

## **STANDAR PELAYANAN TANGGAP DARURAT BENCANA MELALUI *COMMAND CENTER* 112 DI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH KOTA SURABAYA**

**Olymvya Prisca Ferynda**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[olymvya.19008@mhs.unesa.ac.id](mailto:olymvya.19008@mhs.unesa.ac.id)

**Eva Hany Fanida**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[evafanida@unesa.ac.id](mailto:evafanida@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Adanya berbagai kejadian darurat yang dialami oleh masyarakat, sehingga dalam hal ini diperlukan penanganan darurat untuk meminimalisir adanya korban jiwa dan kerusakan fasilitas yang fatal. Untuk mendapatkan penanganan darurat, masyarakat akan menghubungi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berkaitan dengan jenis kejadian darurat yang ada. Oleh sebab itu, dibentuk Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 ialah layanan yang dapat digunakan jika terjadi kejadian darurat dengan menekan nomor 112. Kemudian, akan menghubungkan penelpon ke Pusat Panggilan Darurat (*Call Center* 112) di Kabupaten/Kota. Demikian juga, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya membentuk pelayanan *Command Center* 112, yang telah diluncurkan pada 26 Juli 2016, sebagai akibat dari banyaknya kejadian darurat yang sebelumnya dihadapi dan petugas di OPD terkait, tidak dapat merespons dengan cepat. Sehubungan dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan standar pelayanan tanggap darurat bencana yang disediakan oleh *Command Center* 112 di BPBD Kota Surabaya. Penelitian kualitatif deskriptif ialah metodologi yang digunakan. Dalam hal ini, peneliti mengumpulkan data melalui berbagai metode, termasuk wawancara, observasi lapangan, dokumentasi dan studi literatur. Selanjutnya, reduksi data, tampilan data dan verifikasi data juga digunakan di dalam penelitian ini bersamaan dengan kesimpulannya. Di dalam penelitian ini triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu digabungkan sebagai metodologi validitas data. Penelitian ini memberikan hasil yakni, dari sisi kebutuhan pelayanan tanggap darurat, *Command Center* 112 di BPBD Kota Surabaya telah berjalan cukup baik.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Penanganan Darurat, Pelayanan *Command Center* 112

### **Abstract**

There are various emergency events experienced by the community, so that in this case emergency treatment is needed to minimize fatalities and damage to fatal facilities. To get emergency treatment, the community will contact the Regional Apparatus Organization (RAO) related to the type of emergency that exists. Therefore, the 112 Emergency Call Number Service was created, a service that can be used if an emergency occurs by dialing 112. Then, it will connect the caller to the Emergency Call Center (*Call Center* 112) in the District/City. Likewise, the Regional Disaster Management Agency for the City of Surabaya formed the *Command Center* 112 service, which was launched on July 26, 2016, as a result of the many emergency incidents previously faced and officers in the related RAO, unable to respond quickly. In this regard, this study aims to explain the standard of disaster emergency response services provided by *Command Center* 112 at RDMA of Surabaya City. Descriptive qualitative research is the methodology used. In this case, the researcher collected data through various methods, including interviews, field observations, documentation and literature studies. Furthermore, data reduction, data display and data verification are also used in this study along with the conclusions. In this study, source triangulation, technique triangulation and time triangulation were combined as data validity methodologies. This research gives the result that, in terms of the need for emergency response services, *Command Center* 112 at RDMA of Surabaya City has been running quite well.

**Keywords:** Public Service, Service Standards, Emergency Handling, 112 *Command Center* Services

## PENDAHULUAN

Pelayanan ialah tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang/jasa oleh pemerintah dan organisasi swasta. Ini menjadi salah satu perhatian pemerintah daerah, untuk meningkatkan kesadaran akan kontribusi pemerintah daerah terhadap pemberian pelayanan. Menurut Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, menerangkan bahwa pemerintah pusat mengizinkan pemerintah daerah untuk menentukan anggaran dan pelayanan kepada masyarakatnya. Pelayanan ini merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan tertentu. Salah satu tujuannya yakni pengembangan pelayanan publik.

Demikian juga, saat ini pemerintah daerah memberikan pelayanan publik sebagai salah satu bentuk pelayanan. Sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai barang/jasa yang disediakan oleh sektor publik dan swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. *“The quality of public services is an important component that must be considered in public services. The term quality of public services certainly cannot be separated from the perception of quality.”* (Wirata et al, 2019:25081). Adapun, aspek penting yang harus diperhatikan di dalam pelayanan publik yakni kualitas pelayanan publik. Istilah ini tidak terlepas dari persepsi kualitas. Menurut Dewi (dalam Chaq & Fanida, 2022:1009), kualitas pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan penyampaian yang tepat, guna memenuhi kebutuhannya.

*“In the public sector, innovation is needed in order to develop a public service. Innovation is present as something new and its nature replaces the old way. This explains that every public service in principle must contain a new innovation. Successful public service innovation is the result of the creation and implementation of a new process, efficiency, effectiveness and quality of results.”* (Christover & Bilang, 2022:11208). Di samping itu, diperlukan inovasi untuk mengembangkan pelayanan publik. Inovasi ini sebagai bentuk pembaharuan dan menggantikan cara lama. Hal ini menerangkan bahwasannya setiap pelayanan publik pada prinsipnya harus memiliki inovasi baru. Inovasi pelayanan publik yang berhasil ialah hasil dari invensi dan realisasi proses, produk layanan dan metode layanan baru yang merupakan hasil dari pengembangan secara aktual dari segi efisiensi, efektivitas dan kualitas hasil.

Demikian juga, salah satu contoh dari inovasi pelayanan ini adalah pelayanan tanggap darurat bencana juga merupakan pelayanan yang penting untuk membantu

masyarakat dengan cepat. Pelayanan ini bertujuan untuk membantu masyarakat dalam keadaan darurat yang berarti, masyarakat ini harus mendapatkan pertolongan darurat segera, supaya tidak menimbulkan korban jiwa. Sehubungan dengan itu, hal ini juga membantu masyarakat dalam penanggulangan bencana. Adapun, pelayanan tanggap darurat bencana yaitu Layanan Nomor Panggilan Darurat (LPD) 112. Pusat panggilan darurat (*Call Center* 112) yang didirikan oleh pemerintah daerah dapat dihubungi dengan menghubungi 112, merupakan pelayanan yang digunakan untuk menangani kejadian darurat. Lalu, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) membentuk program pelayanan ini pada tahun 2015 sebagai hasil kajian teknis yang berbentuk studi desain, topologi jaringan dan *audit probity*, dengan tujuan akhir memberikan kepada masyarakat panggilan nomor darurat yang cepat dan sederhana yang dapat mereka gunakan jika terjadi kejadian darurat. Dalam kondisi ini, pelayanan ini berusaha untuk segera membantu masyarakat dan tersedia selama 24 jam (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2022).

Baik pegawai negeri maupun swasta harus memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelayan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan mencapai tujuan yang ditetapkan agar hal tersebut dapat terpenuhi. Dengan demikian, berusaha memperjelas peraturan dan meningkatkan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan desakan masyarakat, MENPAN-RB menetapkan Peraturan No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Sehubungan dengan tujuan ini, di dalam standar pelayanan menerangkan bahwa seluruh penyedia pelayanan dapat menerapkan standar pelayanan publik secara tepat dan konsisten. Standar pelayanan publik (SPP) berfungsi sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan dan sebagai panduan pelaksanaannya. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan yang berkualitas, penanganan cepat dan memudahkan masyarakat.

Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya keberhasilan implementasi daerah dalam menerapkan pelayanan tanggap darurat bencana yaitu Pemerintah Kota Manado memiliki pelayanan Manado Siaga 112. Dalam kategori “Layanan Darurat Terbaik di Dunia Tahun 2019” layanan ini telah berhasil mewakili Indonesia dengan memperoleh medali emas (*Gold Medal*), serta medali perunggu dalam kategori Pelayanan Publik (*Best Public Service*). Setelah melakukan panggilan darurat, selanjutnya dilakukan penanganan kejadian darurat (*Emergency Call Center* 112). Hal ini bertujuan untuk

mempercepat pengelolaan kejadian darurat dan meningkatkan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait dengan mempermudah masyarakat untuk menghafal nomor panggilan darurat (Turang dkk, 2022:18).

Adapun, penerapannya dalam pemerintahan pada dasarnya, mengikuti perkembangan teknologi dan informasi yang sangat dibutuhkan untuk perkembangan suatu pelayanan. Dalam kondisi ini, teknologi dan informasi berkaitan erat dengan pelayanan yang ada saat ini (Oktariyanda & Rahaju, 2018:1). Salah satu kota yang juga menerapkan pelayanan ini yaitu Kota Surabaya dengan membentuk pelayanan tanggap darurat bencana. Pelayanan yang dimaksud adalah *Command Center 112*. Pelayanan ini dibentuk untuk memberikan pertolongan kepada masyarakat jika terjadi kejadian darurat.

