# KUALITAS PELAYANAN TANGGAP DARURAT BENCANA *COMMAND CENTER* 112 DI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN LINMAS KOTA SURABAYA

**Af Irza Chairani Makdar**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
afmakhdar@gmail.com

**Dra. Meirinawati, M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

## Abstrak

*Command Center* 112 merupakan sebuah layanan telefon bebas pulsa yang dibuat untuk tanggap darurat bencana di Kota Surabaya. Layanan ini mensinergikan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam satu ruangan kendali (*Command Center Room*) dengan Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS sebagai *leading sector*.Tugas mereka adalah menerima telefon laporan aduan bencana atau keadaan darurat dari masyarakat dan memantau keadaan Kota Surabaya selama 24 Jam non-stop. Namun, pada penerapan layanan tersebut masih ditemukan permasalahan seperti salah aduan dan juga kurangnya sosialisasi sehingga, masih banyak warga Kota Surabaya yang belum mengetahui layanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai bagaimana kualitas pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teori dimensi kualitas pelayanan yang digunakan adalah menurut Zeithaml, dkk (1990:21) meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*, *Security*, *Access*, *Communication*, dan *Understanding the Customer*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, *purposive sampling*, observasi dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *interactive model analysis* yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verivikasi (Rachmadi, 2015:50). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 sudah baik. Namun masih terdapat masalah pada dimensi *access* dimana masih terjadi gangguan terhadap jaringan telefon dan internet. Listrik yang bisa sewaktu-waktu padam juga merupakan masalah tersendiri mengingat semua peralatan membutuhkan aliran listrik sedangkan, genset yang ada dipakai bergantian. Selain itu, sosialisasi diperlukan agar seluruh masyarakat Kota Surabaya mengetahui dan paham terhadap layanan ini.

**Kata kunci : Pelayanan, Darurat, *Command Center* 112 Kota Surabaya**

## Abstract

Command center 112 is a call center of emergency disaster services in Surabaya. This service synergizing numbers of Organisasi Perangkat Daerah (OPD) in one command center room with Badan Penanggulangan Bencana and LINMAS as leading sector. Their task is receive report call of disaster of emergency from the community. The aim of this research is to describe the quality of emergency services Command Center 112 in Badan Penanggulangan Bencana and LINMAS Surabaya. The design of this research is a qualitative descriptive. The theory of dimension of quality of services is from Zeithaml, dkk (1990:21), which consisted of Tangible, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, and Understanding the Customer. Data are collected from interview, observation, and documentation, using purposive sampling. The analysis of the data is interactive model analysis from Miles & Huberman (in Rachmadi, 2015) which included collecting data, reducting data, reporting data, and conclusion or verification. The result of this research shows that the quality of a call center of emergency disaster services Command Center 112 is good. However, there are some problems in few access dimension, which there are several problem in the network of telephone and internet. The electricity goes off frequently becomes one of the problem, since all of the devices need electricty, while

the genset can only be used within limited amount alternately. Finally, socialization of this program is absolutely needed, in order of the citizen of Surabaya to understand and use this service.

**Keywords: Service, Emergency, Command Center 112 in Surabaya**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik dimaknai sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2015:219). Klasifikasi pelayanan publik dibagi dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum untuk masyarakat. Menurut Mahmudi (2015:223), pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan oleh pemerintah meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Sedangkan pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, diantaranya:

1. Pelayanan Administratif, adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk barang yang menjadi kebutuhan pubik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik dan penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penanggulangan bencana, pelayanan sosial, dan lain-lain.

Menurut klasifikasi mengenai kategori pelayanan di atas,salah satu bentuk pelayanan jasa adalah penanggulangan bencana. Bencana bisa terjadi dimana saja, begitupun di Indonesia. Setiap daerah yang ada di Indonesia dari Sabang sampai Merauke memiliki potensi terjadi bencana dan memiliki cara tersendiri untuk menangani bencana sesuai dengan keadaan wilayah masing-masing, termasuk Kota Surabaya.

Berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Surabaya 2016-2021 mengenai wilayah rawan bencana, didapatkan data terbaru dari Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (PUPR) dan Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) bahwa ditemukan potensi sumber gempa tektonik terbaru dari pergerakan Sesar Kendeng dari Surabaya kearah barat sampai Jawa Tengah yang sebelumnya tidak teridentifikasi. Selain berpotensi terjadinya gempa, Kota Surabaya diidentifikasi sebagai wilayah yang rawan terhadap genangan air karena debit air sungai dan saluran yang melimpah pada musim penghujan serta banjir rob khususnya wilayah pesisir pantai Surabaya Utara. Selain bencana di atas, yang rawan terjadi Kota Surabaya adalah banjir, kebakaran, dan angin puting beliung.Oleh sebab itu, Pemerintah Kota Surabaya membentuk Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana (Satlak PB) dan Satuan Tugas Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana (Satgas Satlak PB) Kota Surabaya sesuai dengan Keputusan Walikota Nomor: 188.45/104/436.1.2/2014 yang terdiri dari beberapa perangkat daerah yang bertugas untuk memberikan perlindungan serta rasa aman yang layak dan bermartabat kepada masyarakat (RPJMD Kota Surabaya 2016-2021, 2016:12).

Pada pelaksanaan tugasnya sebagai satuan penanggulangan bencana, mengalami hambatan yaitu koordinasi yang terjalin kurang baik. Karena dalam penanganan keadaan darurat masih dilaksanakan pada posko masing-masing atau dilaksanakan pada setiap instansi secara tersendiri (Afifa, 2017). Menanggapi hal tersebut, Pemerintah Kota Surabaya kemudian menciptakan sebuah inovasi tanggap darurat bencana dengan nama *Command Center* 112. Layanan *Command Center* 112 diresmikan oleh Wali Kota Surabaya yaitu Tri Risma Harini pada 26 Juli 2016. Seperti yang dikatakan oleh Admin media sosial milik *Command Center* 112, berikut ini:

> "Mbak tau 911 yang ada di luar negeri? Di Amerika Serikat?. 112 adalah 911-nya Surabaya. Pusat bentuk pengaduan dan penanganan semua kejadian yang ada di Surabaya. Tujuannya ya agar memudahkan masyarakat." (Wawancara pada 1 November 2017)

Telepon 112 merupakan layanan bebas pulsa. Berbeda dengan layanan sejenis lainnya di Kota Surabaya seperti *E-Wadul*, E-SapaWarga dan Media *Center*, *Command Center* 112 ini menjanjikan sebuah penanganan masalah yang tergolong dalam keadaan darurat secara cepat. Kategori bencana yang masuk dalam keadaan darurat itu seperti kebakaran, puting beliung, banjir, kebocoran gas, konflik sosial, kecelakaan lalu lintas, penemuan mayat, orang tenggelam, kecelakaan kerja, serta keadaan darurat lain yang membutuhkan pelayanan atau penanganan segera. (Afifa, 2017)

Dalam pelaksanaan layanan aduan tersebut, terdapat beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tersinergi dalam satu ruangan (*Command Center Room*). Dalam wawancara yang dilakukan dengan Ibu Intan selaku staf yang berada di *Command Center Room* sebagai berikut:

> "Yang tergabung itu ada Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS; Dinas Perhubungan; Kesatuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP); Dinas Kebakaran; Dinas Pematusan dan Bina

> Marga; Dinas Kebersihan dan Tata Ruang, Dinas Sosial; Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak; POLRETABES; dan Dinas Komunikasi dan Informasi". (Wawancara pada 15 Desember 2017)

Kemudian Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya ditunjuk sebagai *Leading Sector* pada layanan tanggap darurat bencana tersebut. Seperti yang dikatakan oleh bapak Achmad Waqot selaku Ketua Sub Bidang Bina Potensi Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya, berikut ini:

> "Iya mbak, Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya sebagai *Leading Sector* layanan *Command Center* 112." (Wawancara pada 1 November 2017)

Perwakilan dari setiap OPD tersebut bertugas memantau keadaan Kota Surabaya melalui CCTV. Pantauan kamera CCTV tersebut dapat diakses melalui layar di Ruang Kendali Gedung Siola Lantai dua Surabaya. Terhitung sebanyak 600 kamera CCTV yang terpasang di bangunan-bangunan penting, di jalan-jalan yang dikelola oleh Dinas Perhubungan, di pintu air serta beberapa titik lainnya. (Afifa, 2017)

Terbentukya layanan *Command Center* 112 oleh pemerintah Kota Surabaya mendapatkan apresiasi oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Men PAN-RB), Asman Abnur. Dikatakan bahwa *Command Center* 112 bisa menjadi *role model* untuk daerah lain mengingat pentingnya layanan ini sebagai antisipasi adanya peristiwa darurat yang tidak terduga dan butuh penanganan segera. Selain itu, dikutip dalam salah satu akun resmi (instagram) milik *Command Center* 112, dikatakan bahwa layanan tersebut mendapat penghargaan sebagai Inovasi Pelayanan Publik Terbaik 2017. Terakhir *Command Center* 112 mendapatkan penghargaan Bhumandala *Award* dengan predikat terbaik dalam Inovasi Pemanfaatan Informasi Geospasial tahun 2017 yang diserahkan oleh Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional atau Kepala Bappenas, Bapak Bambang Brodjonegoro (sumber: m.detik.com, Oktober 2017).

