

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya setiap orang (individu) membutuhkan barang dan jasa tertentu, seperti: makan, minum, pakaian (sandang), rumah (papan), pendidikan, dan sebagainya, sesuai dengan derajat urgensinya bagi kelangsungan hidup manusia. Kemudian, siapa yang bertanggung jawab untuk menyediakan barang dan jasa yang sangat dibutuhkan oleh para individu tersebut? Pada akhirnya negara (pemerintah) yang harus bertanggung jawab menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh para individu atau warga negara. Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menyediakan barang/jasa yang dibutuhkan oleh warga negara ketika pasar tidak bisa menyediakannya kemudian memunculkan kegiatan yang disebut sebagai pelayanan publik¹.

Dalam paradigma pelayanan publik baru atau new publik service pelayanan publik harus merespon publik harus merespon kepada warga negara (citizen). Untuk mencapai cita-cita negara kesejahteraan haruslah diselenggarakan pelayanan publik (public service) yang terjamin kualitasnya. Harapan sekaligus tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang pantas, responsif dan adaptif, terus mengemuka dalam perkembangan penyelenggaraan pemerintahan. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Penyampaian layanan didalam penyelenggaraan publik harus terus dioptimalkan guna memenuhi kepentingan, hak dan kewajiban warga negara, oleh karenanya dibutuhkan lembaga yang mengawasi mekanisme pelayanan publik.

¹ Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi, Malang; Stara Press, 2011, h. 219

² Ombudsman Republik Indonesia. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun

Dalam Pasal 1 Undang-Undang No.37 Tahun 2008 ditegaskan bahwa pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh lembaga independen yang terbebas dari pengaruh eksekutif, yaitu Ombudsman Republik Indonesia, baik pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah maupun BUMN/BUMD. Didalam menjalankan tugasnya, Ombudsman RI tidak hanya mengatasi laporan dari masyarakat terkait praktik maladministratif, melainkan juga memberikan pencegahan terhadap terjadinya praktik maladministrasi dengan mengamanatkan penyelenggara layanan publik untuk mematuhi standarisasi pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, diantaranya ialah²:

Persyaratan, yang mana pada persyaratan harus memuat informasi yang jelas dan terpublikasi dihadapan pengguna layanan (masyarakat). Hal yang perlu dipertimbangkan dalam menyusun persyaratan ialah efektivitas juga efisiensinya. *Sistem Mekanisme dan Prosedur*, standart ini merupakan salah satu indikator yang seringkali ditanyakan oleh masyarakat pengguna layanan. Didalam menyusun sistem, mekanisme, dan prosedur, bagan yang disajikan harus jelas, tegas, dan pasti, sehingga dapat menggambarkan tata cara yang harus ditempuh untuk memperoleh layanan. *Jangka Waktu Layanan*, kepastian waktu oleh penyelenggara layanan menjadi hal yang penting untuk diketahui pengguna layanan agar pengguna layanan selalu dalam kondisi yang tenang menjalani step by step untuk memperoleh layanan. *Biaya/Tarif*, untuk mencegah potensi adanya pungutan liar (pungli), penyelenggara layanan wajib memberitahukan biaya/tarif yang harus dikeluarkan pengguna layanan. Dengan begitu, kejelasan terkait biaya akan tercipta dan potensi pungutan liar dapat dihindari. *Produk Pelayanan*, informasi mengenai produk layanan harus dipaparkan secara detail. Penyelenggara layanan wajib mempublikasi produk layanan mereka sehingga keberlangsungan pelaksanaan layanan berkualitas dapat tercipta. *Sarana, Prasarana, atau Fasilitas*, didalam sebuah unit pelayanan harus ditunjang dengan sarana dan prasarana, dengan tujuan untuk memberikan rasa nyaman kepada pengguna layanan. Sarana dan prasarana dapat berupa ruang tunggu dengan tempat duduk yang nyaman, toilet yang bersih, AC, dll. *Evaluasi Kinerja*

² Ombudsman Republik Indonesia. (2017). Standar Pelayanan Publik Sesuai UU No 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI.