Kemudian, landasan hal tersebut dapat dilihat pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 92 Tahun 2021, yang meliputi peran, struktur organisasi, uraian tugas, fungsi dan cara kerja BPBD Kota Surabaya. Integrasi BPBD Kota Surabaya ke dalam infrastruktur daerah dijelaskan secara lengkap dalam peraturan ini, bersama dengan cara-cara di mana aturan manajemen bencana dan peran walikota. Di samping itu, dijelaskan pula bahwa pertanggungjawaban penanggulangan bencana kepada walikota. Selain itu, BPBD Kota Surabaya berperan penting dalam melaksanakan kewajiban pemerintah di bidang perlindungan, ketentraman dan ketertiban masyarakat dalam kaitannya dengan penanggulangan bencana. Dalam hal ini, BPBD Kota Surabaya berkoordinasi dan bersinergi dengan seluruh OPD. Pada 26 Juli 2016, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan pelayanan ini. Pelayanan ini dibuat oleh BPB LINMAS (Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat) Kota Surabaya, yang sejak saat itu berubah nama menjadi BPBD Kota Surabaya. Sesudah itu, pada tanggal 01 Januari 2022 pelayanan ini dikelolanya. Asman Abnur menyatakan, pelayanan ini bisa menjadi model untuk daerah lain dan juga menuai pujian dari MENPAN-RB, mengingat pentingnya pelayanan ini untuk mengantisipasi keadaan darurat tidak terduga yang memerlukan tindakan cepat (Makdar & Meirinawati, 2018:1).

Demikian juga, pelayanan ini telah meraih penghargaan *Best Emergency Service* dari asosiasi global *Contact Center World* pada tahun 2019. Praktisi *contact center* top dunia bersaing setiap tahun untuk mendapatkan penghargaan internasional ini, yang diberikan dalam skala global. Untuk itu, *Command Center 112* diakui sebagai studi kasus pusat panggilan layanan darurat teratas dalam waktu kurang dari sepuluh menit. Sementara itu, masyarakat dapat melaporkan insiden darurat (bebas pulsa) dan *Command Center Room* dapat digunakan untuk

memantau keadaan seluruh kota selama 24 jam penuh. Ruangan ini berada di Gedung Siola, Lantai 2, Kota Surabaya. Sehubungan dengan itu perkembangan dibentuknya pelayanan *Command Center 112*, dijelaskan dengan terperinci oleh Koordinator *Command Center 112*, saudara Khoiril Amin Suswanto mengatakan:

“Pada awal dibentuk pelayanan *Command Center 112*, layanan ini belum berkolaborasi dengan delapan OPD seperti saat ini. Operator dari layanan ini, adalah BPB LINMAS, belum ada BPBD Kota Surabaya. Pada saat itu, BPB LINMAS bekerja sama dengan Dinas Pemadam Kebakaran dan Satpol PP. Kemudian, seiring perkembangan waktu, dilakukan penambahan fasilitas-fasilitas dan sarana pendukung untuk lebih berkembangnya *Command Center 112*. Saat ini, sudah ada 138 *monitor screen* dan beberapa monitor ini, ada yang dibagi menjadi empat bagian, dengan jumlah keseluruhan 325 titik lokasi di *monitor screen Command Center Room* diantaranya taman, jalan protocol, saluran dan pintu air. Terdapat delapan OPD yang beroperasi pada layanan ini yang meliputi Dinas Lingkungan Hidup (DLH), Satpol PP, Dinas Perhubungan (Dishub), Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM), Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP), Dinas Sosial, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3A-PPKB) dan Polrestabes Surabaya.” (Wawancara dilakukan pada 25 September 2022).

Berikut ini adalah dokumentasi dari *Command Center Room* yang menunjukkan sejumlah petugas *call taker* (Penerima Telepon) dan *monitor screen* (Layar Monitor) dari seluruh *Closed Circuit Television* (CCTV) yang tersebar di Kota Surabaya.



**Gambar 1. Command Center Room**

Sumber : *Command Center Room*, 2022

Di samping itu, ada beberapa permasalahan yang ada pada pelaksanaan pelayanan tanggap darurat bencana yaitu, penanganan kejadian darurat lebih dari *respond time* (tujuh menit). Pada pelaksanaan pelayanan ini, masih terdapat kekurangan salah satunya adalah penanganan saat terjadi kejadian darurat tidak sesuai dengan *respond time* (tujuh menit). Pada dasarnya, karena penempatan pos di wilayah yang padat, petugas harus melakukan perjalanan lebih panjang untuk mencapai tempat kejadian selama

jam-jam tertentu, seperti pagi dan malam, ini menyebabkan mereka tiba setelah waktu direncanakan (Putra & Tukiman, 2019:22).

Demikian juga, hal ini dapat dilihat dari data-data laporan kejadian darurat yang telah dimasukkan ke dalam aplikasi Siaga oleh petugas di lapangan. Aplikasi Siaga merupakan suatu laporan dari hasil koordinasi dengan petugas di lapangan selama proses penanganan kejadian darurat. Kemudian, data-data tersebut diolah oleh staf bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Kota Surabaya. Di dalam laporan kejadian ini terdapat banyak data-data yang menunjukkan waktu tanggap penanganan kejadian darurat lebih dari *respond time* (tujuh menit). Sehubungan dengan itu, aplikasi yang digunakan untuk menyimpan laporan kejadian ini sering mengalami *error*. Hal ini menyebabkan informasi yang dimasukkan ke dalam aplikasi Siaga tidak valid dengan penanganan yang sebenarnya terjadi di lokasi kejadian. Informasi ini didapatkan dari staf bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekonstruksi BPBD Kota Surabaya, saudara Hari Siswanto mengatakan:

“Iya, tapi banyak data yang dimasukkan salah ya, soalnya aplikasinya *error*.” (Wawancara dilakukan pada 08 Oktober 2022).

Informasi yang dimaksud adalah data penanganan kejadian darurat meliputi waktu kejadian, lokasi kejadian, klasifikasi bencana, waktu tanggap, waktu berita, waktu petugas tiba di lokasi kejadian, jumlah orang terdampak, jumlah korban jiwa yang mengalami luka-luka dan meninggal dunia. Berdasarkan laporan penanganan kejadian tersebut kebanyakan data-data yang salah dimasukkan oleh petugas saat di lokasi kejadian. Padahal waktu tanggap ini untuk mengetahui kendala saat penanganan kejadian yang dilakukan petugas. Hal ini juga dapat dipergunakan sebagai bahan evaluasi untuk lebih baik kedepannya.

Berikut ini adalah data jumlah penanganan kejadian darurat yang melebihi *respond time* (tujuh menit) :

**Tabel 1. Jumlah Penanganan Kejadian Darurat Melebihi Respond Time (Tujuh Menit) pada Tahun 2022**

| Bulan                     | Jumlah Kejadian |
|---------------------------|-----------------|
| Januari                   | 16              |
| Februari                  | 8               |
| Maret                     | 10              |
| April                     | 9               |
| Mei                       | 8               |
| Juni                      | 9               |
| Juli                      | 11              |
| Agustus                   | 7               |
| September                 | 40              |
| <b>Jumlah Keseluruhan</b> | <b>118</b>      |

Sumber : *Command Center Room*, 2022

Berdasarkan informasi pada tabel tersebut yaitu jumlah penanganan kejadian yang melebihi waktu *respond time* (tujuh menit) ada 118 penanganan kejadian

pada bulan Januari-September 2022, adapun 38 diantaranya adalah penanganan kejadian diatas 30 menit sampai 55 menit. Hal ini, memiliki selisih waktu yang lama dibandingkan dengan *respond time* yang dimaksud dalam pelayanan ini. Berikut ini, ungkapan salah satu warga Surabaya Pusat yaitu saudara Oki (22 tahun) seorang karyawan swasta yang sering menelpon 112 karena ada kejadian darurat seperti kecelakaan, kebakaran dan penemuan mayat. Saudara Oki mengatakan:

“Saat menelpon, pernah tidak tersambung dicoba lagi. Biasanya sibuk sistemnya Mbak. Menghubungi tiga kali baru terhubung, baru diangkat sama petugasnya. Dari petugas menerima laporan sampai petugas datang di lokasi kejadian itu lebih dari tujuh menit. Kalau kekurangan, menurut saya yang sering di telepon. Pas telepon kadang nyambung, kadang engga. Petugasnya beda sif ya Mbak, kadang ada yang agak berbelit. Sudah ditanyakan, ditanyakan lagi, ditanyakan lagi. Padahal, kalau kita telepon sudah menginformasikan kalau tempat lokasi dan korbannya sudah sesuai. Menanyakannya berulang-ulang.” (Wawancara dilakukan pada 15 Oktober 2022).

