

DINAMIKA GOVERNANCE

Merupakan terbitan berkala enam bulan sekali yang meyajikan tulisan-tulisan dibidang Ilmu Administrasi Negara, berkaitan dengan Dinamika Governance; untuk lebih mempopulerkan ilmu kemasyarakatan ke tengah khalayak peminat dan untuk membuka forum belajar-mengajar yang lebih efektif dan efisien.

Penanggung Jawab

Dr. Ertien Rining Nawangsari. M.Si
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur

Mitra Bestari

Dr. Hermawan, M.Si - FISIP Universitas Brawijaya Malang
Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si - FISIP Universitas Brawijaya Malang

Penyunting/ Editor

Tukiman. S.Sos. M.Si

Redaktur

Arimurti Kriswibowo S.I.P., M.Si

Desain Grafis

Dr. Lukman Arif. M.Si

Sekretariat

Dra. Sri Wibawani. M.Si
Ary Setyo Wicaksono, S.Sos

Alamat Redaksi

Prodi Ilmu Administrasi Negara – FISIP
UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

JURNAL DINAMIKA GOVERNANCE

Volume 9. Nomor 1. April 2019

DAFTAR ISI:

OPTIMALISASI HAK DAN FUNGSI BADAN PERMUSYAWARATAN DESA (BPD) SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DANA DESA (DD) DAN ALOKASI DANA DESA (ADD) DI KABUPATEN SUMENEP Roos Yulastina, Ach. Andiriyanto	1
IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI KOMUNITAS BUMI SURABAYA DI SURABAYA Saifuddin Zuhri, Ach. Muhammad Fadilah	13
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN TANGGAP DARURAT BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT DI SURABAYA Edwin Pramana Putra, Tukiman	22
KEBIJAKAN REMUNERASI PNS BERBASIS E-PERFORMANCE DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR REGIONAL II BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR Diana Hertati	33
PENGAWASAN PENGELOLAAN LIMBAH BAHAN BERBAHAYA DAN BERACUN (B3) DI INDONESIA DAN TANTANGANNYA Badrudin Kurniawan	39
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENATAAN PEDAGANG KAKI LIMA (Studi Kasus di Pasar Sore Kota Tanjung Selor Kabupaten Bulungan) Kartini Maharani Abdul	50
REFORMASI BIROKRASI SEBAGAI PELAYAN PUBLIK Ratna Ani Lestari	62
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMBANGUNAN KARAKTER BELA NEGARA MELALUI MATA KULIAH PENDIDIKAN BELA NEGARA DI UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR Anis Rosella Pitaloka, Sri Wibawani	69
KUALITAS PELAYANAN BALAI PEMBERANTASAN DAN PENCEGAHAN PENYAKIT PARU DI PAMEKASAN Lukman Arif	78

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN TANGGAP DARURAT BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT DI SURABAYA.

Edwin Pramana Putra¹, Tukiman²

Prodi Ilmu Administrasi Negera, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
UPN “Veteran” Jawa Timur
Email: tukiman_upnjatim@yahoo.com

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik terdiri dari segala bentuk pelayanan baik berupa barang, jasa maupun administratif yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Kota Surabaya yang memiliki upaya pelayanan publik yang terus dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Salah satu konsep penataan kota-kota di dunia beberapa tahun ini seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi adalah dalam layanan pengaduan darurat bencana yang bernama *Command Center 112* dengan Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat sebagai *leading sector*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yaitu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dan *Command Center Room* Fokus dalam penelitian ini yang digunakan adalah menurut teori George Edward III dikutip oleh Subarsono (2012) : 1) Komunikasi, 2) Sumber Daya, 3) Disposisi, 4) Struktur Birokrasi.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu: 1) Komunikasi sudah terimplementasi tetapi belum maksimal, karena sosialisasi yang dilakukan belum cukup jelas diterima oleh masyarakat dan belum merata, serta petugas belum konsisten terkait *respawn time* yang sudah ditentukan 2) Sumber Daya sudah terimplementasi tetapi belum maksimal dan kurang tepat sasaran dalam sarana prasarana yang disediakan meskipun sudah didukung anggaran oleh pemerintah, 3) Disposisi sudah terimplementasi dengan baik, karena karakteristik atau watak yang dimiliki operator dan petugas *Command Center 112* sudah baik dalam melayani masyarakat. 4) Struktur Birokrasi sudah terimplementasi dengan baik, karena tidak ada perubahan tetapi hanya ada penambahan *leading sector* yaitu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dan dalam bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

Kata kunci: *Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Darurat, Command Center 112*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparat pemerintah mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Menurut Likjan Poltak dalam (Sinambela, 2006:5) Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat)

haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah, dimana pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Dalam menghadapi era globalisasi dimana teknologi semakin berkembang, aparat negara harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan secara efektif.