Pelaksana, atau bisa disebut dengan feedback pengguna layanan. Hal ini bertujuan untuk mengukur kinerja penyelenggara layanan publik. Untuk mendapatkan masukan dapat dilakukan dengan menyediakan sarana penilaian untuk pengguna, misalnya berupa kotak aspirasi, kotak kepuasan pelanggan, atau sarana digital, bahkan website pengaduan. Ini dapat digunakan untuk penyelenggara layanan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Pada realitasnya di lapangan, pelayanan publik di Indonesia belum menjadi pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Walaupun sudah ditetapkan standar pelayanan publik melalui aturan hukum yang jelas, pada kenyataannya praktik maladministrasi masih merajalela. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya laporan masyarakat terhadap praktik maladministrasi di Instansi Pemerintahan.

Tabel 1.1 Laporan Masyarakat Berdasarkan Dugaan Maladministrasi

Substansi	Persentase (%)
Penundaan Berlarut	31,57%
Penyimpangan Prosedur	24, 77%
Tidak Memberikan Pelayanan	24,39%
Tidak Patut	7,25%
Tidak Kompeten	4,01%
Penyalahgunaan Wewenang	3,66%
Permintaan Imbalan Uang, Barang, dan Jasa	2,75%
Diskriminasi	1,29%
Konflik Kepentingan	0,17%
Berpihak	0,14%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020

Dilihat dari tabel di atas, praktik maladministrasi dari sejumlah substansi yang dilaporkan masyarakat kepada ombudsman, penundaan berlarut menduduki posisi pertama dengan presentasi sebesar 31,57%, kedua adalah penyimpangan prosedur dengan presentase sebesar 24,77%, ketiga ialah tidak memberikan layanan dengan 25,39%. Ketiga substansi tersebut menduduki 3 teratas dari maladministrasi yang dilaporkan masyarakat. Jika dilihat dari tabel di atas adanya

kasus permintaan imbalan dan diskriminasi juga menjadi sorotan karena masih saja terjadi walaupun standarisasi pelayanan dan aturan hukum terkait pedoman layanan publik telah ditegakkan. Laporan terkait maladministrasi seperti tersebut di atas ditujukan kepada beberapa instansi. Berikut data instansi yang memiliki laporan dugaan maladministrasi terbanyak dari masyarakat.

Tabel 1.2 Laporan Masyarakat Berdasarkan Klasifikasi Terlapor

NO.	INSTANSI	PRESENTASE (%)
1	Pemerintah Daerah	39,59%
2	Kepolisian	11,34%
3	Badan Pertanahan Nasional	10,01%
4	Instansi Pemerintah / Kementerian	9,44%
5	BUMN / BUMD	8,27%
6	Lembaga Peradilan	4,01%
7	Lembaga Pendidikan Negeri	2,98%
8	Perbankan	2,64%
9	Kejaksaan	1,51%
10	Lembaga Pemerintah Non Kementerian	1,50%
11	Badan Swasta/Perseorangan	1,45%
12	Rumah Sakit pemerintah	1,26%
13	Komisi Negara/LNS	1,26%
14	Lembaga Pendidikan Swasta	0,86%
15	Rumah Sakit Swasta	0,40%
16	Perguruan Tinggi Negeri	0,37%
17	Tentara Nasional Indonesia	0,35%

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2020

Berdasarkan data instansi terlapor, instansi yang menempati urutan tiga teratas yang dilaporkan ialah Pemerintah Daerah sebesar 39,59%, disusul dengan Kepolisian yaitu sebesar 11,34%, dan yang ketiga ialah Badan Pertahanan Nasional sebesar 10,01%. Pemerintah daerah sebagai pusat yang bertanggung jawab untuk kesejahteraan masyarakat daerahnya, harus menjamin adanya

kualitas layanan publik baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Jika dilihat dari penyelenggaraan, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki beberapa kekurangan, antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang *accessible*, kurang koordinasi, birokratis, kurang memperhatikan aspirasi, dan tidak efisien. Sedangkan kelemahan yang terlihat pada aspek kelembagaan ialah terkait desain organisasi yang memiliki birokrasi yang berbelit-belit, tidak efektif dan efisien. Hal ini sangat sering terjadi di berbagai layanan publik terkait administrasi kependudukan. Berikut adalah data provinsi terlapor terkait dugaan maladministrasi di sejumlah instansi.

