 112* yang dibuat khusus untuk menangani pengaduan darurat dan dibangunnya *Command Center Room* sebagai Ruang Pusat Kendali Pengaduan Kondisi Darurat di Kota Surabaya. Dibentuknya *Call Center 112* tersebut dibuat guna meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian di *Command Center Room* Kota Surabaya, peneliti dapat mendeskripsikan Strategi Pelayanan Satu Pintu oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan adanya *Call Center 112* dalam menangani pengaduan darurat. Peneliti dapat mendeskripsikan pelayanan tersebut melalui strategi ini yang dikemukakan oleh Osborne yaitu :

1. Core Strategy (Strategi Inti)

Dari hasil wawancara dan pengamatan peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa BPB Linmas kota Surabaya dan SKPD terkait telah melaksanakan strategi ini dengan cukup baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Hal ini dapat diketahui dari :

1. Menetapkan tujuan yang jelas dalam pemberian layanan darurat *Call Center 112 Command Center* kepada masyarakat.
Tujuan Layanan Darurat *Call Center 112* ini yaitu pemberian layanan kepada masyarakat terhadap laporan darurat yang dilaporkan masyarakat dengan cermat, cepat dan tepat. Adanya Layanan Darurat *Call Center 112 Command Center* ini dapat memagkas alur pengaduan yang awalnya dilaporkan pada setiap posko masing-masing, tetapi sekarang

semua laporan terpusat pada *Call Center 112* sehingga mempercepat alur penanganan kondisi darurat tersebut.

2. Penempatan pimpinan dan pegawai yang sesuai dengan keahlian
Penempatan pegawai Layanan Darurat *Call Center 112* telah didasarkan pada keahlian yang dimiliki oleh pegawai yang bersangkutan.
3. Adanya dukungan peraturan dari BPB Linmas dan SKPD terkait yang mendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas
Upaya-upaya yang telah dilakukan BPB Linmas dan SKPD SKPD terkait dalam menanggapi laporan darurat dari masyarakat dapat dikatakan cukup baik. Hal ini diwujudkan dengan adanya kerjasama tim yang baik antara petugas *Call Taker 112* dengan SKPD Lapangan yang menindaklanjuti penanganan kejadian darurat. Adanya sinergitas yang diciptakan mampu mempercepat proses penanganan terhadap kejadian darurat
2. *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi)
Pemerintah Kota Surabaya bersama BPB Linmas dan SKPD SKPD terkait yang menciptakan sebuah sinergitas dengan membuat Layanan Darurat *Call Center 112* dalam upaya meningkatkan pelayanan. Penciptaan kondisi kerja yang inovatif dengan dibangunnya *Command Center Room*. Pemerintah Kota Surabaya sebisa mungkin menciptakan lingkungan kerja yang nyaman untuk petugas pelayanan, salah satunya diberlakukannya sistem insentif dan disinsentif untuk petugas.
Pemerintah Kota Surabaya bersama BPB Linmas dan SKPD-SKPD terkait dalam strategi ini pun turut berupaya untuk memahami kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang selalu berubah kearah yang lebih efektif dan efisien.
3. *Costumer Strategy* (Strategi Pelanggan)
Ditunjukkan dengan kesungguhan dalam menyediakan sarana dan prasarana penunjang Layanan Darurat *Call Center 112* agar masyarakat merasakan puas dalam menerima pelayanan yang diberikan tersebut. Kesungguhan dalam menyediakan sarana dan prasarana pelayanan baik sarana penunjang untuk petugas *Call Taker 112* maupun sarana dan prasarana penunjang untuk petugas penanganan kejadian darurat di lapangan. Dikarenakan pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan terhadap kejadian darurat, maka masyarakat memiliki sikap yang berbeda-beda dalam menyampaikan laporan. Untuk menyikapi hal ini, petugas harus bisa menempatkan dirinya dalam memberikan sikap yang baik kepada masyarakat. BPB Linmas dan SKPD-SKPD terkait sangat menganggap penting laporan dari masyarakat karena berhubungan dengan kondisi kedaruratan sehingga selalu berusaha mewujudkan kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Layanan *Call Center 112* pun selalu melakukan perbaikan dalam proses

penanganan kejadian darurat secara tepat, cepat dan cermat.