Pelayanan publik dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam mewujudkan tujuan Negara. Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat, sudah

tentunya suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus mencakup seluruh masyarakat yang membutuhkannya dan bagaimana masyarakat dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka. Sehingga untuk mencapai kepuasan tersebut pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional. Di negara yang sedang berkembang seperti Indonesia, kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada kemampuan mereka dalam mengakses dan menggunakan pelayanan publik. Merujuk pada pernyataan tersebut maka pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memiliki tujuan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan serta kepastian hukum.

Pelayanan publik terdiri dari segala bentuk pelayanan baik berupa barang, jasa maupun administratif yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Menurut Mulyadi (2015:212) timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Ada beberapa jenis pelayanan umum atau publik antara lain :

1. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

2. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

3. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Lebih lanjut dalam Abidin (2002:193) bahwa secara umum, suatu kebijakan dianggap berkualitas dan mampu dilaksanakan apabila mengandung beberapa elemen, yaitu:

a. Tujuan yang ingin dicapai atau alasan yang dipakai untuk mengadakan kebijakan itu, dimana tujuan suatu kebijakan yang dianggap baik apabila tujuannya:

1) Rasional, yaitu tujuan dapat dipahami atau diterima oleh akal yang sehat. Hal ini terutama dilihat dari faktor – faktor pendukung yang tersedia, dimana suatu kebijakan yang tidak mempertimbangkan faktor pendukung tidak dapat dianggap kebijakan yang rasional.

2) Diinginkan (*desirable*), yaitu tujuan dari kebijakan menyangkut kepentingan orang banyak, sehingga mendapat dukungan dari banyak pihak.

b. Asumsi yang dipakai dalam proses perumusan kebijakan itu realistis, asumsi tidak mengada-ada. Asumsi juga menentukan pada tingkat validitas suatu kebijakan.

c. Informasi yang digunakan cukup lengkap dan benar, dimana suatu kebijakan menjadi tidak tepat jika didasarkan pada informasi yang tidak benar atau sudah kadaluarsa.

Menurut Sugiarto (2002:36) pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien penumpang, dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Sedangkan yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam (Ratminto 2012:2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan salah satu jenis pelayanan yang

mengacu pada kebutuhan atau kepentingan masyarakat dan menjadi tanggungjawab pemerintah. Ratminto dan Atik (2012:5) pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan barang dan jasa publik untuk memenuhi kebutuhan publik yang dilaksanakan instansi-instansi publik atau pemerintah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

a. Azas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi azas – azas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) :

a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang

membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e) Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

b. Jenis – jenis Pelayanan

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok. Adapun tiga kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggara transportasi, pos dan sebagainya.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan diterbitkannya Pedoman Standar Pelayanan Menurut PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 meliputi:

- a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.
- b. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan, Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- c. Waktu
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu – waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.
- d. Biaya
Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam

mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- e. Produk pelayanan
Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
- f. Pengelolaan Pengaduan
Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

METODE PENELITIAN

Sejalan dengan definisi tersebut Moleong dalam Moleong (2011:6) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Sehingga dalam penelitian ini, penulis berusaha menggambarkan dan ingin mengetahui tentang Implementasi Kebijakan Layanan Tanggap Darurat Bencana pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya.

Dengan demikian, penelitian kualitatif deskriptif akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut dapat berasal dari

naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.