Selain itu, terdapat penelpon iseng maupun laporan kejadian palsu (*hoax*). Setiap tahun, banyak warga membuat panggilan iseng. Dengan demikian, adanya penelpon iseng ini menimbulkan keresahan bagi petugas-petugas *call taker* dikarenakan mengganggu konsentrasi kerja mereka dan menghambat aksesibilitas pada server telepon *Command Center* 112 ini. Sehubungan dengan itu, ada penelpon iseng yang melaporkan kejadian palsu atau menyampaikan informasi *hoax* (berita bohong). Berikut ini adalah jumlah penelpon iseng per minggu pada bulan September 2022 :

**Tabel 2. Jumlah Penelpon Iseng pada Bulan September 2022**

| Tanggal                   | Jumlah Penelpon |
|---------------------------|-----------------|
| 01 s.d 07 September 2022  | 154             |
| 08 s.d 14 September 2022  | 139             |
| 15 s.d 21 September 2022  | 131             |
| <b>Jumlah Keseluruhan</b> | <b>424</b>      |

Sumber : *Command Center Room*, 2022

Berdasarkan informasi tersebut, yaitu jumlah penelpon iseng pada bulan September adalah 424. Dengan jumlah penelpon iseng per hari paling sedikit ada sepuluh penelpon dan jumlah penelpon iseng per hari paling banyak ada 35 penelpon. Akibatnya, penelpon ini telah mengganggu konsentrasi petugas *call taker* saat bekerja untuk menerima telepon dari pelapor dan menyampaikan laporan kejadian darurat ke OPD terkait. Di samping itu, kendala yang dialami oleh petugas saat melakukan penanganan kejadian darurat salah satunya, disebabkan

oleh sikap warga yang mengganggu atau menghambat kinerja petugas saat mendatangi lokasi kejadian.

Begitu pula, terkait salah satu permasalahan yang telah disebutkan, yang mana masih ada warga Surabaya yang belum mengerti pelayanan *Command Center* 112. Berikut ini, ungkapan salah satu warga Surabaya Timur yaitu saudara Hari (46 tahun) seorang karyawan swasta yang belum mengetahui pelayanan *Command Center* 112. Saudara Hari mengatakan:

“Mulai kapan *Command Center* ini? Bukan hanya ada orang yang engga tau, banyak yang engga tau.”

Demikian juga, kurangnya sosialisasi pelayanan *Command Center* 112, merupakan kendala juga untuk petugas agar dapat membantu menangani kejadian darurat di masyarakat. Hal ini terbukti dari mispersepsi warga di pinggiran Kota Surabaya. Banyak warga yang mengira bahwa pelayanan ini milik pihak polisi padahal atau tidak, ada beberapa warga yang belum paham kalau pelayanan telepon ini, tidak memerlukan pulsa (Fidianto, 2022). Dapat dikatakan bahwasannya beberapa orang masih dalam ketidaktahuan mengenai pelayanan ini.

Kemudian, dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang menghambat pelaksanaan *Command Center* 112 sebagai berikut: (1) Penanganan kejadian darurat lebih dari *respond time* (tujuh menit), (2) Aplikasi Siaga sering mengalami *error*, (3) Penelpon tidak dapat tersambung dengan petugas, (4) Terdapat penelpon iseng maupun laporan kejadian palsu (*hoax*), (5) Jumlah penelpon iseng setiap tahun meningkat, (6) Sikap masyarakat yang mengganggu kinerja petugas saat menangani kejadian darurat, (7) Ada masyarakat yang belum mengerti pelayanan *Command Center* 112.

## METODE

Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif diterapkan pada penelitian ini. Burhan Bungin (dalam Fazil, 2022) bahwasannya tujuan penelitian ini adalah mengkarakterisasi dan meringkas berbagai keadaan dan variabel sosial. Metode kualitatif merupakan media yang penting untuk implementasi pada penelitian karena membantu menjawab pertanyaan yang kompleks, seperti bagaimana dan mengapa upaya untuk mendapatkan hasil yang terbaik dan penyedia pelayanan membuat keputusan. Fokus penelitian ini untuk memastikan bahwasannya penelitian yang dilakukan terfokus dan tepat sasaran yakni “Standar Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui *Command Center* 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya”. Kemudian, peneliti dalam penelitian ini memilih sembilan indikator teori dari Peraturan MENPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan meliputi (1) persyaratan, (2) prosedur pelayanan, (3) waktu pelayanan, (4) produk

pelayanan, (5) pengelolaan pengaduan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) sarana dan prasarana, (9), jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Menurut Sugiyono (dalam Diana & Ariebowo, 2021:34) teknik pengumpulan data di dalam penelitian ini, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Selanjutnya, teknik analisis data melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Adapun, teknik keabsahan data meliputi triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Situasi yang terjadi dideskripsikan dalam penelitian ini dengan menggunakan data dari subjek penelitian yaitu BPBD Kota Surabaya, *Command Center Room* dan masyarakat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

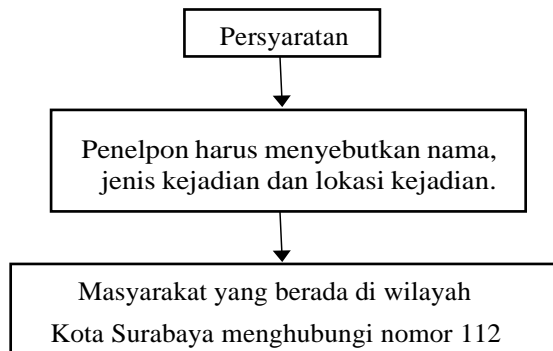
Pelayanan *Command Center* 112 ialah penanganan kejadian darurat di Kota Surabaya yang mengintegrasikan seluruh OPD untuk merespon kejadian darurat secara cepat. Dalam hal ini, OPD yang dimaksud meliputi Dinas Lingkungan Hidup (DLH), Satpol PP, Dinas Perhubungan (Dishub), Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM), Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP), Dinas Sosial, Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3A-PPKB) dan Polrestabes Surabaya. Fokus penelitian ini yaitu memastikan bahwasannya penelitian yang dilakukan terfokus dan tepat sasaran, dengan memilih sembilan indikator teori dari Peraturan MENPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yakni (1) persyaratan, (2) prosedur pelayanan, (3) waktu pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) pengelolaan pengaduan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) sarana dan prasarana, (9) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan. Hal ini dijabarkan sebagai berikut :

### 1. Persyaratan

Persyaratan administratif dan teknis untuk mengelola suatu layanan adalah persyaratan berupa dokumen atau komoditas tambahan yang harus dipenuhi. Hal ini didasarkan pada Peraturan MENPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam hal ini, salah satu implementasinya yaitu pelayanan *Command Center* 112 di Kota Surabaya. Berkaitan dengan hal ini, adapun sejumlah pertanyaan bagi penelpon, untuk mendapatkan penanganan dari petugas. Berikut ini ungkapan dari Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. mengatakan:

“Yang ditanyakan hanya tiga : nama siapa, kejadian apa, dimana.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Berkaitan dengan adanya kemudahan persyaratan bagi penerima pelayanan, dapat digambarkan melalui diagram berikut ini.



**Gambar 2. Persyaratan untuk Penanganan Darurat**

Sumber : Olahan Data Peneliti, 2023

Demikian juga, menurut Winarsih (dalam Priohutomo & Atmojo, 2020:239) penyedia pelayanan perlu memberikan kemudahan akses untuk penerima pelayanan, yang meliputi akses pelayanan yang mudah, didukung dengan sarpras yang sangat memadai dan juga menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan baik. Sehubungan dengan hal itu, adapun kemudahan persyaratan bagi masyarakat untuk mendapatkan penanganan darurat dari petugas melalui telepon. Pertama, penelpon ini harus menyebutkan nama, jenis kejadian dan lokasi kejadian. Selanjutnya, sejumlah petugas akan mendatangi lokasi kejadian. Sehubungan dengan adanya laporan kejadian darurat melalui telepon, hal ini berkaitan dengan kemudahan akses untuk masyarakat yang merupakan kemudahan untuk melakukan komunikasi antara penyedia pelayanan dengan masyarakat. Dalam hal ini, penyedia pelayanan *Command Center* 112 melakukan kerja sama dengan berbagai *provider*. Sehingga semua nomor telepon dari berbagai *provider* dapat menelpon nomor 112. Sebelumnya hanya *provider* Telkomsel yang dapat menelpon nomor panggilan darurat ini (Makdar & Meirinawati, 2018:1).

Berdasarkan informasi yang ditemukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terbukti bahwasannya persyaratan ini memudahkan masyarakat untuk menerima penanganan darurat dengan cepat. Sehubungan dengan itu, persyaratan untuk mendapatkan penanganan dari petugas melalui telepon, pertama penelpon ini harus menyebutkan nama, jenis kejadian dan lokasi kejadian.