Namun, disamping prestasi cemerlang yang telah diacapai oleh layanan tersebut, diketahui bahwa berdasarkan penelitian mengenai implementasi *Command Center* 112 sebelumnya yang dilakukan oleh Friyanka, dkk (2017) dalam S2MKP Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Airlangga dengan judul "Penerapan *Command Center* 112 Sebagai Layanan Aduan Darurat Masyarakat Surabaya", masalah yang terjadi mengenai penerapan layanan ini adalah sosialisasi yang dinilai kurang luas kepada masyarakat.

Pada saat melakukan sosialisasi perlu disampaikan teknis dari layanan *Command Center* 112 meliputi OPD mana saja yang tersinergi agar tidak terjadi salah aduan. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa laporan masuk sebagai berikut:

**Gambar 1.1**
**Laporan Aduan Masyarakat ke *Command Center* 112**

Sumber: Friyanka, dkk (2017)

Berdasarkan gambar di atas, terdapat dua instansi yang sebetulnya belum tergabung dalam *Command Center* 112 yaitu PDAM dan Perusahaan Listrik Negara (PLN). Permasalahan yang terjadi seperti salah aduan pada saat menerapkan inovasi layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 dan kurangnya sosialisasi menjadi bukti bahwa kualitas layanan masih perlu diperbaiki. Tolok ukur dari kualitas suatu layanan adalah terpenuhinya harapan pelanggan atau dalam hal ini adalah masyarakat dan persepsi terhadap suatu layanan (*perceived service*). Apabila persepsi telah sesuai atau bahkan melebihi dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut dinilai positif atau baik. Namun, apabila persepsi terhadap suatu layanan kurang dari atau lebih jelek dibandingkan dengan harapan masyarakat atau pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan tidak baik atau negatif. Dalam hal ini, respon masyarakat dalam menerima pelayanan publik khususnya layanan *Command Center* 112 dibutuhkan untuk mengetahui bagaimana kualitasnya, apakah layanan ini sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan uraian mengenai penerapan layanan *Command Center* 112 di atas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *Command Center* 112 ini. Untuk itu penulis bermaksud melakukan penelitian mengenai kualitas layanan *Command Center* 112 dengan judul **"Kualitas Layanan Tanggap Darurat Bencana *Command Center* 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Dan Linmas Kota Surabaya".** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan tanggap darurat *Command Center* 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml, dkk (1990:21) yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Courtesy*, *Credibility*,

*Security, Access, Communication*, dan *Understanding the Customer*menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian adalah Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya yang berada di Jalan Tambaksari Nomor 11 serta *Command Center Room*yang berada di Gedung Siola lantai 2. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat *Command Center* 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis datanya menggunakan *interactive model analysis* yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam Rachmadi (2015:50) meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 merupakan layanan yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya yang selanjutnya menunjuk BPB dan LINMAS sebagai *Leading Sector*. Dari hasil penelitian sebelumnya, diketahui bahwa layanan tersebut masih mengalami hambatan-hambatan yang berasal baik dari masyarakat maupun penyedia layanan. Hambatan ataupun masalah yang ditemui adalah kurangnya sosialisasi mengenai program ini sehingga masih banyak warga Kota Surabaya yang belum mengetahui layanan ini. Selain itu, adanya kasus salah aduan dimana ada instansi yang belum tersinergi dalam layanan ini seperti PLN dan PDAM, namun terdapat laporan aduan yang masuk mengenai masalah pada kedua instansi tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan tanggap darurat *Command Center* 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya. Untuk itu, peneliti menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, dkk (1990:21) yang terdiri dari 10 dimensi untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112. Dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. ***Tangibles***