Secara operasionalisasi konsep peneliti adalah berfokus pada Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Darurat Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya dengan pertimbangan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan *Command Center* 112 dan menggunakan empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan dan kegagalan implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III, maka fokus penelitian ini adalah :

1. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran :

- a. Transmisi atau penyampaian informasi yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dengan mengkoordinir seluruh Organisasi Perangkat daerah (OPD) yang terkait. Kemudian dilanjutkan oleh *Command Center* 112 melalui sosialisasi kepada masyarakat Kota Surabaya.
- b. Kejelasan komunikasi tentang penyampaian informasi melalui sosialisasi yang dilakukan oleh *Command Center* 112
- c. Konsistensi pelayanan yang diberikan oleh *Command Center* 112 terhadap masyarakat

2. Sumberdaya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut berwujud sumberdaya manusia, yakni

kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja :

- a. Staff pelaksana layanan *Command Center* 112 yaitu operator dan petugas dilapangan.
- b. Fasilitas dan sarana penunjang dalam layanan *Command Center* 112.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, maka proses implementasi juga menjadi efektif :

- a. Watak atau sifat operator dalam melayani masyarakat melalui telepon 112.
- b. Watak atau sifat petugas dilapangan terhadap masyarakat dalam menangani kejadian bencana di lokasi.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting adalah adanya prosedur potensi yang standar (*standar operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel :

Pembagian tugas dan tanggung kepada para pelaksana kebijakan yang dapat diukur melalui pelaksanaan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang meliputi :

- a. Kepengurusan khusus terhadap layanan *Command Center* 112.
- b. Perubahan struktur dalam layanan *Command Center* 112

Menurut Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2013:280) mengidentifikasi kan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu.

Di pihak lain, Analisis Data Kualitatif menurut Seiddel, 1998 dalam (Moleong, 2013:248) prosesnya berjalan sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri,
2. Mengumpulkan, memilah – milah, mengklarifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksinya.
3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan – hubungan. Dan membuat temuan – temuan umum.

Sedangkan menurut Miles and Huberman (2014:31) bahwa di dalam analisis data memiliki empat (4) aliran (flow) aktivitas yang terjadi secara bersama – sama, keempat aliran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan data (*Data Collection*)
Pengumpulan data yaitu data yang dikumpulkan berupa wujud kata – kata bukan rangkaian kata. Dan itu mungkin telah dikumpulkan dengan angka macam cara (observasi, wawancara, dokumen, pita rekaman). Dan yang biasanya “di proses” kira – kira sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan atau alat tulis).
2. Kondensasi Data (*Condensation Data*)
Kondensasi data cenderung kepada proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, dan/atau mengubah data yang mendekati keseluruhan bagian dari pencatatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen, materi empiris. Dengan melakukan kondensasi data, maka dapat dikatakan membuat data yang kuat (kita menjauhkan reduksi data dalam batasan karena menyiratkan kelemahan atau kehilangan sesuatu pada saat proses). Seperti yang kita lihat,

kondensasi terjadi secara terus menerus sepanjang hidup di setiap proyek penelitian kualitatif. Kondensasi data bukan sesuatu hal yang terpisah dari analisis, tetapi merupakan bagian dari analisis itu.

3. Penyajian Data (*Display Data*)

Aliran (*flow*) ketiga dari aktivitas analisa data adalah penyajian data, suatu penyajian yang terorganisir, kumpulan dari suatu penekanan yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan tindakan. Di dalam program kerja, kita memiliki keyakinan bahwa penyajian yang baik merupakan jalan utama dalam pencapaian analisis kualitatif yang kuat. Sebagai data, penyajian bukan sesuatu yang terpisah dari analisis, tetapi merupakan bagian dari analisis itu sendiri. Semua dirancang untuk menghimpun informasi yang terorganisir agar segera dapat dicapai atau diperoleh, dan *compact-form* sehingga analisis dapat melihat apa yang terjadi dan tiap penarikan kesimpulan dibenarkan atau berjalan terus ke langkah selanjutnya dari analisis sehingga menimbulkan suatu pemikiran bahwa penyajian (*display*) kiranya berguna atau bermanfaat.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion and Verifying Drawing*)