Selanjutnya, sejumlah petugas akan mendatangi lokasi kejadian. Adapun, sejumlah sarana untuk melaporkan kejadian darurat, selain menghubungi nomor 112 yaitu mengakses Instagram, melaporkan ke petugas terdekat yang berada di pos terpadu, pos pantau, kelurahan/kecamatan setempat dan menggunakan fasilitas *punnic button* di sejumlah tempat yang tersedia. Namun, peneliti menemukan adanya kekurangan, bahwa ada masyarakat yang belum mengetahui sejumlah sarana untuk melaporkan kejadian darurat. Sehingga petugas perlu melakukan sosialisasi terkait sejumlah sarana yang dapat dipergunakan masyarakat untuk melaporkan kejadian darurat. Hal ini dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan penanganan dengan cepat. Jadi, dapat dikatakan bahwasannya pelayanan ini sudah berjalan dengan cukup baik berdasarkan indikator persyaratan.

## 2. Prosedur Pelayanan

Prosedur dan pedoman pelayanan ditetapkan untuk penerima pelayanan dan disebut sebagai proses pelayanan. Ini adalah tahapan atau kebutuhan untuk memastikan bahwa penerima pelayanan menerima hasil pelayanan yang diperlukan. Dalam hal ini, penyedia jasa pelayanan harus memiliki SOP. Hal ini juga tertuang dalam Peraturan Pedoman Standar Pelayanan MENPAN-RB No. 15 Tahun 2014. Dengan adanya prosedur pelayanan ini, menurut Winarsih (dalam Priohutomo & Atmojo, 2020:239) *on stop shop* yang ada benar-benar diterapkan pada implementasi pelayanan ini, harus dibangun seefektif mungkin dan mudah dipahami. Pelayanan *Command Center* 112 merupakan salah satu implementasinya. Berdasarkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi bahwa pengaduan kejadian darurat dapat dilaporkan melalui telepon. Selanjutnya, pelapor ini perlu menjawab sejumlah pertanyaan dari petugas *call taker*, yang meliputi nama pelapor, jenis kejadian dan lokasi kejadian. Lalu, penanganan kejadian dilakukan oleh sejumlah petugas *responder*.

Sehubungan dengan adanya SOP pada pelaksanaan pelayanan ini, adapun penjelasan dari Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. menambahkan sebagai berikut:

“Saat ini sudah berjalan sangat bagus dan sangat membantu warga Kota Surabaya baik dari kejadian darurat medis hingga pengkondisian hewan dan lain-lain.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Demikian juga, sehubungan dengan adanya SOP ini, BPBD Kota Surabaya memiliki target

waktu pelayanan (*respond time*) yaitu tujuh menit. Hal ini dijelaskan pula oleh Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. sebagai berikut:

“Yang dimaksud dengan *respond time* tujuh menit adalah waktu saat laporan masuk sampai dengan petugas ke lokasi, jadi terkadang ada keterlambatan petugas yang disebabkan terkendala kemacetan atau saat perjalanan menuju lokasi kejadian, terdapat kejadian kedaruratan lain yang harus ditangani. Keterlambatan petugas menuju ke lokasi kejadian ada yang lebih dari tujuh menit akan menjadi bahan evaluasi bagi kami. Lalu, tujuh menit adalah *golden time* atau waktu yang sangat krusial saat orang terkena serangan jantung. Untuk regulasi tertuang pada peraturan MENPAN-RB pelayanan kedaruratan dengan *respond time* 15 menit.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Adapun korban kejadian yang mendapatkan penanganan dengan cepat dan intensif. Seperti penanganan untuk korban kecelakaan, pertama korban akan mendapatkan penanganan dari petugas *responder* yang berada di posko terdekat dengan lokasi kejadian. Selanjutnya, petugas Palang Merah Indonesia (PMI) beserta ambulans datang untuk memberikan penanganan yang lebih intensif dan juga membawa korban ke rumah sakit. Di dalam penanganan ini, adapun *Respond Time* (tujuh menit) artinya perhitungan waktu sejak petugas *responder* menerima laporan sampai datang di lokasi. Oleh karena itu, prosedur pelayanan ditetapkan oleh penyedia untuk penggunaannya. Prosedur ini merupakan serangkaian prosedur yang harus dipahami oleh penerima pelayanan untuk mendapatkan suatu pelayanan (Rohman & Larasati, 2020:151). Sehubungan dengan itu, dapat diketahui bahwa pada penanganan korban kejadian tidak ada waktu penanganan yang baku bagi petugas.

Prosedur pelayanan, di sisi lain merupakan kemampuan dan konsistensi kerja yang dapat diandalkan oleh pengguna jasa. Dalam hal ini, dimungkinkan adanya jaminan bahwa petugas akan tiba di lokasi untuk menangani kejadian darurat sesuai dengan prosedur keselamatan. Sehubungan dengan itu, petugas mampu menjalankan tugasnya selama 24 jam (Makdar & Meirinawati, 2018:1). Di samping itu, ada penelpon yang tidak dapat tersambung dengan petugas, sehingga penelpon ini menghubungi berulang-ulang. Lalu, adapun penelpon iseng yang menghubungi pelayanan ini untuk iseng-isengan dan juga ada penelpon yang melaporkan kejadian palsu (*hoax*). Dalam hal ini, setiap tahun jumlah penelpon iseng meningkat. Padahal adanya

penelpon iseng ini dilarang oleh pemerintah. Hal ini diatur dalam Peraturan Menkominfo No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Panggilan Darurat yang menyatakan bahwasannya setiap warga negara dilarang memberikan informasi palsu (*hoax*) kepada Pusat Panggilan Darurat.

Sehubungan dengan itu, adapun penjelasan dari Plt. Kepala BPBD Kota Surabaya, saudara Drs. Ridwan Mubarun. M.Si. sebagai berikut:

“Bekerjasama dengan pihak polisi untuk pelaporan telepon iseng apabila terlalu sering mengganggu aduan masyarakat dan bahkan mengandung ancaman atau melecehkan yang melanggar hukum ITE. Berkoordinasi dengan *provider* untuk mengurus sambungan telepon yang sering mengganggu untuk mengetahui identitas pelaku telepon iseng agar bisa diingatkan dan diberi pemahaman tentang ancaman hukum berdasarkan koordinasi dari pihak polisi. Terakhir dilakukan pemblokiran terhadap nomor pelaku telepon iseng apabila dirasa terlalu mengganggu kinerja *Command Center* 112.” (Wawancara dilakukan pada 11 Januari 2023).

Demikian juga, keberadaan penelpon iseng ini mengganggu kinerja petugas *call taker*. Berikut ini juga dijelaskan oleh salah satu petugas *call taker* yang merupakan perwakilan dari BPBD Kota Surabaya, saudara Awang Dhani Sarifuddin mengatakan:

“Sebenarnya memang mengganggu, tapi teman-teman petugas *call taker* dengan sabar selalu memberikan pengertian agar tidak melakukan telepon iseng. Karena dikhawatirkan akan mengganggu apabila ada telepon darurat yang masuk, hingga melakukan pemblokiran apabila benar-benar terlalu mengganggu kinerja *Command Center* 112.” (Wawancara dilakukan pada 11 Januari 2023).

Namun, berkaitan dengan pemblokiran nomor telepon yang pernah menghubungi *Command Center* 112 dengan iseng, hal ini dilarang oleh Walikota Surabaya. Sebab jika warga ini membutuhkan pertolongan darurat, warga ini tidak dapat menghubunginya. Sehubungan dengan adanya *Respond Time*, peneliti menemukan bahwa masih ada keterlambatan petugas mendatangi lokasi kejadian. Sehingga hal ini menjadi evaluasi agar kinerja petugas sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selanjutnya, ada penelpon iseng yang menghubungi nomor 112 untuk iseng-isengan dan memberikan laporan kejadian palsu (*hoax*). Pada dasarnya, adanya penelpon iseng ini dilarang oleh pemerintah sesuai dengan landasan hukum. Untuk itu, petugas berupaya untuk menangani penelpon iseng dengan memblokir nomor telepon, namun hal ini



dilarang oleh Walikota Surabaya sebab penelpon ini suatu saat akan membutuhkan penanganan darurat, bekerjasama dengan pihak polisi melalui jalur hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan dan berkoordinasi dengan *provider* untuk mengurus server telepon yang dipergunakan oleh penelpon iseng supaya identitasnya dapat diketahui, memberikan peringatan dan juga pemahaman terkait ancaman hukum.