   Dimensi *tangibles* menjelaskan mengenai fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa fasilitas fisik bagi petugas yang berada di *Command Center Room* yang sudah lengkap. Fasilitas tersebut sangat penting bagi petugas untuk menunjang kenyaman petugas dalam menjalankan pelayanan yang dilakukan selama 24 jam tanpa berhenti. Dikatakan penting karena di ruang kendali tersebut aktivitas utama dalam menangani keadaan darurat atau bencana dimulai. Fasilitas seperti seperti kamar mandi, tempat sholat, ruangan ber-AC dan makan sudah ada. Sedangkan untuk petugas yang berada di lapangan juga telah dilengkapi dengan fasilitas untuk melakukan penanganan seperti kendaraan dan alat-alat untuk melakukan pertolongan utama, karena setiap OPD yang tergabung dalam penanggulangan bencana sudah dilengkapi fasilitas sebelumnya.

   Selanjutnya adalah mengenai peralatan yang ada dapat dikatakan sudah baik. Di ruang kendali sendiri telah tersedia peralatan penunjang seperti *personal computer*, HT, Telefon, layar pantau dan peralatan lainnya yang modern. Untuk memudahkan komunikasi dengan anggota atau personil lain digunakan HT. Berdasarkan SOP yang telah dibuat dalam rangka menjalankan layanan, HT diperlukan untuk memudahkan koordinasi dengan rekan yang berada di ruang kendali dan lapangan.

   Dalam melaksanakan layanan ini, petugas yang ada dibagi kedalam dua kelompok yaitu petugas yang ada di ruang kendali dan di lapangan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, untuk petugas yang berada di ruang kendali berjumlah 80 orang. Sedangkan petugas yang ada di lapangan jauh lebih banyak karena dibagi lagi ke dalam beberapa posko yang tersebar di seluruh Kota Surabaya untuk memudahkan pelaksanaan penanganan bencana. Banyaknya personil yang ada ini tentu berpengaruh pada kualitas pelayanan yang dapat dikatakan sudah cukup baik. Menurut wawancara yang dilakukan dengan masyarakat, banyaknya personil ini berhubungan dengan cepatnya penanganan yang dilakukan.

   Dari hal di atas, dapat diketahui bahwa upaya BPB dan LINMAS Kota Surabaya dalam mengupayakan kelengkapan fasilitas fisik bagi petugas, peralatan yang dibutuhkan serta personil dan komunikasinya sudah cukup baik. Sesuai dengan wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan bahwa BPB dan LINMAS Kota Surabaya sebagai *leading sector* diamanatkan untuk menjadi koordinator pelaksanaan pelayanan yang mana memiliki peran sentral untuk menjalankan layanan *Command Center* 112 dengan mengkoordinir segala kebutuhan yang diperlukan petugas.

2. ***Reliability***

   Dimensi ini terkait dengan pelayanan yang tepat waktu atau konsistensi kerja serta kemampuan untuk dipercaya. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dapat dipastikan petugas akan datang ke lokasi kejadian untuk menangani laporan selama laporan tersebut tergolong dalam keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan segera dan juga valid sesuai dengan SOP yang telah dibuat. Selain itu, petugas yang berada di lokasi kejadian merupakan buah dari koordinasi dengan pihak *Command Center* 112. Pembahasan di atas mengenai ketepatan waktu dan petugas yang mampu dipercaya menjadi kualifikasi penting untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas khususnya pada dimensi *reliability*. Petugas dapat diandalkan dalam menjalankan tugasnya bekerja selama 24 jam untuk mewujudkan Kota Surabaya yang terkendali.

3. ***Responsiveness***

   *Responsiveness* adalah kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan. Sebagai bentuk

pertanggungjawaban petugas, semua telefon yang masuk baik laporan aduan darurat nyata maupun fiktif akan ditanggapi oleh petugas. Sesuai dengan SOP yang telah dibuat, jika laporan masyarakat yang masuk tergolong dalam keadaan darurat maka akan langsung diteruskan pada OPD yang sesuai untuk menangani kejadian. Pada hasil penelitian diketahui bahwa petugas langsung datang untuk menangani keadaan darurat sebagai bentuk pertanggungjawaban mereka. Koordinator layanan tanggap darurat menjadwalkan adanya evaluasi setiap satu bulan sekali untuk memantau layanan ini. Dalam rapat koordinator tersebut, juga dibahas mengenai perbaikan yang perlu dilakukan untuk meminimalisir masalah yang mungkin terjadi dengan membuat mufakat dengan seluruh anggota yang terlibat dalam layanan *Command Center* 112.