Tabel 1.3 Laporan Masyarakat Berdasarkan Provinsi Terlapor Tahun 2020

No.	Provinsi	Jumlah
1	DKI Jakarta	352
2	Sumatera Utara	319
3	Jawa Timur	307
4	Sumatera Barat	282
5	Sulawesi Utara	273
6	Jawa Tengah	229
7	Kalimantan Selatan	217
8	Sulawesi Selatan	203
9	Riau	200
10	Maluku	196

Sumber: Laporan Tahunan 2020 Ombudsman RI (diolah)

Berdasarkan tabel laporan masyarakat berdasarkan provinsi terlapor di atas, Jawa Timur menempati posisi 3 besar diantara Pulau Jawa lainnya. DKI Jakarta merupakan provinsi dengan laporan praktik maladministrasi terbanyak diantara 10 provinsi lainnya dengan jumlah laporan sebanyak 352 laporan, disusul oleh Sumatera Utara dengan 319 laporan, kemudian Jawa Timur dengan 307 laporan. Pada pertengahan 2018, menurut detik.news, Provinsi Jawa Timur mendapat predikat sebagai provinsi terbaik dalam aspek pelayanan publik. Pakde Karwo, yang pada saat itu menjabat sebagai Gubernur Jawa Timur mewakili penyerahan penghargaan; *Indonesia Attractiveness Award* (IAA) dengan

peringkat platinum³. Untuk diketahui, IAA merupakan program pemberian penghargaan untuk daerah yang memiliki daya tarik pada empat sektor, yakni pelayanan publik, infrastruktur, investasi, dan pariwisata. Jawa Timur juga merupakan salah satu provinsi dengan predikat pelayanan publik di zona hijau dengan nilai sebesar 75%, yang mana menandakan bahwa Jawa Timur mampu melaksanakan layanan publik sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009. Tak berhenti disitu, pada akhir 2020, tepatnya di bulan November, Provinsi Jawa Timur memboyong sejumlah penghargaan dalam bidang pelayanan publik, salah satunya ialah Penghargaan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik 2020 dan Penghargaan Top 15 Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 2020 Kategori Pengelolaan Aspek dengan Keberlanjutan Inisiatif Terbaik. Gubernur Jawa Timur Tahun 2020, Khofifah Indar Parawansa menyebutkan bahwa pelayanan publik di Jawa Timur mencirikan *"smart, profesional, dan accessible"*⁴. Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo mengklaim bahwa Kota Surabaya merupakan percontohan pelayanan publik terpadu, selain itu Surabaya juga merupakan percontohan dalam pelayanan yang cepat dan gratis⁵. Kota Surabaya termasuk penyandang predikat Kepatuhan dalam menjalankan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, yang mana predikat tersebut resmi diberikan oleh Ombudsman RI.

Pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan atau artificial intelligence (AI) saat ini telah ada di berbagai bidang untuk dapat mendukung kebutuhan masyarakat. Salah satu bidang yang kini juga memperoleh manfaat besar dari implementasi AI adalah kebencanaan. Terkait dengan pemanfaatan dari AI sendiri, sudah ada tren use case AI untuk kebencanaan yang dimulai dari lapisan persepsi mitigasi bencana, lapisan komunikasi, hingga ke aplikasi. Adapun pengembangan AI untuk dapat mendukung penanganan kebencanaan di Indonesia memiliki beberapa tantangan utama yang harus dihadapi, yaitu kerapatan spasial

³ Prima, Moch. (2018). Jawa Timur Terpilih Jadi Provinsi dengan Pelayanan Publik Terbaik. Retrieved September 30, 2021 from <https://news.detik.com/berita/d-4212782/jawa-timur-terpilih-jadi-provinsi-dengan-pelayanan-publik-terbaik>.