Namun, peneliti menemukan sejumlah kekurangan bahwa adanya keterlambatan petugas menuju ke lokasi kejadian lebih dari *Respond Time* (tujuh menit), penelpon tidak secara langsung, dapat tersambung dengan petugas, maksudnya penelpon harus menunggu beberapa menit untuk tersambung dengan petugas. Sehingga petugas perlu meningkatkan kecanggihan server telepon supaya penelpon dapat cepat tersambung dengan petugas dan juga petugas perlu melakukan sosialisasi terkait dengan tata cara menelpon *Command Center* 112 supaya masyarakat memahami kondisi server telepon ini. Selanjutnya, petugas perlu memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait dengan larangan adanya penelpon iseng/laporan kejadian *hoax* beserta sanksinya. Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan ini sudah berjalan cukup baik sesuai dengan indikator prosedur pelayanan.

### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan atau jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan. Salah satu komponen penting dalam memberikan kejelasan waktu pelayanan kepada pengguna jasa adalah waktu pelayanan ini. Jadi, penyedia pelayanan harus menginformasikan ke penerima pelayanan tentang waktu mulai dan berakhirnya pelayanan. Peraturan MENPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan memuat peraturan yang mengatur hal ini.

Demikian juga, salah satu implementasinya pada suatu pelayanan yaitu *Command Center* 112 di Kota Surabaya. Sehubungan dengan adanya waktu pelayanan ini, berkaitan dengan kinerja petugas. Adapun penjelasan dari Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. sebagai berikut:

“Sejauh ini tidak ada kendala, karena petugas di *Command Center* 112 maupun yang di lapangan dibagi menjadi 3 *shift*. Tiap *shift*-nya 8 jam.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Dalam hal ini, waktu pelayanan dan kinerja petugas saling berkaitan untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

“*The implementation of public services must be completed in accordance with the timeframe set by the public service agency/office.*” (Oktariyanda & Eprilianto, 2019:353). Waktu pelayanan ialah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan sesuai dengan tenggat waktu yang ditetapkan oleh penyedia pelayanan. Dalam hal ini, salah satu implementasinya adalah pelayanan *Command Center* 112 Kota Surabaya. Menurut Siagian, (dalam Amirullah dkk, 2022:62) menerangkan bahwa di dalam suatu pelayanan harus menyelesaikan pekerjaan dalam waktu yang ditetapkan, maka penugasan selesai dalam waktu yang ditentukan dapat menentukan apakah kinerja petugas baik atau buruk. Berkaitan dengan waktu pelayanan ini, adapun *Respond Time* bagi petugas *responder* untuk datang di lokasi kejadian. Pada dasarnya, *Respond Time* ini merupakan *golden time* atau waktu yang sangat krusial saat seseorang terkena serangan jantung. Sehubungan dengan itu, tidak ada waktu pelayanan yang baku untuk memberikan penanganan kepada korban di lokasi. Dalam hal ini, korban mendapatkan penanganan dengan cepat dan intensif.

Menurut data-data dari wawancara, observasi dan dokumentasi, kedatangan petugas yang merespons di tempat kejadian dalam pelayanan *Command Center* 112 lebih dari tujuh menit bahkan setengah jam. Hal ini dapat dilihat sejak penelpon melaporkan kejadian sampai petugas mendatangi lokasi kejadian. Sehubungan dengan itu, petugas tidak memiliki waktu yang baku untuk memberikan penanganan kepada korban. Dalam hal ini, korban mendapatkan penanganan dengan cepat dan intensif. Namun, peneliti menemukan kekurangan berkaitan dengan waktu pelayanan ini, yaitu adanya keterlambatan petugas mendatangi lokasi kejadian atau lebih dari tujuh menit bahkan setengah jam. Sehingga hal ini dapat menjadi evaluasi berkaitan dengan *Respond Time* yang telah ditetapkan. Selanjutnya, pimpinan BPBD Kota Surabaya perlu menambahkan sejumlah posko untuk menyebarkan petugas di lokasi yang padat penduduk dan rawan terjadi kejadian darurat atau bencana. Jadi dapat dikatakan bahwa berdasarkan indikator waktu pelayanan, sudah berjalan dengan cukup baik.

### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan, atau pelayanan yang diterima oleh penerima pelayanan. Untuk memenuhi



kebutuhan penerima pelayanan, penyedia pelayanan dalam hal ini harus bekerja dengan konsisten untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Hal ini diatur dalam Peraturan Pedoman Standar Pelayanan MENPAN-RB No. 15 Tahun 2014. Produk pelayanan ialah hasil yang diperoleh penerima pelayanan dengan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan.

Sehubungan dengan hal itu, adapun implementasi dari produk pelayanan yang bisa diperoleh yaitu jasa penanganan kejadian darurat (Rohman & Larasati, 2020:151). Sehubungan dengan itu, jasa yang dimaksud adalah pelayanan *Command Center* 112. “*Public service products provided must be accurate, correct, appropriate and legal*” (Oktariyanda & Eprilianto, 2019:353). Adapun, akurasi dari produk ini yaitu produk yang harus akurat, benar, sesuai dan valid dengan ketentuan yang ada. Jadi, bentuk pelayanan ini memberikan penanganan pada sejumlah kejadian yang meliputi (1) kebakaran, (2) kriminalitas, (3) kecelakaan, (4) bencana alam, (5) penanganan masalah kesehatan, (6) gangguan keamanan dan keadaan darurat lainnya. Hal ini berdasarkan Peraturan Menkominfo No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (LNTPD).

Di samping itu, pada pelaksanaan pelayanan *Command Center* 112, tidak hanya memberikan penanganan kejadian darurat. Namun, petugas juga membantu penanganan kejadian yang tidak termasuk kejadian darurat. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan Koordinator *Command Center* 112, saudara Khoiril Amin Suswanto mengatakan:

“Ada orang telfon masalah parkir. Dia parkir ditarik, padahal di situ engga ada karcis parkirnya. Dia telfonnya ke *Command Center* 112. Karena di Indomaret tempat dia belanja disitu ada stiker *Command Center* 112. Kemudian ada masalah saluran air. Jadi saluran air di depan rumahnya itu mengalami penumpukan sampah. Terkait hal ini langsung ditanggapi oleh pihak *Command Center* 112. Disampaikan ke OPD terkait dan dilanjutkan ke Unit Perangkat Respon (UPR) di lapangan.” (Wawancara dilakukan pada 25 September 2022).

Begitu pula, penanganan kejadian darurat maupun kejadian yang tidak termasuk darurat dapat dirasakan oleh masyarakat. Sehubungan dengan itu, penanganan kejadian ini dilakukan oleh petugas *responder* yang berada di lapangan untuk mendatangi lokasi kejadian. Dalam hal ini, petugas bersinergi dalam memberikan penanganan dengan cepat kepada masyarakat. Terkait hal ini dapat dilihat dari

ungkapan salah satu warga Surabaya Selatan yaitu saudara Andri Prasetyo (45 tahun) seorang wiraswasta yang mengetahui pelayanan *Command Center* 112. Saudara Andri Prasetyo mengatakan:

“Petugasnya baik-baik aja, selama ini kinerjanya bagus, cepat tanggap membantu langsung datang, penanganan dengan petugas yang terkait. Sangat membantu memang pelayanan dari Pemkot Surabaya kalau ada kejadian langsung direspon, cepat datang, cepat penanganannya. Kalau ada kecelakaan, ada ambulans yang datang. Sangat membantu masyarakat.” (Wawancara dilakukan pada 15 Oktober 2022).

Demikian juga, pada pelaksanaan pelayanan *Command Center* 112, petugas memberikan pertolongan dengan segera jika terjadi kejadian darurat atau non-darurat, sesuai dengan data-data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Di samping itu, petugas berupaya untuk mensosialisasikan pelayanan ini kepada masyarakat di dalam acara sosialisasi mitigasi bencana. Namun, peneliti menemukan kekurangan meliputi server telepon yang sudah diperbaiki, petugas perlu melakukan sosialisasi pada masyarakat terkait tata cara menelpon yang benar untuk meminimalisir kesalahpahaman dengan masyarakat yang beranggapan bahwa server telepon ini, sulit tersambung dengan petugas *call taker* dan masih ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan pelayanan ini sehingga perlu dilakukan sosialisasi terkait adanya pelayanan ini. Jadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan ini telah berjalan dengan cukup baik berdasarkan indikator produk pelayanan.