Pemerintah Kota Surabaya berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal yaitu dengan memberilkan fasilitas layanan yang gratis bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak merasa terbebani.

Dari beberapa hal di atas dapat diketahui bahwa pemerintah kota Surabaya antusias dalam melakukan perbaikan dan penyempurnaan terhadap sarana dan prasarana guna memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, dan dapat dinilai bahwa terkait sarana dan prasarana penunjang layanan sudaah cukup memadai

4. *Control Strategy* (Strategi Pengawasan)

Upaya pengawasan dan pemberdayaan terhadap pegawai secara rutin dan terus-menerus. Pengawasan terhadap pegawai tersebut dilakukan antara lain secara langsung maupun tidak langsung .

a. Pengawasan langsung yaitu pengawasan langsung oleh pimpinan dengan melihat secara langsung kinerja petugas didalam ruangan maupun di lapangan.

b. Pengawasan tidak langsung yaitu pengawasan yang dilakukan dengan melihat CCTV pemantau kinerja pegawai dalam ruangan, mengontrolan terhadap absensi pegawai, penunjukan ketua tim dalam tiap tiap regu.

b. Proses pemberdayaan terhadap pegawai yaitu dengan melakukan pembinaan teknis terhadap pegawai, melakukan *refresh* terkait pelaksanaan tugas. Adanya gaji tambahan yang diberikan langsung oleh Walikota Surabaya juga merupakan bentuk dari pemberdayaan pegawai sehingga pegawai lebih bersemangat dalam melakukan tugas. Dan sistem ini dinilai berhasil dan efektif dilakukan.

5. *Culture Strategy* (Strategi Budaya)

Melakukan pendekatan sosial terhadap pegawai-pegawai yang kurang baik sikapnya sehingga menghambat proses pelayanan dalam menangani kejadian darurat sehingga tidak berjalan secara maksimal. Peran rekan kerja sangat diperlukan dalam hal ini untuk ikut memberikan contoh sikap yang baik dan selalu berusaha mengingatkan.

Pihak pimpinan juga memberikan peranan yang penting dengan memberi dukungan dalam merubah budaya negative dari pegawai dengan bersikap tegas terhadap pegawai yang melakukan kesalahan. Pimpinan supaya memberikan penjelasan dan ketegasan kepada pegawai agar tidak melakukan kekeliruan maupun bermalas-malasan dalam menjalankan tugas. Dengan sikap yang seperti itu maka akan membuahkan hasil seperti lebih disiplin dan teraturnya pegawai layanan dan tepat waktu menjalankan tugasnya.

Upaya-upaya lain juga senantiasa melakukan perbaikan dalam segi penataan budaya kerja agar pegawai dapat memiliki budaya kinerja yang baik dalam memberika layanan. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan cara mengubah pola pikir dengan bertindak secara tegas kepada pegawai mengenai

peraturan-peraturan yang diterapkan. Hal lain yang dilakukan yaitu selalu menanamkan semangat kebersamaan dalam diri karyawan.

Upaya-upaya tersebut dapat meunjukkan bahwa pemerintah kota Surabaya dalam meningkatkan kualits pelayanan kejadian darurat juga senantiasa memperhatikan pentingnya perbaikan dan pemberdayaan terhadap pegawai dan menerapkan budaya positif untuk pegawai.