Aliran (*flow*) terakhir dari aktivitas analisa data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Awal dari pengumpulan data, analisa kualitatif menginterpretasi apa yang menjadi maksud dari pola pencatatan, penjelasan arus kasual, dan proposisi. Kompetensi peneliti mengang erat suatu kesimpulan (*conclusion*), mempertahankan keterbukaan, dan keraguan, tetapi kesimpulan masih disini, awalnya samar, lalu semakin eksplisit dan mendasar. “*final*” dari kesimpulan mungkin tidak tampak hingga pengumpulan data berakhir, mengandalkan bagian dari pencatatan lapangan, pengkodean atau *coding*, menyimpan, dan pengambilan metode yang digunakan, pengalaman peneliti, dan tegang waktu yang diperlukan harus dipenuhi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gedung Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya sebelumnya berada di Jl. Tambaksari No.11 namun pada bulan Februari berpindah ke Gedung Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya yang berlokasi di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.2, Ketabang, Genteng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60272, Telp (031) 99248732. Untuk masuk ke dalam gedung tersebut, ada satu petugas LINMAS berjaga diluar yang bertugas menjaga buku tamu sehingga dapat membantu pengunjung untuk mengetahui letak tujuannya ke BPB dan LINMAS atau BAKESBANGPOL.

Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB dan LINMAS) dibentuk pada Januari 2017 dengan dasar hukum Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya dan Peraturan Walikota Nomor 72 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana dan LINMAS Kota Surabaya. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya membentuk Badan Penanggulangan Bencana. Sebelumnya, masalah bencana yang terjadi di Kota Pahlawan ditangani oleh Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana (Satlak PB).

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Perlindungan Masyarakat (Bakesbangpol Linmas) yang juga membawahi Satlak Bencana Alam akhirnya dipecah dan terbentuk Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas (BPB dan Linmas) menjadi organisasi sendiri. Dalam kegiatannya BPB dan LINMAS Kota Surabaya melakukan pengamanan dan penanganan kejadian ataupun kebencanaan yang ada di Kota Surabaya.

Pertahanan Sipil atau yang dikenal sebagai HANSIP merupakan salah satu komponen pendukung dalam konsep pertahanan negara. Pertahanan sipil dimulai dari jaman kolonial Belanda dan didirikan untuk menghadapi serangan dari Jepang. Hansip didirikan pada awalnya dengan nama LBD (Lucht Bescherming Dients) oleh Belanda, untuk menjadi tim reaksi cepat menginformasikan dan melindungi

masyarakat dari serangan udara. LBD mempunyai struktur yang jelas dalam pemerintahan mulai dari pusat sampai daerah di bawah pejabat sipil. LBD dibawah pemerintah Belanda lebih bersifat defensif dan reaksional, ketika Jepang berkuasa pada tahun 1943, LBD dirubah menjadi Pertahanan Sipil (HANSIP) dan diarahkan untuk pertahanan dan pengerahan semesta.

Setelah Indonesia meraih kemerdekaan, HANSIP dilindungi payung hukum dibawah keputusan Wakil Menteri Pertama Urusan Pertahanan/Kemaman No. MI/A/72/62 tanggal 19 April Tahun 1962 tentang Peraturan Pertahanan Sipil sampai dengan tahun 1972 ketika pembinaan Hansip diserahkan Menhamkam/Pangab kepada Mendagri yang dikukuhkan dengan kepres No. 55 Tahun 1972, dan peraturan ini dicabut ketika periode SBY atas rekomendasi Kemendagri.

HANSIP yang awalnya bergerak dalam kegiatan yang bersifat pertahanan dan keamanan berubah menjadi membantu dalam pengamanan lingkungan. Pada tahun 2002 HANSIP berubah menjadi LINMAS (Perlindungan Masyarakat) namun tupoksinya tidak berubah. LINMAS sendiri tidak pernah mendapatkan pelatihan dasar militer sejak tahun 2004 pembinaan LINMAS berada dibawah PEMDA melalui Satuan Pamong Praja (POL PP) hal ini didasari UU 32 tahun 2004 yang menyatakan urusan wajib yang menjadi kewenangan Pemda Provinsi, Kabupaten/Kota, meliputi penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat termasuk di dalamnya perlindungan masyarakat.

HANSIP yang berawal dari pertahanan melawan pendudukan jepang kini telah menjadi LINMAS yang lebih bersifat pengamanan lingkungan masyarakat, peran ini dapat lebih ditingkatkan dengan membekali LINMAS kemampuan dasar penanggulangan bencana, pengamanan lingkungan seperti TPS acara kemasyarakatan dan menjadi on site team setelah kejadian/peristiwa/bencana.