## 5. Pengelolaan Pengaduan

Pengelolaan pengaduan pada suatu pelayanan, yang merupakan salah satu komponen yang harus ada di dalam pelayanan. Pengelolaan pengaduan ini bermaksud untuk mengelola masukan ataupun saran yang disampaikan oleh penerima pelayanan. Sehingga penyedia pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan ini. Hal ini, diatur di dalam Peraturan MENPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Adapun, salah satu implementasinya pada suatu pelayanan yaitu *Command Center* 112 di Kota Surabaya. Dalam hal ini, masyarakat memberikan pengaduan dalam bentuk masukan ataupun saran. Hal ini dijelaskan oleh Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. sebagai berikut:

“Ada pengaduan yang disampaikan secara langsung melalui telepon *Command Center* 112. Berdasarkan sosialisasi pelayanan

*Command Center* 112 baik di sekolah, rumah sakit, puskesmas, mall, hotel dan juga di lingkungan RT/RW. Banyak warga yang menyampaikan respon positif pelayanan *Command Center* 112, terutama pelayanan kedaruratan di fasilitas umum maupun darurat medis di rumah.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Berdasarkan hal itu, adapun dimensi *understanding the customer* merupakan upaya untuk mengetahui kebutuhan penerima pelayanan dengan menyediakan sejumlah sarana untuk menerima masukan ataupun saran. Berkaitan dengan hal ini, salah satu implementasinya yaitu pelayanan *Command Center* 112. Terbukti bahwasannya BPBD Kota Surabaya yang merupakan penyedia pelayanan ini, telah melakukan upaya agar lebih mudah diakses oleh masyarakat dengan menyediakan berbagai sarana, antara lain sosial media, menelepon nomor 112, atau melalui akun resmi milik Pemerintah Kota Surabaya (Makdar & Meirinawati, 2018:1). Menurut Winarsih, (dalam Prihutomo & Atmojo, 2020:239) pelayanan yang baik seharusnya dapat menghindari keluhan dari penerima pelayanan. Dapat dilihat bahwasannya umpan balik yang diberikan oleh sejumlah warga kepada petugas adalah masukan yang baik terkait dengan penanganan kejadian darurat berdasarkan data-data wawancara, observasi dan dokumentasi.

Dalam hal ini, untuk mengelola pengaduan dari masyarakat, petugas dan juga pimpinan melakukan tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk ke *Command Center* 112. Dengan melaksanakan evaluasi yang dilakukan sebulan sekali. Sehubungan dengan itu, adapun saran yang diungkapkan oleh salah satu warga Surabaya Timur yaitu saudara Indrayani (36 tahun) seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang mengetahui pelayanan *Command Center* 112. Saudara Indrayani mengatakan:

“Tetep ikhlas menjalankan tugas, tetep kompak, tetep melayani masyarakat Surabaya dengan baik dan sebagai warga Surabaya saya berterima kasih untuk bantuannya dan cepat tanggapnya untuk masalah yang ada di lapangan.” (Wawancara dilakukan pada 15 Oktober 2022).

Berikut ini adalah dokumentasi petugas pada saat melakukan kegiatan sosialisasi pelayanan *Command Center* 112.



**Gambar 3. Kegiatan Sosialisasi Pelayanan *Command Center* 112 di Kecamatan Wonocolo**

Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2022

Demikian juga, pengelolaan pengaduan di dalam pelaksanaan pelayanan *Command Center* 112 dapat disampaikan melalui telepon secara langsung dan acara sosialisasi mitigasi bencana. Sehubungan dengan itu, peneliti menemukan bahwa sejumlah warga memberikan masukan atau saran yang positif berkaitan dengan pelayanan ini. Dengan adanya masukan atau saran, untuk itu petugas dan pimpinan melakukan evaluasi dengan memperhatikan pengaduan yang masuk baik dari petugas maupun warga. Namun, peneliti menemukan kekurangan pada pengelolaan pengaduan di dalam pelayanan ini yaitu tidak ada layanan pengaduan yang khusus bagi warga, yang dapat diakses melalui *website* atau sosial media. Seperti di Instagram tidak ada layanan khusus untuk menerima masukan atau saran. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada indikator pengelolaan pengaduan, pelayanan ini sudah berjalan dengan cukup baik.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan salah satu faktor keberhasilan dalam mencapai tujuan pelayanan. Dalam hal ini, pelatihan dilakukan untuk mendapatkan kompetensi pelaksana yang kompeten. Sehingga penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur hal ini.

Di samping itu, pada pelaksanaan pelayanan *Command Center* 112, di dalam penanganan kejadian darurat ini, didukung oleh kompetensi pelaksana yang meliputi adanya 19 *call taker*, 19 *dispatcher* dan 12 *responder*. Berkaitan dengan keberadaan kompetensi pelaksana pada pelayanan ini, dijelaskan pula oleh Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. sebagai berikut:

“Untuk kinerja petugas *Command Center* 112 setiap bulannya dilakukan evaluasi berupa rapat bulanan yang nantinya bisa diketahui dan

muncul nilai *per by name*.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

“According to Hunger and Weelen is evaluation and control which is the process of monitoring and measuring performance results that are monitored and the actual performance is then compared with the desired performance.” Menurut Hunger dan Weelen evaluasi dan pengendalian ialah pengkajian dan penilaian hasil kinerja yang diawasi dan kinerja yang aktual, lalu dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan (dalam Fanida & Meirinawati, 2022:75). Sehubungan dengan itu, selama pelaksanaan pelayanan ini kinerja petugas sudah cukup baik dan juga dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kompetensi petugas.

Adapun dimensi *competence* yang merupakan kewajiban bagi penyedia pelayanan ini untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam penanganan kejadian. Selanjutnya, petugas yang berada di *Command Center Room* merupakan petugas yang menjadi perwakilan dari seluruh OPD. Petugas ini berkompoten dan sudah diseleksi langsung oleh Walikota Surabaya beserta timnya. Lalu, petugas ini juga mendapatkan pelatihan untuk mengasah kecepatan dalam menangani laporan kejadian yang masuk dari pelapor hingga menentukan petugas *responder* untuk mendatangi lokasi kejadian (Makdar & Meirinawati, 2018:1).

Di samping itu, peneliti menemukan adanya kekurangan pada kompetensi petugas. Hal ini dapat dilihat dari laporan penanganan kejadian darurat yang dimasukkan ke dalam aplikasi Siaga, menunjukkan terdapat data-data yang tidak valid. Data-data ini meliputi waktu tanggap, waktu berita dan waktu tiba. Hal ini disebabkan oleh server aplikasi yang *error* sebab data-data laporan kejadian yang dimasukkan *overload* (kelebihan beban). Hal ini juga disebabkan oleh kinerja petugas yang kurang telaten sebab klasifikasi data yang cukup banyak meliputi data penanganan, data petugas di lapangan dan dokumentasi penanganan.

Kemudian, dimensi kompetensi petugas penyedia pelayanan merupakan aspek lain yang memiliki dampak yang cukup besar terhadap tingkat kualitas pelayanan (Rohman & Larasati, 2020:151). Sehubungan dengan itu, menurut Taufiqurokhman (2018:126) perlu dilakukan pengkajian secara terus menerus dalam mencapai keberhasilan tersebut untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan. Dalam hal ini, berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat dilihat bahwa kompetensi pelaksana pada pelayanan ini, meliputi *call taker*, *dispatcher* dan *responder*. Adanya kompetensi pelaksana ini, dapat

mendukung berjalannya penanganan kejadian darurat. Sehubungan dengan itu, pimpinan melakukan evaluasi dan petugas akan mendapatkan penilaian setiap sebulan sekali untuk meningkatkan kinerja petugas dalam penanganan kejadian. Dalam hal ini, peneliti juga menemukan bahwa kinerja petugas selama penanganan kejadian sudah cukup baik. Namun, peneliti menemukan kekurangan bahwa data-data yang dimasukkan ke dalam aplikasi Siaga tidak valid yaitu pada klasifikasi waktu tanggap, waktu berita dan waktu tiba terkait penanganan kejadian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada indikator kompetensi pelaksana pada pelaksanaan pelayanan ini, sudah berjalan dengan cukup baik.

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana merupakan perilaku dalam memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehingga perilaku pelaksana harus baik dan ramah. Dengan demikian, suatu pelayanan mendapatkan citra yang positif dari penerima pelayanan. Sehubungan dengan itu, diatur pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun, salah satu implementasinya pada suatu pelayanan yaitu *Command Center* 112 di Kota Surabaya. Dalam hal ini, perilaku pelaksana yang dimaksud adalah perilaku dalam menerima laporan kejadian sampai melakukan penanganan kejadian untuk masyarakat. Sehubungan dengan itu, perilaku pelaksana ini merupakan perilaku petugas yang berperan dalam proses penanganan kejadian yang meliputi petugas *call taker*, *dispatcher* dan *responder*. Adapun, perilaku petugas ini harus baik dan ramah untuk memberikan rasa nyaman kepada masyarakat, baik pelapor maupun korban kejadian. Sehingga masyarakat yang terlibat dapat merasakan aman dan nyaman. Sehubungan dengan itu, dijelaskan oleh Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. terkait perilaku petugas selama melakukan penanganan kejadian darurat, sebagai berikut:

“Saat ini sudah berjalan sangat bagus dan sangat membantu warga Kota Surabaya baik dari kejadian darurat medis hingga pengkondisian hewan dan lain-lain.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Sehingga selama pelaksanaan pelayanan ini, perilaku petugas kepada masyarakat sudah cukup baik dilihat dari kinerja petugas *call taker* maupun petugas *responder*.

Di samping itu, dalam pelaksanaan pelayanan ini, adapun kinerja petugas *responder* yang

terganggu oleh sikap masyarakat pada saat melakukan penanganan kejadian darurat di lokasi. Misalnya, sikap masyarakat di Surabaya Utara, Kecamatan Pabean Cantian seringkali merebut dan ikut-ikutan memegang selang petugas pemadam kebakaran. Untuk itu, petugas memperingatkan, namun hal ini dihiraukan oleh warga setempat. Adapun, tindakan petugas untuk menyikapi sikap warga yang mengganggu kinerja petugas di lokasi. Berkaitan dengan hal ini, dijelaskan pula oleh Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. sebagai berikut:

“Untuk mengantisipasi kejadian perebutan selang oleh warga, BPBD menyiapkan personil tambahan untuk membantu menghalau warga yang mendekat di TKP. Sehingga petugas pemadam dapat menjalankan tugasnya memadamkan api dengan maksimal. Selain itu, dibantu posko terpadu, pos pantau dan kecamatan/kelurahan setempat.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Demikian juga, menurut Winarsih (dalam Priohutomo & Atmojo, 2020:239) pada suatu pelayanan, pelaksana harus berperilaku profesional, sopan dan baik saat menjalankan tugasnya. Dalam hal ini, pelaksana harus menyikapi penerima pelayanan dengan empati. Adapun dimensi *courtesy* merupakan perilaku ramah dan menanggapi desakan pelanggan. Oleh karena itu, petugas telah bertindak tepat ketika menerima setiap laporan yang masuk ke *Command Center Room*. Selain itu, sikap petugas saat melayani masyarakat tidak dikritik (Makdar & Meirinawati, 2018:1). Menurut hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat dilihat bahwa perilaku pelaksana pada pelaksanaan pelayanan *Command Center* 112, adapun kinerja petugas *call taker*, *dispatcher* dan *responder* dalam memberikan penanganan kejadian darurat. Dengan demikian, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ini, sudah berjalan dengan cukup baik.

## 8. Sarana dan Prasarana

Sarpras yang berfungsi sebagai fasilitas tambahan untuk pemeliharaan pelayanan merupakan infrastruktur sekaligus fasilitas ini harus memadai untuk memastikan bahwa penerima pelayanan merasa nyaman saat menggunakannya. Dengan cara ini, infrastruktur dan fasilitas juga berdampak pada seberapa baik suatu pelayanan mencapai tujuannya. UU tentang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 mengatur hal ini.

Sementara itu, pada dimensi sarpras atau fasilitas pelayanan perlu didukung oleh sarpras yang

baik dan memadai. Hal ini berupaya untuk membuat pelayanan lebih nyaman bagi pelanggan. Infrastruktur dan fasilitas pada dasarnya adalah salah satu aspek luas untuk manajemen pelayanan (Rohman & Larasati, 2020:151). Lalu, pada dimensi *comfort* menerangkan bahwa “*Service environment must be orderly, provided a comfortable, clean, healthy environment and equipped with supporting facilities, such as toilets, places of worship and so forth.*” Bahwasannya lingkungan pelayanan harus tertib, membuat suasana yang nyaman, bersih, sehat, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya (Oktariyanda & Eprilianto, 2019:353). Jadi, pada dimensi ini menerangkan bahwa lingkungan kerja harus diatur dengan membuat lingkungan yang nyaman, bersih dan sehat juga dilengkapi dengan fasilitas yang diperlukan seperti toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

Sehubungan dengan hal itu, salah satu implementasinya yaitu pelayanan *Command Center* 112 di Kota Surabaya. Selanjutnya, pada dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, baik yang berada di *Command Center Room* dan di posko-posko sudah lengkap. Fasilitas ini sangat penting untuk kenyamanan petugas karena mereka memberikan pelayanan sepanjang waktu. Jadi, pelayanan di dalam *Command Center Room* merupakan kegiatan utama dalam penanganan kejadian darurat yaitu adanya laporan kejadian yang diterima oleh petugas (Makdar & Meirinawati, 2018:1).

Selain itu, hal ini diatur dalam Keputusan Ditjen Pelaksana Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 tentang Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Layanan Nomor Panggilan Darurat. Sehubungan dengan itu, sarana dan prasarana yang dimaksud meliputi ruangan, listrik, *hardware*, aplikasi dan jaringan internet. Pada dasarnya, sarana dan prasarana ini harus ada untuk menyediakan pelayanan Pusat Panggilan Darurat (*Emergency Call*) di kabupaten/kota. Program ini dapat berfungsi secara efisien karena didukung oleh sarana dan prasarana yang sesuai.

Untuk itulah, sarpras yang dipergunakan oleh pelayanan *Command Center* 112 antara lain (1) ruangan, (2) *monitor screen* yang tersambung dengan CCTV untuk memantau kondisi kota selama 24 jam, (3) aplikasi Siaga untuk menerima dan memasukkan data-data laporan penanganan kejadian darurat, (4) komputer untuk memproses laporan kejadian darurat, (5) *headset mic* untuk menerima dan menjawab panggilan darurat, (6) telepon dan *Handy Talky* (HT) untuk berkoordinasi dengan petugas dari OPD yang terkait. Sehubungan

dengan itu, dijelaskan pula oleh Plt. Kepala BPBD Kota Surabaya, saudara Drs. Ridwan Mubarun. M.Si. sebagai berikut:

“Selama ini sudah terpenuhi untuk sarana dan prasarana di *Command Center* 112.”  
(Wawancara dilakukan pada 11 Januari 2023).

Jadi, selama proses penanganan kejadian, sarpras yang dipergunakan sudah cukup memadai. Hal ini dapat dilihat dari penyediaan panggilan darurat selama 24 jam. Sesudah itu, penanganan dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan kondisi maupun kebutuhan di lokasi kejadian. Namun, terdapat kekurangan pada sarpras untuk penanganan kejadian tidak darurat atau kebencanaan. Hal ini disampaikan oleh Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. sebagai berikut:

“Masih ada sarana prasarana kebencanaan yang kurang, diantaranya tenda, perahu dan genset.” (Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Demikian juga, dapat disimpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa infrastruktur dan fasilitas yang digunakan untuk menyediakan pelayanan *Command Center* 112 sudah memadai. Namun, peneliti menemukan kekurangan bahwa tidak ada stiker yang berada di tempat-tempat umum. Sehingga petugas perlu memperbanyak stiker dan menempelkannya di tempat-tempat ini. Adapun, keterbatasan jumlah tenda, perahu dan genset. Dengan demikian, petugas perlu melakukan pengadaan sarpras terutama untuk penanganan kejadian darurat maupun kebencanaan. Maka didapatkan kesimpulan bahwasannya pada indikator sarpras pada pelaksanaan pelayanan ini sudah berjalan cukup baik.

## 9. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan ialah memberi penerima pelayanan rasa nyaman dan aman, berfungsi sebagai perlindungan dari penyedia pelayanan. Sehingga penerima pelayanan memiliki kepercayaan yang baik terhadap penyedia pelayanan. Dalam hal ini, diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun, salah satu implementasinya pada suatu pelayanan yaitu *Command Center* 112 di Kota Surabaya. Dengan demikian, jaminan keamanan dan keselamatan yang dimaksud adalah menjamin keamanan dan keselamatan masyarakat baik pelapor maupun korban kejadian. Artinya, petugas menjamin keamanan data-data pelapor dan juga memberikan penanganan kepada korban kejadian. Dalam hal ini,

petugas *responder* harus memberikan rasa aman dan memberikan penanganan dengan baik.

Sehubungan dengan adanya data-data pelapor kejadian yang masuk ke *Command Center* 112, perlu dilakukan pengamanan terhadap data-data ini sebab hal ini melibatkan data-data pribadi pelapor, jika disalahgunakan dapat membahayakan keselamatan masyarakat. Berkaitan dengan hal ini, adapun upaya yang dilakukan oleh petugas untuk mengamankan data-data pelapor. Dalam hal ini, Kepala *Command Center* 112, saudara Arif Sunandar P.N S.Sos. M.Si. menegaskan sebagai berikut:

“Setiap penelpon dijamin kerahasiaannya.”  
(Wawancara dilakukan pada 10 Januari 2023).

Adapun, seluruh data-data pelapor yang masuk ke *Command Center* 112 disimpan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Surabaya beserta BPBD Kota Surabaya. Dengan demikian, keberadaan data-data ini tidak perlu dikhawatirkan, karena kedua OPD tersebut bersinergi untuk menjamin keamanan data-data yang ada.