⁴ Mubyarsah, Ratri. (2020). Pelayanan Publik di Jatim Smart, Profesional, dan Mudah Diakses. Retrieved September 30, 2021 from <https://www.jawapos.com/jpg-today/30/11/2020/pelayanan-publik-di-jatim-smart-profesional-dan-mudah-diakses/>

⁵ Kurniawan, Dian. (2014). Mendagri Tjahjo: Surabaya Jadi Contoh Pelayanan Publik Terpadu. Retrieved November 22, 2021 from <https://www.liputan6.com/news/read/2139677/mendagri-tjahjo-surabaya-jadi-contoh-pelayanan-publik-terpadu>

hingga keakuratan perolehan data untuk dapat memberikan informasi bagi masyarakat secara akurat. Direktur Pemetaan dan Evaluasi Risiko Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BMPB)⁶ menyamapikan contoh pemanfaatan teknologi sistem informasi geografis (SIG) berbasis AI untuk menanggulangi bencana banjir sebagai salah satu fenomena kebencanaan yang banyak terjadi di Indonesia. Penanganan banjir secara baik berhubungan dengan konsep smart city untuk mendukung prakiraan dan observasi fenomena banjir. Hal ini kemudian terkait pula dengan implementasi teknologi AI, IoT, hingga big data. Meski demikian, pemanfaatan AI di Indonesia masih belum maksimal pada wireless censor networks dan juga internet of things (IoT). Namun setidaknya pemanfaatan teknologi AI sudah ada trennya untuk menunjang mitigasi kebencanaan di Indonesia.

Di era yang serba canggih dan berorientasi pada teknologi, Kota Surabaya turut meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakatnya dengan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, salah satunya adalah memberikan layanan pengaduan kedaruratan, yang dinamakan command center 112 di Kota Surabaya. Command Center 112 merupakan terobosan baru yang digagas oleh Pemerintah Kota Surabaya sebagai penyelenggaraan terpadu satu pintu (One Stop Service) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan tugas untuk menanggulangi bencana maupun menangani keluhan masyarakat yang masuk, secara cepat, tepat, dan efisien.

Di Surabaya, semua personel penanggulangan bencana akan dilengkapi sistem berupa aplikasi Siaga 112 yang langsung terhubung dengan "Global Positioning System (GPS)" dan "Surabaya Intelligent Transport System (SITS). Sistem ini untuk memantau pergerakan personel penanggulangan bencana mulai dari Linmas, Satpol PP, Dinas Kesehatan, PMK serta Dishub, dalam melakukan penanganan kebencanaan. Melalui aplikasi inilah semua penyelesaian kebencanaan

⁶ Waranggani. (2022). Teknologi AI Bisa Berikan Manfaat untuk Manajemen Penanganan Bencana di Indonesia. Retrieved 23, December 2022 from <https://www.cloudcomputing.id/berita/ai-dukung-penanganan-bencana-di-indonesia>

mulai dari laporan masuk, pergerakan personel menuju lokasi, hingga penanganan bencana akan terekam akan langsung terbaca secara *real time* (waktu nyata).⁷

Secara teknis, gawai yang dimiliki seluruh personel penanggulangan bencana Surabaya akan dipasang aplikasi Siaga 112 ini. Ketika ada telepon ke call center 112 yang melaporkan adanya bencana misalnya kebakaran, maka operator 112 akan segera "lock location" atau mengunci lokasi. Dari 'lock location' ini, kata dia, seluruh gawai personel BPBD Kota Surabaya akan berbunyi melalui aplikasi Siaga 112. Begitu gawai dibuka sudah terpampang lokasi bencana dan bencana apa yang terjadi. melalui aplikasi itu, personel penanggulangan bencana bisa diibaratkan pengendara daring. Begitu berbunyi dan mereka berangkat, semua personel harus menekan tombol *star*'. Ketika sampai di lokasi, juga menekan tombol *finish*. Sehingga kita tahu, berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk sampai di lokasi kejadian dan bencananya sudah tertangani atau belum. Melalui aplikasi Siaga 112 ini, nantinya Pemkot juga akan menghubungkannya dengan SITS. Ketika BPBD bergerak menuju lokasi bencana, pergerakan itu akan terbaca lewat GPS. Tugas SITS adalah mempercepat laju BPBD dengan cara setiap tim penanggulangan bencana misalnya mobil PMK mendekati "*traffic light*" atau lampu lalu lintas, maka secara jarak jauh (daring), SITS akan menyetting agar lampu selalu menyala hijau. Tujuannya agar tim tersebut terhindar kemacetan di lampu merah sehingga bisa tiba di lokasi bencana dengan cepat.⁸