Pada pelaksanaannya tugasnya sebagai kesatuan untuk menangani segala bencana yang ada di Kota Surabaya, Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat mengalami hambatan. Hambatan

tersebut yaitu kurangnya koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), karena penanganan dilakukan di posko masing-masing. Hal tersebut dinilai kurang efisien, karena keadaan darurat membutuhkan penanganan secepat mungkin. Sehingga pada 26 Juli 2016 diresmikan sebuah layanan tanggap darurat bencana dengan nama *Command Center 112*.

Command Center 112 adalah suatu sistem layanan pengaduan masyarakat secara terpadu. Dalam sistem ini, warga Surabaya dapat melakukan pengaduan kedaruratan yang terjadi di Kota Surabaya dengan menghubungi nomor darurat 112 melalui telepon dengan biaya gratis. Sedangkan ruang kendali atau ruang kerja *Command Center 112* itu sendiri bernama *Command Center Room*. Disebut ruang kendali, karena didalam *Command Center Room* terdapat operator yang bertugas untuk menerima telepon dan berkoordinasi dengan petugas yang berada dilapangan. Operator tersebut merupakan perwakilan dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tersinergi dalam layanan ini. OPD tersebut diantaranya :Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS), Dinas Perhubungan, Kesatuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Dinas Kebakaran, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan, Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau, Dinas Sosial, Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) Surabaya, Dinas Kesehatan.

Selain masalah koordinasi, munculnya layanan *Command Center 112* ini juga tidak terlepas dari ide Walikota Surabaya. Ketika Ibu Tri Risma Harini melakukan kunjungan ke luar negeri, beliau melakukan kajian terhadap pelayanan publik di negara yang dikunjungi. Salah satu pelayanan publik yang dikaji adalah telepon gawat darurat seperti negara-negara lain sudah memiliki layanan tersebut sejak dulu diantaranya Amerika Serikat dan negara lainnya. Sehingga, beliau memutuskan untuk membuat layanan telepon keadaan darurat. Karena Kota Surabaya dirasa mampu mewujudkan layanan serupa. Agar memudahkan koordinasi dengan beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat dalam layanan tanggap darurat *Command Center 112*, maka Badan

Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) ditunjuk sebagai *Leading Sector*. Layanan tanggap darurat bencana *Command Center 112* ini sendiri masuk ke dalam bagian DARLOG RR (Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekontruksi).

Konsistensi dari kebijakan akan dapat mendukung keberhasilan implementasi. Dengan konsistennya kebijakan tersebut maka akan mempermudah aktor pelaksana kebijakan.

Disposisi merupakan watak dan karakteristik yang dimiliki oleh agen pelaksanaan kebijakan akan mempengaruhi suatu kegagalan dan keberhasilan dalam program tersebut.

Pada layanan *Command Center 112*, dalam hal konsistensi belum terimplementasi dengan baik karena masih terdapat kekurangan terkait posko tambahan di wilayah-wilayah yang memiliki intensitas lalu lintas kendaraan yang tinggi sehingga pada waktu-waktu padat di pagi dan sore hari tim lapangan terdekat akan membutuhkan waktu perjalanan yang lebih untuk menjangkaunya sehingga tidak sesuai dengan *respawn time* yang sudah ditentukan yaitu 7 menit. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Winarno, (2004: 126) Faktor ketiga yang mempengaruhi terhadap komunikasi kebijakan adalah konsistensi. Jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah – perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas. Perintah – perintah implementasi yang tidak konsisten akan mendorong para pelaksana mengambil tindakan yang sangat longgar dalam menafsirkan dan mengimplementasikan kebijakan. Tindakan yang sangat longgar kemungkinan tidak dapat digunakan untuk melaksanakan tujuan – tujuan kebijakan.

Dari teori komunikasi yang dikemukakan oleh Edward III yang terdiri atas 3 indikator yaitu Transmisi, Kejelasan dan Konsistensi dapat dilihat bahwa transmisi yang dilakukan oleh bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan melalui sosialisasi kepada masyarakat. Tetapi, untuk kejelasan layanan tersebut, pelaksana kebijakan belum cukup jelas dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih terjadi bentuk salah pengaduan yang diterima oleh operator dan

sosialisasi yang dilakukan secara langsung masih belum merata. Untuk konsistensinya baik operator ataupun petugas di lapangan sudah konsisten sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut.

1. Sumberdaya

Perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber – sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan – kebijakan, maka implementasi ini pun cenderung tidak efektif. Dengan demikian, sumber – sumber dapat merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Sumber – sumber yang penting tersebut meliputi, Staf yang memadai serta keahlian – keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas – tugas mereka, Wewenang dan fasilitas – fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul – usul diatas kertas guna melaksanakan pelayanan publik, serta sumber daya keuangan yang digunakan untuk menunjang dalam pelaksanaan kebijakan.

Sumber daya manusia atau staf dalam hal ini adalah operator dan petugas di lapangan yang bertugas menindaklanjuti laporan dari masyarakat. Pada penelitian penulis di lapangan, bahwa sumber daya manusia baik operator ataupun petugas di lapangan yang dimiliki oleh *Command Center 112* sudah memadai dimana petugas yang bertugas pada *Command Center Room* merupakan petugas yang terseleksi dengan baik yang dilakukan oleh Badan Kepegawaian Daerah dengan menghasilkan 5 (lima) regu yang mana setiap regu berisi perangkat-perangkat dari OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang terkait dengan tanggap darurat bencana dan setiap regu berjumlah 20 (dua puluh) orang petugas yang dibagi menjadi 4 (empat) shift. Namun untuk fasilitas *Command Center 112* yang dimiliki operator dalam mencari titik lokasi kejadian tidak tepat sasaran, karena aplikasi *E-MBENGOK* yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat tetapi hanya dapat diakses oleh operator dan petugas, serta alat yang dibutuhkan petugas di lapangan dalam menangani segala kejadian yang baru-baru ditangani masih belum maksimal. Ditambah masih terdapat kekurangan terkait posko

tambahan di wilayah-wilayah yang memiliki intensitas lalu lintas kendaraan yang tinggi sehingga pada waktu-waktu padat di pagi dan sore hari tim lapangan terdekat akan membutuhkan waktu perjalanan yang lebih untuk menjangkaunya sehingga memungkinkan melebihi *respawn time* yang sudah ditentukan dalam SOP (Standar Operasional Prosedur). Meskipun sudah didukung sumber daya ekonomi atau anggaran oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan yang dikutip oleh Winarno (2004: 130) bahwa jika para pelaksana kekurangan sumber – sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan – kebijakan, maka implementasi ini pun cenderung tidak efektif.

2. Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Kencenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran.

Berdasarkan data hasil penelitian yang diamati dari pernyataan informan yang menyatakan bahwa sifat atau karakteristik yang dimiliki oleh *Command Center 112* sebagai pelaksana kebijakan, dari operator dan petugas sudah bersikap baik dalam memberikan pelayanan sehingga respon dari masyarakat juga baik dalam menerima layanan *Command Center 112* tersebut.

Hal ini sudah menunjukkan bahwa Disposisi atau watak dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, jika para pelaksana kebijakan bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu, berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka akan melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal. Demikian pula sebaliknya, bila tingkah laku para pelaksana berbeda dengan para pembuat keputusan, maka proses pelaksanaan suatu kebijakan akan semakin sulit.

3. Struktur birokrasi

Command Center 112 memiliki struktur birokrasi sendiri yang terdiri dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang tersinergi dalam layanan *Command Center 112* untuk melayani masyarakat saat keadaan

darurat bencana. Dalam pelaksanaannya operator menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sama namun dilapangan berbeda-beda sesuai jenis bencana yang ditangani. Sehingga masing – masing akan mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berbeda-beda. Pemerintah Kota Surabaya hanya menambahkan koordinator atau *leading sector* dalam layanan ini yaitu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat, yang bertugas untuk mengkoordinir seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait dalam layanan ini dan juga menyiapkan apa yang akan dibutuhkannya. Hal ini sudah sesuai dengan teori bahwasannya Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting adalah adanya prosedur potensi yang standar (*standar operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak (Winarno: 2004: 132).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari hasil dan pembahasan mengenai Implementasi Pengaduan Darurat Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat, maka dapat diperoleh kesimpulan yaitu :

- 1) Komunikasi : Pola komunikasi yang digunakan oleh Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat menggunakan pola dari atasan ke bawahan yaitu dari Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat mengkoordinir seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berada di Command Center 112, kemudian dilanjutkan kepada kelompok sasaran yaitu masyarakat Kota Surabaya dengan cara sosialisasi yang dilakukan melalui penempelan stiker, baliho, media sosial dan kelurahan ataupun kecamatan. Kejelasan dalam sosialisasi belum cukup jelas diterima oleh masyarakat dan belum merata sehingga masih ada bentuk salah pengaduan yang diterima oleh operator,

untuk konsistensinya belum konsisten karena melebihi *respawn time* yang sudah ditentukan yaitu 7 menit.

- 2) Sumberdaya : Pelaksanaan layanan Command Center 112 dibutuhkan beberapa pendukung agar tidak terjadi kesalahan yang fatal dan dapat berjalan dengan lancar. Dalam indikator sumberdaya terdapat sumber daya manusia yaitu operator Command Center 112 dan petugas dilapangan. Sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang layanan ini belum maksimal dan kurang tepat sasaran meskipun sudah didukung anggaran oleh pemerintah.
- 3) Disposisi atau watak dan karakteristik yang dimiliki operator sudah baik dalam menerima telepon pengaduan darurat bencana oleh masyarakat serta petugas di lokasi kejadian bencana
- 4) Struktur birokrasi Command Center 112 tidak berubah hanya ada penambahan *Leading Sector* yaitu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi operator dan petugas dilapangan dalam bertindak.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, berdasarkan teori Implementasi George C. Edward III dimana melihat Implementasi itu dengan 4 fariabel yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi sudah terimplementasi namun masih belum maksimal karena masih ada beberapa indikator yang belum sesuai dengan ketentuan.

Saran

Hasil penelitian di lapangan mengenai Implementasi Layanan Pengaduan Darurat Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi alternatif dalam membantu menyempurnakan implementasi kebijakan pada masa yang akan datang, antara lain :

1. Perlu adanya peningkatan sosialisasi yang maksimal sehingga masyarakat lebih banyak mengetahui adanya layanan dan fungsi Command Center 112
2. Pemerintah Surabaya dan Command Center 112 perlu meningkatkan dalam

segi sistem dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses melalui *operating system* *PlayStore* dan *IOS*. Hal tersebut dilakukan agar mempermudah masyarakat yang menghubungi 112 untuk dapat terkoneksi secara langsung menuju titik letak lokasi kejadian dengan cepat.

3. Menambah posko-posko tambahan untuk mendukung pelayanan tanggap darurat di daerah dengan intensitas mobilisasi kendaraan yang tinggi agar tidak melebihi *respawn time* yang sudah ditentukan yaitu 7 (tujuh) menit.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agustino, Leo. 2014. *Dasar - Dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta
- Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : Universitas Indonesia Press
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Septi Winarsih, Atik & Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Subarsono, AG. 2012. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta : Digi Art Jogja.
- Suharno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta : UNY Pres
- Tachjan, H. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung : API
- Tangkilisan, Hesel, Nogi, 2003. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Balaiurang
- Wahab Abdul, Solichin. 2012. *Analisis kebijaksanaan dari Formulasi keImplementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta : Media Presindo

A. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 - 2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Pedoman Tanggap Darurat Bencana di Kota Surabaya

B. Internet

Afifa, Elit Millati. 2017. Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center

Makdar, Af Irza Chairani. 2018. Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya

Muhaimina, 2017. Publik Value (Nilai Publik) dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Kota Surabaya

<https://news.idntimes.com/indonesia/rudy-bastam/command-center-112-911-ala-kota-surabaya-1/full> (diakses tanggal 22 Februari 2018)

<https://jatim.antaranews.com/berita/200217/pengamat-sosialisasi-command-center-surabaya-perlu-ditingkatkan> (diakses tanggal 22 Februari 2018)

<https://www.jawapos.com/read/2017/07/17/144706/kisah-kisah-di-balik-beroperasinya-command-center-cc-112-surabaya> (diakses tanggal 22 Februari 2018)