**4. *Competence***

*Competence* merupakan tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan. Petugas yang berada di *Command Center Room* merupakan orang yang dikirimkan masing-masing OPD yang tersinergi untuk diseleksi secara langsung oleh Ibu Tri Risma Harini selaku Walikota Surabaya beserta tim. Petugas yang terpilih selanjutnya menjalani pelatiha. Menurut warga yang pernah menggunakan layanan tersebut menilai bahwa petugas yang ada baik di *Command Center Room* dan tim lapangan merupakan petugas yang cekatan. Sehingga dapat diketahui bahwa petugas yang ada berkompeten dibidangnya.

**5. *Courtesy***

*Courtesy* merupakan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa masyarakat yang memberikan laporan ke 112 berpendapat bahwa petugas sudah bersikap baik dalam melayani setiap aduan yang masuk. Sejauh ini, belum ada kritik mengenai sikap petugas dalam melakukan pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dilihat dari dimensi *courtesy* kualitas pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 sudahbaik.

**6. *Credibility***

*Credibility* merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Berdasarkan penelitian dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan hasil bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak *Command Center* 112 untuk bersikap jujur kepada pihak yang dilayani dilakukan dengan keterbukaan setiap tahap dalam proses menangani sebuah laporan aduan. Sikap jujur yang ditunjukkan petugas selama proses pelayanan menunjukkan bahwa mereka telah berupaya semaksimal mungkin untuk menarik kepercayaan masyarakat atas layanan ini. Masyarakat memberikan apresiasi kepada kejujuran petugas yang memberikan informasi yang seadanya serta kontrol sampai dengan tim lapangan sampai. Dari pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa dilihat dari dimensi *credibility* kualitas pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 sudah baik.

**7. *Security***

*Security* berarti jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko Layanan Tanggap Darurat Bencana *Command Center* 112 merupakan layanan yang diresmikan dan diawasi langsung oleh Walikota Surabaya yang memiliki landasan hukum yang jelas. Masyarakat tidak perlu khawatir terhadap layanan ini karena layanan ini memiliki landasan serta legal.

Layanan ini merupakan layanan tanpa biaya yang dibuat untuk masyarakat Kota Surabaya. Sudah idealnya bahwa sebuah pelayanan publik tidak menarik imbalan dari masyarakat. Beberapa masyarakat khawatir akan layanan ini karena biaya yang mungkin saja ditanggung. Namun dari pihak *Command Center* 112 menegaskan bahwa layanan ini bebas biaya apabila penanganan sesuai dengan prosedur yang ada. Telah dijelaskan sebelumnya bahwa setiap kejadian akan ditangani sesuai dengan prosedur penyelamatan. Adanya korban jiwa akan dilarikan ke rumah sakit milik Kota Surabaya, sejauh itu pelayanan gratis. Namun apabila korban menginginkan rumah sakit yang lain maka biaya sepenuhnya ditanggung oleh korban, karena di luar kapasitas Pemerintah Kota Surabaya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa dilihat dari dimensi *security*, kualitas layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 sudah baik.

**8. *Access***

*Access* merupakan berarti terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. Upaya koordinator layanan tanggap darurat *Command Center* 112 dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan dibuktikan dengan kerjasama yang dilakukan dengan berbagai *provider*. Sehingga sekarang ini, semua nomor dari berbagai operator dapat telefon ke 112 yang sebelumnya terbatas pada nomor dengan jenis *telkomsel*. Internet juga menjadi elemen penting di dalam layanan ini untuk dapat tersambung dengan sistemnya, sehingga masalah dapat muncul ketika jaringan internet error. Baik jaringan telefon maupun internet, dapat mengalami gangguan kapanpun.

Sistem yang berada di ruang kendali didukung oleh jaringan listrik. Masalah akan muncul ketika tiba-tiba terjadi pemadaman listrik. Hal tersebut diantisipasi oleh penyedia layanan dengan menyertakan teknisi pada setiap *shift* kerja. Selain itu, peralatan yang canggih membuat sistem tersebut mampu *support each other* (apabila listrik padam bisa mem-*back up* satu sama lain) dan juga adanya genset. Namun genset tersebut tidak tersedia diruangan melainkan dibawa oleh teknisi karena penggunaan yang bergantian.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat masyarakat yang melaporkan bahwa tidak dapat melakukan panggilan ke 112. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa masalah

yang masih ditemukan dapat diartikan bahwa dilihat dari dimensi *access* masih kurang dan itu memengaruhi kualitas pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 yang berarti kurang baik.

**9. *Communication***

*Communication* merupakan salah satu dimensi yang membahas mengenai kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara dan keinginan atau aspirasi pelanggan. Untuk dapat mengerti kebutuhan masyarakat, tentu diperlukan media atau alat agar masyarakat dapat menyampaikan pemikiran mereka. Sumbangsih pemikiran masyarakat dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi layanan kedepan agar lebih baik lagi. Upaya yang dilakukan oleh koordinator BPB dan LINMAS dalam hal itu adalah membuat media sosial dimana masyarakat mampu mencurahkan pemikiran mereka. Namun, tidak semua orang menggunakan media sosial. Hal itu disiasati oleh pihak *Command Center Room*, bahwa masyarakat bisa memberikan saran atau keluhan melalui media lain seperti langsung telefon ke 112 atau melalui alat lain. Cara ini ditempuh agar terjalin hubungan yang baik antara penyedia layanan dan juga masyarakat untuk mengetahui kebutuhannya.

Sebagai layanan yang tergolong baru, *Command Center* 112 perlu melakukan upaya lebih agar layanan ini diketahui oleh seluruh masyarakat yang berada di Kota Surabaya. Selain promosi melalui media sosial, pihak BPB dan LINMAS melakukan sosialisasi dengan datang ke kampung-kampung yang berada di Kota Surabaya untuk mempromosikan layanan *Command Center* 112. Bentuk sosialisasi lain dilakukan dengan penempelan stiker diberbagai lokasi dan mobil dinas, sosialisasi *door to door*, pemasangan baliho di jalan, promosi dikoran dan media TV, dan sosialisasi lainnya.Upaya yang dilakukan oleh BPB dan LINMAS perlu ditingkatkan. Beberapa masyarakat yang diwawancarai mengenai layanan tersebut mengungkapkan masih banyaknya warga yang belum mengetahui layanan ini. namun dengan usaha lain agar dekat dengan masyarakat diapresiasi. Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa dilihat dari dimensi *communication* kualitas pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 sudah baik.

**10. *Understanding the Customer***

*Understanding the customer* berarti melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitan dan pengamatan yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa upaya BPB dan LINMAS selaku *leading sector* dalam layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 usaha yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan adalah melalui saran dan keluhan dari beberapa media seperti media sosial, telefon ke 112 langsung, atau melalui akun resmi yang dimiliki Pemerintah Kota Surabaya agar lebih dekat dengan masyarakat.Dari penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dilihat dari dimensi *understanding the customer* kualitas layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 sudah baik.

## PENUTUP

### Simpulan

Untuk mengkaji kualitas pelayanan tanggap darurat Bencana *Command Center* 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya digunakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dkk dalam Hardiyansya (47:2011) yang meliputi *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (pertanggungjawaban), *competence* (kompetensi), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication* (komunikasi) dan *understanding the customer* (mengerti pelanggan). Secara umum, pada hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 sudah baik. Namun pada beberapa bagian masih terdapat kendala atau masalah.

Pada dimensi *tangibles* (berwujud), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 telah dilengkapi fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang baik bagi petugas pelaksana pelayanan yang berada di *Command Center Room* maupun tim lapangan. Pada dimensi *reliability* (kehandalan), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 sudah baik. Hal itu ditunjukkan dari segi ketepatan waktu pelayanan dan juga kehandalan petugas yang merupakan poin penting bagi pelayanan tanggap darurat bencana ini sesuai dengan SOP yang telah dibuat. Pada dimensi *responsiveness* (pertanggung- jawaban), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 dapat dikatakan sudah baik. Masalah yang ada diselesaikan oleh petugas. Setiap bulannya, diadakan evaluasi agar kedepannya layanan tersebut menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada dimensi *competence* (kompetensi), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 dapat dikatakan sudah baik. BPB dan LINMAS memberikan arahan serta pelatihan kepada petugas agar nantinya lebih maksimal dalam bertugas. Pada dimensi *courtesy* (kesopanan), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 dapat dikatakan sudah baik. Hal itu dibuktikan dengan respon masyarakat yang puas terhadap sikap yang ditunjukkan petugas saat melayani telefon masyarakat. Pada dimensi *credibility* (kredibilitas), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 dapat dikatakan sudah baik. Semua telefon yang masuk ditanggapi oleh petugas dan akan diverifikasi untuk selanjutnya ditentukan tindakan penanganan.