PENUTUP

Simpulan

Pada variable *Core Strategy* (Strategi inti), layanan darurat *Call Center* 112 telah didukung perencanaan pengorganisasian dengan baik, menetapkan tujuan layanan *Call Center* 112 dengan jelas, dilakukannya sosialisasi bertahap dan terus menerus, pembuatan peraturan-peraturan yang harus dipatuhi oleh pegawai sehingga Kota Surabaya bisa memenuhi kewajiban dengan memberikan pelayanan penanganan darurat yang cepat, cermat dan tepat. Variabel *Consequences Strategy* (Strategi Konsekuensi) dengan adanya upaya dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif dalam memberikan pelayanan. Petugas merasa bekerja dalam lingkungan yang nyaman dengan penerapan insentif dan disinsentif sehingga petugas dapat termotivasi dengan adanya sistem tersebut. *Costumer Strategy* (Strategi Konsumen) yang ditunjukan dengan upaya untuk selalu memberikan fasilitas dan sikap pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk fasilitas sarana dan prasarana pada Layanan Darurat *Call Center* 112 ini dinilai cukup dan sudah sesuai dengan kebutuhan Layanan. *Control Strategy* (Strategi Kontrol) ditunjukkan dengan upaya-upaya pengawasan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan langsung yaitu pengawasan yang dilakukan dengan melihat secara langsung kinerja pegawai didalam ruangan maupun di lapangan Pada *Culture Strategy* (Strategi Budaya) telah dilakukan upaya-upaya berupa pendekatan-pendekatan sosial oleh pimpinan terhadap pegawai yang memiliki kinerja yang kurang baik. Budaya yang diterapkan dalam Layanan Darurat *Call Center* 112 ini yaitu dengan menciptakan kerjasama tim yang baik.

Secara umum Pemerintah Kota Surabaya bersama BPB Linmas dan SKPD-SKPD yang bersinergi telah melaksanakan serangkaian strategi dalam meningkatkan pelayanan dengan baik. Namun masih terdapat beberapa kendala sehingga menjadikan strategi tersebut tidak berjalan secara maksimal seperti terkait Standar Operasional Prosedur yang masih dalam proses penyusunan, banyaknya masyarakat yang masih belum paham mengenai Layanan Darurat *Call Center* 112 Kota Surabaya sehingga masih banyak masyarakat yang melakukan kekeliruan dalam menyampaikan laporan.

Dalam hal ini maka Pemerintah Kota Surabaya masih harus melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara terus menerus. Terkait sistem teknologi informasi dan komunikasi masih sering terjadi tabrakan komunikasi lewat rig namun sudah selalu diperbaiki tiap harinya.

Saran

Saran yang dapat disampaikan untuk Pemerintah Kota Surabaya bersama BPB Linmas mengenai pelayanan satu Pintu dalam menangani pengaduan darurat melalui Layanan Darurat *Call Center* 112 Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Agar masyarakat memahami secara benar mengenai Layanan Darurat *Call Center* 112 maka Pemerintah Kota Surabaya harus terus menerus melakukan sosialisasi Layanan Darurat ini kepada masyarakat baik dalam bentuk pemasangan Baliho di Jalan Raya, *Postingan* di Social Media, pemberitahuan melalui radio dan lain sebagainya. Hal ini dikarenakan agar Layanan Darurat *Call Center* 112 ini bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan masyarakat bisa merasakan manfaat yang diperoleh dengan benar.
2. Ada baiknya Pemerintah Kota Surabaya turut menggabungkan Dinas Kesehatan ke dalam Layanan Darurat *Call Center* 112 karena selama ini hanya PMI yang membantu penanganan kejadian darurat yang terjadi di Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Gajah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harbani, Pasolong. 2010. *Teori Administrasi Negara*, Alfabeta: Bandung.
- Ibrahim, Amin. 2007. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik
- Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2015
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Moenir, H. A. S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: BumiAksara
- Meirinawati,dkk. 2016. *Strategi Pelayanan Administrasi Dasar Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima*.Surabaya
- Nawawi, Hadari. 2003. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Osborne, David. Plastrik, Peter. 2000. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta: PPM
- Osborne, David; Gaebler, Ted. 1996. *Mewirausahakan birokrasi (Reinventing Government)*. Jakarta: Taruna Gravika.
- Patilima, Hammid. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif* . Jakarta:Alfabeta
- Peraturan Menteri Dalam NegeriNo. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan TerpaduSatu Pintu
- Sedarmayanti, 2010. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Syaif, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinagor: Erlangga. Daerah.
- Sarwoto, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Referensi Skripsi :**
- Ariyanti. 2016. *Strategi meningkatkan kualitas pelayanan PT.Bank Negara Indonesia (BNI) Syari'ah cabang Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- Yulkarneni, Herina. 2016. *Strategi Peningkatan Layanan Klim Dana Pension di Kantor PT.TASPEN Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Perwali No.72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja BPB Linmas Kota Surabaya
- Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya