

**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN KEDARURATAN
MELALUI COMMAND CENTER 112
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

BETA JAUHAR YAHYA

(071811133092)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2022/2023

**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN KEDARURATAN
MELALUI COMMAND CENTER 112
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

BETA JAUHAR YAHYA

(071811133092)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2022/2023

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi Skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Sidoarjo, 15 November 2022

Yang membuat pernyataan,



Beta Jauhar Yahya
NIM.071811133092

**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN KEDARURATAN
MELALUI COMMAND CENTER 112
KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Maksud: sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan jenjang
S1 pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Disusun Oleh:

BETA JAUHAR YAHYA
(071811133092)

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
Semester Gasal 2022/2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

**RESPONSIVITAS LAYANAN PENGADUAN KEDARURATAN
MELALUI COMMAND CENTER 112
KOTA SURABAYA**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Sidoarjo, 12 Desember 2022
Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si.
NIP. 196302261988101001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Hari: Senin
Tanggal: 19 Desember 2022
Pukul: 11.00-13.00 WIB
Tempat: Ruang A201 lt. 2 FISIP UNAIR

Komisi Penguji terdiri dari:

Ketua Penguji



(Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA.)
NIP. 196110311988101001

Penguji I



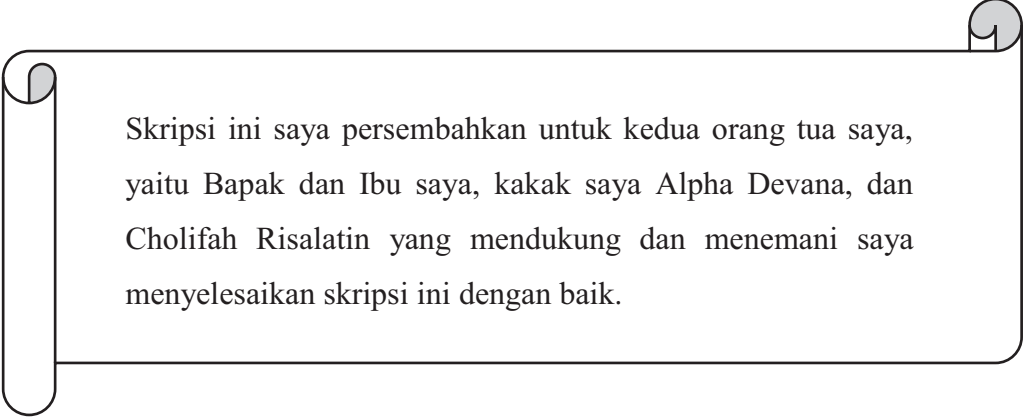
(Agie Nugroho Soegiono, S.IAN., M.P.P.)
NIP.199112242019031011

Penguji II



(Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si.)
NIP.196302261988101001

HALAMAN PERSEMBAHAN



Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, yaitu Bapak dan Ibu saya, kakak saya Alpha Devana, dan Cholifah Risalatin yang mendukung dan menemani saya menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

HALAMAN MOTTO

Never stop praying, even when the pain is too much to bear, even when you have broken a thousand promises, even if all that comes out is asilent whisper that only

God can hear. The door to prayer is always open for you. As Imam Ali Said:

“When the world pushes you to your knees, you’re in the perfect position to pray”.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil ‘Alaamiin, segala rasa syukur peneliti sampaikan kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala atas segala izin dan kehendaknya dapat terselesaikannya skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari bahwa semua tak luput dari do’a, bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak serta orang-orang di sekitar peneliti sehingga akan selalu mengucapkan rasa syukur, terima kasih dan maaf yang sebesar-besarnya, yaitu kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta’ala yang sudah mengizinkan saya untuk bisa sampai di titik ini, titik dimana saya bisa menuntaskan beban, amanah, tanggung jawab dipundak saya selama 4 tahun terakhir ini. Segala daya upaya yang saya curahkan tidak mungkin menjadi apa-apa jika tanpa seizin-Nya.
2. Kepada diri sendiri yang sudah mau bergelut dan berjuang didunia perkuliahan yang tidak mudah ini. Maaf atas luka-luka yang pernah saya beri, terima kasih atas energi positifnya yang tak pernah padam untuk membuat diri ini terus berjalan.
3. Kepada Orang tua saya, Bapak dan Ibu saya yang senantiasa membantu untuk mendo’akan kesuksesan dan keberhasilan saya di dunia dan di akhirat serta selalu mendukung dan bangga kepada saya dalam hal apapun sehingga saya terdorong untuk segera menyelesaikan skripsi dan kuliah saya. Terima kasih atas segala limpahan do’a dan kasih sayang yang saya terima hingga saat ini dan seterusnya, semua do’a-do’a terbaik akan selalu saya panjatkan untuk Bapak dan Ibu yang sudah menjadi orangtua yang luar biasa hebat. Semoga Allah beri umur panjang dan barokah untuk Bapak dan Ibu sehingga saya bisa selalu memberikan upaya saya yang terbaik untuk kalian. Aamiin Allahumma Aamiin..
3. Kepada kakak semata wayang saya, Mas Alpha Devana, yang secara tidak langsung menghibur saya dengan video game dan segala tingkah lakunya. Terima kasih selalu mengirimkan do’a untuk kebaikan dan kesuksesan saya serta memberikan dukungan yang tidak ada hentinya kepada saya, dan selalu ada untuk saya, bersyukur karena saya tidak pernah sendiri. Semoga selalu dilindungi

dimanapun dan kapanpun kamu berada. Semoga kita berdua bisa menjadi anak-anak yang membawa keberkahan dan kebanggaan bagi Bapak dan Ibu, mas. Aamiin Allahumma Aamiin..

4. Kepada Bapak Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si, yang luar biasa hebatnya dalam membimbing saya, memprioritaskan saya, memperhatikan saya semasa bimbingan dan konsultasi. Beliau sama sekali tidak pernah menyalahkan progress yang saya kerjakan, beliau selalu membimbing dengan sabar, memberi penjelasan dengan sangat halus dan sederhana sehingga mudah dimengerti, enak didengar, tidak pernah membuat mahasiswanya menjadi patah semangat. Maaf Pak atas kekurangan dan kesalahan yang saya lakukan secara sadar ataupun tanpa sadar. Terima kasih sudah menjadi dosen pembimbing yang berhasil mengantarkan saya hingga ke gerbang kelulusan saya. Semoga sehat selalu Pak Falih. Aamiin..

5. Kepada seluruh dosen Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga yang saya hormati dan saya muliakan, kepada Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si., Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com., Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA., Dr. Eko Supeno, Drs., M. Si., Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., MS., Sulikah Asmorowati, S.Sos., MDevSt., Ph.D., Dr. Erna Setijaningrum , S.IP., M.Si., Gitadi Tegas Supramudyo, Drs., M.Si., Philipus Keban, S.IP., M.Si., Nanang Haryono, S.IP., M.Si., Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP., Agie Nugroho Soegiono, S.IAN., M.P.P. Terima Kasih banyak saya ucapkan atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan selama menempuh perkuliahan baik secara online maupun offline. Semoga ilmu yang diberikan kepada saya menjadi ladang pahala dan keberkahan bagi Bapak dan Ibu Dosen yang terhormat.

6. Kepada calon istri saya, Cholifah Risalatin, yang InshaAllah kelak akan dipersatukan dan dihalalkan dihadapan-Nya dengan sebaik-baik rencana-Nya, yang selalu ada mendampingi saya, terima kasih atas do'a-do'a yang kamu panjatkan dalam Shalatmu, kebahagiaan dan kesejahteraan yang kamu semogakan untuk hidupku, dan waktu-waktu yang kamu luangkan untuk menemaniku, sehingga aku bisa sampai pada kelulusanku. Terima kasih atas jutaan dukungan, kesabaran, dan pengertian yang kamu berikan kepadaku. Semoga Allah

Subhanahu Wa Ta'ala selalu Ridho dan limpahkan kenikmatan untuk kita. Aamiin
Allahumma Aamiin..

7. Kepada Informan penelitian saya, Bapak Arif Sunandar BPBD Surabaya, Bapak Koirul Dewanto BPBD Surabaya, Mas Muhammad Barqy Call Taker 112 Kota Surabaya, Mbak Indah BPBD Surabaya yang sudah memberikan kemudahan kepada saya, memberikan penjelasan yang luar biasa lengkapnya atas pertanyaan saya dan sudah meluangkan waktu sibuknya untuk menemui saya, memberikan informasi yang valid untuk penelitian saya. Terima kasih banyak saya ucapkan. Sukses selalu Pak, Mas..

8. Kepada teman seperbimbingan saya, Rejim, Brilli, Rossi, Elfa, Bella, Defta, Nisak, Citra, terima kasih sudah berjuang bersama-sama, semoga jalan kita selalu dimudahkan oleh-Nya. Aamiin..

9. Kepada seluruh teman Prodi Administrasi Publik 2018, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas warna-warni perkuliahannya, online atau offline semuanya sangat berkesan bagi saya. Saya berharap semoga kita dapat selalu dipertemukan dengan keadaan sehat dan bahagia. Sukses selalu dan see you on top, rek!

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan rahmatnya skripsi yang berjudul "Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya" ini dapat selesai dengan baik dan semaksimal mungkin.

Penulis menyadari bahwasanya skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, dengan pikiran terbuka peneliti menerima segala masukan, saran, dan sumbangan pemikiran untuk menciptakan penulisan yang lebih baik lagi. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini, bisa menjadi ladang ilmu dan pahala bagi pembaca dan penulis karena memberikan manfaat dan kegunaan. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini menjadi sumbangan dalam mengembangkan keberlanjutan studi Administrasi Publik dan bahan referensi atau bahan masukan kepada pihak-pihak terkait, seperti Command Center 112 Kota Surabaya untuk semakin meningkatkan serta mengoptimalkan responsivitas dalam melayani kondisi darurat masyarakat.

Demikian yang dapat saya sampaikan. Apabila terdapat kesalahan baik dalam penulisan maupun dalam perkataan, mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Sidoarjo, 15 November 2022

Penyusun,



Beta Jauhar Yahya
NIM.071811133013

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penanganan kondisi darurat masyarakat kota Surabaya melalui Command Center 112 Kota Surabaya dilihat dari perspektif kualitas pelayanan publik yang berfokus pada aspek responsivitas. Penelitian ini dianggap penting karena terdapat banyak pengaduan yang disampaikan masyarakat mengenai belum maksimalnya penanganan kondisi darurat masyarakat oleh Command Center 112 Kota Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teori responsivitas menurut Zeithaml dkk. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif tipe deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah atau BPBD Kota Surabaya bidang Kedaruratan dan Logistik dengan melibatkan masyarakat yang pernah melapor kejadian darurat mereka kepada Command Center 112 Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, *face to face interview*, dan wawancara dengan menggunakan sosial media, serta studi dokumen. Adapun teknik analisis data dilakukan dengan kondensasi data, *data display*, dan penarikan kesimpulan. Adapun teknik keabsahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan strategi triangulasi.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas layanan pengaduan kedaruratan melalui Command Center 112 sudah baik atau sangat responsif dikarenakan banyak dari masyarakat menyampaikan kepuasan dan merasa terbantu dengan hadirnya Command Center 112 untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan mereka.

Kata Kunci: *Layanan Kedaruratan, Command Center 112, Responsivitas*

ABSTRACT

This study aims to describe the handling of emergency conditions for the people of Surabaya through Command Center 112 Surabaya City from the perspective of the quality of public services that focuses on the aspect of responsiveness. This research is considered important because there are many complaints submitted by the public regarding the not yet optimal handling of public emergency conditions by the Command Center 112 Surabaya City.

This research uses the theory of responsiveness according to Zeithaml. This research method uses descriptive type qualitative method. The location of this research was carried out at the Regional Disaster Management Agency or BPBD Surabaya City in the field of Emergency and Logistics by involving people who had reported their emergency incidents to the Surabaya City 112 Command Center. Data collection techniques were carried out by observation, face to face interviews, and interviews using social media, as well as document studies. The data analysis technique is done by condensing data, displaying data, and drawing conclusions. The data validity technique in this study was using a triangulation strategy.

The results obtained in this study indicate that the responsiveness of emergency complaint services through Command Center 112 is good, or very responsive because many of the community expressed satisfaction and felt helped by the presence of the Command Center 112 to solve their problems.

Key words: *Emergency Services, Command Center 112, Responsiveness*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
KATA PENGANTAR	xii
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	20
1.4.1 Manfaat Akademik	20
1.4.2 Manfaat Praktis.....	21
1.5 Tinjauan Pustaka	21
1.5.1 Kualitas Pelayanan Publik	21
1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....	22
1.5.3 Responsivitas	25
1.5.4 Penilaian Kualitas Responsivitas	28
1.6 Kerangka Berpikir	33
1.7 Matriks Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.....	34
1.8 Definisi Konsep	35
1.9 Metode dan Prosedur Penelitian.....	35
1.9.1 Tipe Penelitian	36
1.9.2 Lokasi Penelitian.....	37
1.9.3 Teknik Penentuan Informan.....	38
1.9.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
1.9.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	43
1.9.6 Teknik Analisis Data	44
BAB 2 GAMBARAN UMUM	46
2.1 Gambaran Umum Kota Surabaya.....	46
2.2 Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya	47
2.2.1 Tugas dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya.....	47

2.2.2 Visi, Misi, dan Tujuan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya.....	47
2.2.3 Susunan Organisasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya.....	48
2.3 Pelayanan Tanggap Darurat	50
2.4 Command Center 112 Kota Surabaya	50
BAB 3 PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA, INTERPRETASI TEORITIK ..	57
3.1 Penyajian dan Analisis Data	57
3.1.1 Penanganan Laporan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.....	58
3.1.2 Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya	65
3.2 Interpretasi/Diskusi Teoritik.....	113
3.2.1 Penanganan Laporan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.....	114
3.2.2 Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya	116
Matriks Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya	126
Matriks Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya	128
Kemampuan Merespon Setiap Warga Yang Ingin Mendapatkan Pelayanan..	128
Temuan Menarik	129
BAB 4 PENUTUP	135
4.1 Kesimpulan.....	135
4.2 Saran	137
4.3 Implikasi	139
4.3.1 Implikasi Akademis	139
4.3.2 Implikasi Praktis	140
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN.....	144