Pada dimensi *security* (keamanan), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan layanan yang diresmikan langsung oleh Walikota Surabaya dan memiliki landasan hukum dan tidak dipungut biaya. Pada dimensi *access* (akses), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 dapat dikatakan kurang maksimal karena ditemukannya beberapa masalah. Hal itu ditunjukkan dengan masih terjadinya jaringan yang error serta kurangnya persiapan apabila sewaktu-waktu terjadi

pemadaman listrik karena genset yang tidak berada di ruang kendali (berpindah-pindah).

Pada dimensi *communication* (komunikasi), layanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 dapat dikatakan cukup baik dengan adanya wadah saran dan masukan. Tetapi kurangnya sosialisasi menyebabkan banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan ini. Terakhir adalah dimensi *understanding the customer* (mengerti pelanggan), pada pelayanan tanggap darurat bencana *Command Center* 112 ini dapat dikatakan sudah baik dengan disediakannya wadah masukan dari masyarakat.

**Saran**

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

1. Evaluasi yang dilakukan sebulan sekali perlu dilakukan penambahan frekuensi mengingat masih adanya masalah yang terjadi sehingga bisa ditemukan cara penyelesaiannya. Evaluasi yang ditambah juga akan berdampak baik agar dapat memantau perkembangan layanan tanggap darurat *Command Center* 112.
2. Penyelesaian Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelaksanaan layanan memiliki dasar atau acuan yang jelas.
3. Masalah jaringan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keadaan alam atau memang terjadi masalah dipusat. Namun perlu dilakukan antisipasi agar masalah tersebut tidak menimbulkan ketidakseimbangan di ruang kendali. Selain itu penyediaan genset yang tetap berada di *Command Center Room* diperlukan untuk persiapan apabila sewaktu-waktu terjadi pemadaman listrik.
4. Sosialisasi perlu ditambah agar seluruh masyarakat Kota Surabaya mengetahui tentang adanya *Command Center* 112 mengingat masih banyak warga yang belum mengetahui layanan ini.
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.

**Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

a. Para dosen S1 ilmu administrasi negara FISH Unesa,
b. Dra. Meirinawati, M.AP.selaku dosen pembimbing,
c. Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
d. M. Farid Ma'rud S.sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Afifa, Elit Millati. 2017. Strategi Pelayanan Satu Pintu dalam Menangani Pengaduan Darurat oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui Layanan Darurat 112 Command Center, (Online), (Publika, Volume 5, Nomor 1, 2017, http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18826, diakses pada 2 November 2017)

Gunawan, Imam.2016.*Metode Penelitian Kualitatif*.Jakarta:PT Bumi Aksara

Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media

_____.2017.*Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*.Yogyakarta:GAVA MEDIA

Ibrahim,Amin.2008.*Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*.Bandung:CV.MANDAR MAJU

K, Septiawan Santana.2007.*Menulis Ilmiah*. Jakarta:Yayasan Obor Indonesia

M, Anastasya. 2017. Penerapan Command Center 112 Sebagai Layanan Aduan Darurat Masyarakat Surabaya, (Online), (http://s2mkp.fisip.unair.ac.id/wpcontent/uploads/2017/07/REVISI_SOSIAL_PENERAPAN-COMMAND-CENTER-112-SEBAGAI-LAYANAN-ADUAN-DARURAT-MASYARAKAT-SURABAYA.pdf, diakses 9 September 2017)

Mulyadi, Deddy.2015.*Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

Mahmudi.2015.*Manajemen Kinerja Sektor Publik*.Yogyakarta:Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN

Napitupulu, Paimin.2007.*Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni

Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu.2013.*Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Nasution.2014.*Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sai Alkhilesh dan Vinay, 2015. Service Quality Gap Analysis: Comparative Analysis of Public and Private Sector Banks in India, (Online), Journal of Accounting and Marketing, Volume 4 Issue 2 (Diakses pada 2 November 2017)Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah.2010.*Metodologi Penelitian*.Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET

Sinambola, Litjan Poltak, dkk. 2008.*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sukandarrumidi. 2006.*Metodologi Penelitian*.Yogyakarta:Gadjah Mada University Press

Tjiptono, Fandy.2012.*Service Management*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja BPB dan LINMAS Kota Surabaya