Sehubungan dengan itu, untuk menjamin keamanan dan keselamatan korban kejadian dalam hal ini, petugas perlu melaksanakan penanganan yang sesuai dengan prosedur keselamatan korban dengan baik. Untuk itu, dalam proses penanganan korban, petugas *responder* telah melakukan penanganan yang sesuai dengan prosedur keselamatan sehingga dapat meminimalisir korban jiwa. Pada dasarnya, petugas telah diberikan pelatihan untuk melakukan penanganan dengan benar. Misalnya untuk penanganan korban kecelakaan dalam berbagai kondisi.

Selain itu, dimensi *security* menerangkan bahwa “*Public services processes and products provide a sense of security and legal concern.*” (Oktariyanda & Eprilianto, 2019:353). Jadi prosedur dan hasil pelayanan publik menjamin rasa aman dan perlindungan hukum. Dalam hal ini, pada dimensi *security* menerangkan bahwa jasa pelayanan ini harus menjamin keamanan dan keselamatan masyarakat yaitu bebas dari berbagai bahaya dan resiko. Untuk itu, pelayanan ini memiliki landasan hukum dan didirikan maupun di bawah pengawasan langsung Walikota Surabaya. Dikarenakan pelayanan ini sah dan memiliki landasan hukum, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir tentang keamanannya (Makdar & Meirinawati, 2018:1).

Sebagai hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan. Dalam hal ini, jelas bahwa petugas melindungi informasi penelpon yang mengakses *Command Center* 112. Untuk itu, data-

data ini disimpan oleh Diskominfo Kota Surabaya dan BPBD Kota Surabaya agar data-data ini tidak disalahgunakan. Selanjutnya, petugas juga melakukan penanganan dengan cepat dan sesuai dengan prosedur keselamatan. Lalu, korban kejadian ini juga mendapatkan perawatan yang intensif. Sehingga pada indikator jaminan keamanan dan keselamatan pada pelayanan ini sudah berjalan dengan cukup baik. Namun, peneliti menemukan kekurangan sehingga perlu untuk diperbaiki. Hal ini berkaitan dengan penanganan korban kejadian di lokasi, dalam hal ini petugas Palang Merah Indonesia (PMI) dan ambulans harus datang di lokasi dalam waktu yang lebih cepat terutama untuk penanganan korban kecelakaan maupun penderita penyakit keras.

### Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada seluruh Dosen Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Surabaya dan seluruh pihak yang telah membantu penelitian ini hingga selesai dengan lebih baik. Adapun, BPBD Kota Surabaya, *Command Center Room* dan Masyarakat.

## PENUTUP

### Simpulan

Sesuai dengan hasil dari penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwasannya "Standar Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui *Command Center* 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya" menunjukkan bahwasannya secara keseluruhan, pelayanan ini telah berjalan dengan cukup baik, mengingat beberapa kesimpulan berdasarkan sembilan indikator, yang meliputi (1) persyaratan yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan penanganan kejadian darurat dengan cepat, (2) prosedur pelayanan merupakan adanya pengaduan kejadian darurat melalui telepon, selanjutnya petugas *responder* akan memberikan penanganan kepada korban, (3) waktu pelayanan bagi petugas *responder* untuk tiba di lokasi kejadian dalam waktu tujuh menit (*Respond Time*), (4) produk pelayanan merupakan penanganan kepada korban, jika terjadi kejadian darurat maupun tidak darurat, (5) pengelolaan pengaduan dalam bentuk penerimaan masukan atau saran dari masyarakat, dapat disampaikan melalui sejumlah sarana yang tersedia, (6) kompetensi pelaksana yang berkompeten dan sesuai dengan kebutuhan penyedia pelayanan yang meliputi *call taker*, *dispatcher* dan *responder*, (7) perilaku pelaksana dalam proses penanganan kejadian darurat sudah berjalan dengan cukup baik, (8)

sarpras yang cukup memadai untuk penanganan kejadian darurat, (9) jaminan keamanan dan keselamatan bagi masyarakat dengan mengamankan data-data pelapor kejadian, dan juga memberikan penanganan dengan cepat dan intensif bagi korban kejadian.

### Saran

Menurut penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwasannya "Standar Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui *Command Center* 112 di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya" telah berjalan cukup baik, dalam hal ini peneliti menyarankan kepada BPBD Kota Surabaya untuk mempertahankan keberadaan pelayanan *Command Center* 112. Selanjutnya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan ini dan memastikan bahwa penerima pelayanan mendapatkan penanganan dengan cepat dan benar saat terjadi kejadian darurat, sehingga peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. BPBD Kota Surabaya perlu melakukan sosialisasi meliputi sarana yang dapat dipergunakan masyarakat untuk melaporkan kejadian darurat, larangan adanya penelpon iseng beserta ancaman hukum yang diatur di dalam regulasi dan tata cara menelpon *Command Center* 112 supaya masyarakat memahami sistem telepon ini.
2. BPBD Kota Surabaya perlu menambahkan sejumlah posko untuk menyebarkan petugas di lokasi yang padat penduduk dan rawan terjadi kejadian darurat.
3. BPBD Kota Surabaya perlu menyediakan layanan pengaduan yang khusus.
4. BPBD Kota Surabaya perlu melakukan pengecekan ulang pada hasil laporan kejadian darurat di aplikasi Siaga.
5. BPBD Kota Surabaya perlu melakukan pemblokiran pada nomor telepon yang berulang kali melakukan telepon iseng.
6. BPBD Kota Surabaya perlu melakukan pengadaan sarpras untuk penanganan kejadian darurat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah, A. Noorhayati. Amirullah, I. Khaeriyah. Anas, M. (2022). Efektifitas Pelayanan Bidang Pengembangan, Keselamatan Dan Penindakan (PKP) Pada Dinas Perhubungan Kota Makassar. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*. 1(1), 62-71.

- Chaq, M. R. M., & Fanida, E. H. (2022). Kualitas Pelayanan Braille E-Ticket and Extraordinary Access for Visual Disabilities (Brexit) Untuk Rehabilitasi Sosial Bina Netra Oleh UPT Puskesmas Janti Kota Malang. *Publika*.10(3),1009-1024.  
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/47477%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/47477/39713>
- Christover, Deandless & Bilang, Juniati. (2022). The Effectiveness of Eazy Passport Innovation in Passport Issuance Services in Class 1 Immigration Offices, Samarinda City. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*.5(2),11208-11213.  
[www.bircu-journal.com/index.php/birc](http://www.bircu-journal.com/index.php/birc)
- Diana Santy, N. W dan Ariebowo, T. (2021). Citra Perusahaan Garuda Indonesia : Persepsi Para Loyalis Garuda Indonesia. 34–50.  
<https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/1807>
- Fanida, E. H. & Meirinawati. (2022). Strategic Management of The Faculty of Social Sciences and Law, State University of Surabaya, in Improving The Quality of Education during The Covid-19 Pandemic. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*.6(2),75-83.  
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p75-83>
- Fazil, M. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik dalam Proses Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Medan. *Professional Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*. 9(2).  
<https://doi.org/10.37676/professional.v9i2.3221>
- Fidianto, R. Rahadian. (2022). Optimalisasi Sosialisasi Layanan Command Center 112 Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. *Administrasi Pemerintahan Daerah FMP*. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/10516>
- Layanan 112.kominfo.go.id.Portal Layanan Panggilan Darurat 112. Diakses pada 12 Oktober 2022 dari <https://layanan112.kominfo.go.id/>
- Makdar, A. I. C., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya. *Publika*. 6(2), 1–7.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-Government Strategy of Surabaya City Government Through E-Rt/Rw to Improve The Quality of Public Service. *Journal of Physics : Conference Series*. 953(2018), 1-8.
- Oktariyanda, T.A., & Eprilianto D.F. (2019). Standardization of the Integrated District Administration Services Program to Optimize Public Service in Sidoarjo Regency. *Atlantis Press*. 383(2019), 353-356.
- Priohutomo, N. A., & Atmojo, M. E. (2020). Efektivitas Program Poros Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di BP3TKI Kabupaten Nunukan Bagi Calon TKI & TKW Pada Tahun 2018. *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan*.4(2),239–255.  
<https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i2.1905>
- Putra, E. P., & Tukiman, T. (2019). Implementasi Kebijakan Layanan Tanggap Darurat Bencana pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya. *Jurnal Dinamika Governance : FISIP UPN Veteran Jatim*. 9(1), 22-32. <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1417>
- Rohman, A. & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*.10(2),151–163.  
<https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Pemerintah Indonesia. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. (2019). Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika. Jakarta.
- Taufiqurokhman dan Satispi, Evi. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta:UMJ Press.
- Turang, E. G., Tulus F.M.G, Palar N.R.A. (2022). Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado). *VIII(116)*, 18–28.
- Wirata, Gede., Widnyana, I.A.P.S., Putra, I.M.S., (2019). The Effectiveness of Kumara Innovations in Improving the Quality of Public Services in the Department of Population and Civil Registration in Klungkung Regency. *BIRCI Journal*. 25081-25092.  
<https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6552>