Pendirian layanan Command Center 112 ini bermula karena banyaknya nomor telepon dari beberapa instansi yang terus dihubungi ketika menangani permasalahan sosial di Kota Surabaya mulai dari konflik sosial, kecelakaan, kebakaran, banjir, dan masalah darurat apapun yang lain. Layanan pengaduan darurat Command Center 112 Kota Surabaya ini didukung dalam legitimasi berupa Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana, Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan

⁷ dpm-ptsp.surabaya.go.id. (2019). Petugas Penanggulangan Bencana Surabaya Dilengkapi Sistem Siaga 112 Terkoneksi GPS. Retrieved December 23, 2022 from <http://dpm-ptsp.surabaya.go.id/v3/detailpost/petugas-penanggulangan-bencana-surabaya-dilengkapi-sistem-siaga-112-terkoneksi-gps>

⁸ Ibid.

Penanggulangan Bencana, Peraturan Walikota Surabaya Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.

Program Command Center 112 Kota Surabaya juga dinobatkan menjadi *pilot project* atau percontohan nasional untuk menciptakan layanan yang cepat tanggap mengetahui, mendengar, dan membantu masyarakat yang membutuhkan pertolongan atau keluhan. Pada tahun 2019, layanan Pemerintah Kota Surabaya ini mendapat penghormatan dari asosiasi global Contact Center World dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo)⁹.

Command Center 112 didesain untuk melayani berbagai laporan pengaduan darurat yang direspon oleh petugas dari instansi dengan *respon time* yang cepat, karena masalah darurat harus mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat agar tidak menimbulkan korban jiwa dan kerugian yang lebih besar. Kemudahan akses layanan ini dapat meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Surabaya khususnya dalam kejadian darurat, dimana selain bebas pulsa layanan ini juga beroperasi 24 jam non stop. Didampingi oleh BPBD Kota Surabaya sebagai penanggung jawab dari Command Center 112 dan sebagai *leading sector* atau badan pengendali yang berkewajiban untuk menangani bencana dan menciptakan pelayanan publik yang responsif, integratif, juga informatif. Adapun fungsi dari adanya Command Center 112 ini selain menerima aduan darurat dari masyarakat melalui nomor call center 112, juga memantau kondisi kota melalui kamera CCTV yang tervisualisasi lewat visual di layar monitor berukuran besar, termasuk juga memantau ketinggian air sungai.

Command Center 112 memiliki ruangan kendali pusat yang berada di *command center room* gedung Siola jalan Tunjungan 1-3, Kota Surabaya. Didalam *command center room* terdiri dari beberapa Organisasi Perangkat Daerah yang terkait seperti Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya, Satpol PP, Dinas PU dan Bina Marga, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Pengendalian Penduduk Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Polrestaes Surabaya, PDAM, PLN, PMI dan

⁹ Surabaya.go.id. (2019). Command Center 112 Raih Penghargaan Layanan Darurat Terbaik. Retrieved November 8, 2022 from <https://www.surabaya.go.id/id/berita/50717/command-center-112-raih-penghargaan>

Telkom, serta semua Operator Telekomunikasi selaku pemberi pelayanan publik lainnya. Dari OPD dan instansi tersebut di atas, memberi mandat kepada beberapa personilnya untuk mewakili tiap tiap organisasi yang terlibat dan selanjutnya dibagi kedalam 5 regu tugas, yang tiap regunya terdiri dari 20 orang yang berkoordinasi. Pada 2019 lalu, layanan tanggap darurat Command Center 112 (CC 112) milik Pemkot Surabaya ini mendapat penghargaan dari asosiasi global Contact Center World dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). Command Center 112 dinilai sebagai program yang sukses untuk studi kasus call center layanan kedaruratan terbaik.

Adapun per bulan Januari hingga September 2022, Command Center 112 telah menerima sebanyak 18140 kejadian. Berikut rinciannya:

Tabel 1.4 Data Laporan Kejadian Di Aplikasi Siaga 112

Bulan	Jumlah Laporan Kejadian
Januari	1971
Februari	2041
Maret	1942
April	1661
Mei	1743
Juni	1965
Juli	2010
Agustus	2319
September	2488
Total	18140

Sumber: BPBD Kota Surabaya

Berdasarkan data kejadian yang ditangani oleh Command Center 112, terjadi peningkatan laporan disetiap bulannya, khususnya pada 4 bulan terakhir yaitu Juni, Juli, Agustus, September. Hal ini menandakan semakin banyak masyarakat yang mengetahui adanya layanan darurat Command Center 112 sehingga layanan tersebut dapat berfungsi dengan sebagaimana mestinya.

Diketahui bahwasanya layanan command center 112 ini dapat diakses hanya dengan menelepon kepada nomor 112 dan bebas pulsa. Selama ini masing-masing dinas yang menangani masalah darurat memiliki posko sendiri-sendiri. Dengan hadirnya command center, dinas-dinas tersebut akan disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota

selama 24 jam.¹⁰ Calltaker atau petugas Command Center yang bertugas menerima panggilan, akan melakukan penggalan data, dan mencatat aduan dari pelapor/warga. Command Center mengkoordinasikan lalu melururkan petugas di lapangan melalui Handy talky dan Whatsapp. Lalu petugas akan datang ke lokasi dan melakukan penanganan aduan warga. Adapun ragam penanganan command center 112 sangat bervariasi, misalnya korban kecelakaan, angin puting beliung, penanganan pohon tumbang, pertolongan orang sakit, pertolongan korban tenggelam, jalan berlubang, dan keadaan darurat lainnya. Command Center 112 Kota Surabaya mencatat data kejadian darurat yang terjadi per tanggal 28 April 2022 - 4 Mei 2022 paling banyak adalah kecelakaan lalu lintas, yaitu sebanyak 84 laporan. Kejadian paling banyak kedua adalah darurat medis, yaitu ada 45 laporan, sedangkan ketiga adalah kejadian kebakaran, yakni mencapai 11 laporan. Lebih lanjut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.5 Data Jenis Kejadian Darurat Yang Tercatat
(per tanggal 28 April-4 Mei 2022)

No	Kejadian	Jumlah
1	Kecelakaan Lalu Lintas	84 Laporan
2	Darurat Medis	45 Laporan
3	Kebakaran	11 Laporan
4	Penemuan Jenazah	7 Laporan
5	Hewan lepas / liar	5 Laporan
6	Orang Dalam Gangguan Jiwa	4 Laporan
7	Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS)	4 Laporan
8	Kecelakaan kerja	1 Laporan

Sumber: <https://potretkota.com/berita/bpbd-surabaya-masifkan-sosialisasi-cc-112>

Meski demikian, adanya Command Center 112 ini tampaknya masih belum bekerja secara maksimal. Dengan adanya Command Center 112 ini tidak

¹⁰ Effendi, Zainal. (2016). Command Center, Fasilitas Baru di Surabaya yang Menjadi Mata dan Telinga Risma. Retrieved Maret 27, 2022 from <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3277324/command-center-fasilitas-baru-di-surabaya-yang-menjadi-mata-dan-telinga-risma>.

serta-merta menjadikan pelayanan pengaduan kedaruratan sangat sempurna. Masih saja ditemui kendala dari masyarakat ketika menyampaikan keadaan darurat mereka, hal ini seperti lambannya penanganan yang dilakukan, lambatnya respon petugas, dan masih banyak lagi. Berbagai pengguna menyatakan kekecewaannya terhadap Command Center 112 ini melalui laman ulasan di Google maupun di kolom komentar instagram resmi callcenter 112 kota Surabaya. Adapun masyarakat dengan berbagai *username* melontarkan kritik dan saran mereka, diantaranya:

- Naya Cempluk, 08 November 2021

Assalamualaikum, mohon maaf, kenapa ya kok sulit sekali menghubungi command center, setiap tlpnya masuk diangkat tp langsung dimatikan, apakah memang seperti itu? Tolong direspon dengan baik ya, semoga para pekerja command center selalu diberi kesehatan. Aamiin.

- Fimo, sekitar bulan Agustus 2021

Sekali tlp dimatikan. Tlp sekali lagi diangkat, csnya malah jawab sambil ketawa-ketawa. Pantes kalian kaya gitu? Saya ini warga surabaya, meminta tolong kepada panggilan darurat, artinya ya keadaan saya sedang genting. Bukan sedang main2, saya sedang sakit gejala covid, tidak ada bantuan sama sekali. Tidak ada solusi apapun.

- Metlin Maulana, sekitar bulan Agustus 2021

Tolong dong, saya hubungi berkali-kali diangkat tapi dimatikan, tolong bantuan ambulans pasien covid ke rumah jl candi lempung baru no 27. URGENT.

- Adhitya Dhevi, sekitar bulan Agustus 2021

Mohon pak Eri Cahyadi mengingatkan petugas 112 untuk lebih ramah dan responsif pernah saya telepon lama sekali ngangkatnya dan cara bicaranya tidak pas sebagai pelayan publik! Hormati dan hargailah warga apapun kondisinya.

- Rizky nur hidayat, sekitar bulan Juli 2021

Maaf saya pernah telp. 112 dua kali dan saya merasa operatornya kurang gerak cepat dan responsive dalam menerima telpon, nada sambung pun hingga bias masuk dan diterima hingga 10 menit, waktu 10 menit itu respon yang sangat lama sekali, dan di kampung saya ada pohon besar, saya coba telpon pihak 112 krn SDM dan alat kampung yang tidak memadai, saya telp 112 untuk meminta tolong memotong pohon berdiamter sekitar 50cm, namun dr petugas operator katanya sudah dilaporkan ke pihak berwenang, tapi malah ditunggu2 hingga esok harinya tidak ada petugas yang datang ke TKP, akhirnya saya dg warga inisiatif memotong pohon itu sendiri dg segala risiko.

- Saepudin Hamja, sekitar bulan Agustus 2021

Semenjak ganti walikota, petugas command center kurang responsif dan informatif di telepon ke 112 malah dialihkan disuruh telpon 110

- Mami Gabriel, sekitar tahun 2020

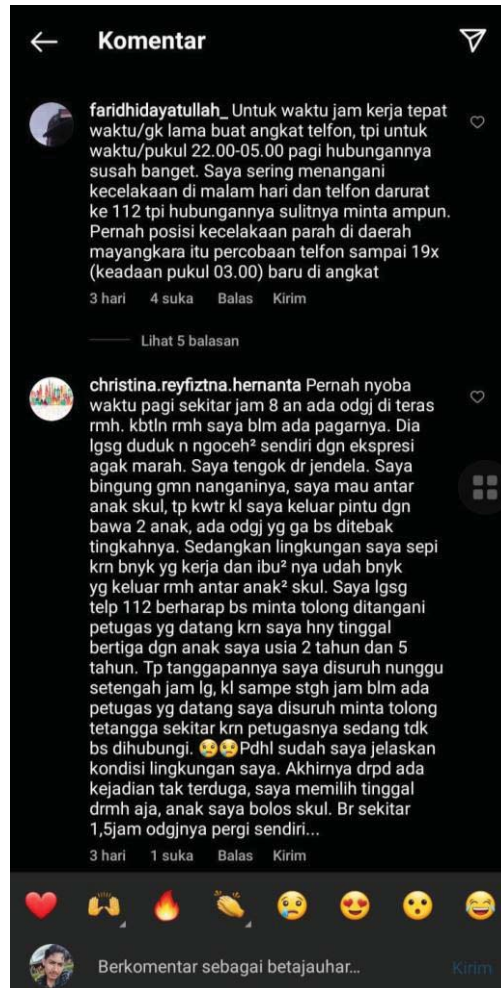
Pagi tadi jam 02.30 nelpon minta bantuan segera utk dikirim ambulan ke rmh krn orang tua saya ada kendala jantung. Dijawab iya oleh operator tp sampai adzan subuh ttp tidak ada petugas yang dtg. Layanan ambulannya tidak 24 jam ya? Cukup menyayangkan aja, di kondisi urgent tapi no respon.

Tak hanya melalui ulasan di Google, masyarakat juga menyampaikan kekecewaan mereka melalui laman instagram resmi Command Center 112 Kota Surabaya di kolom komentar, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

- Nitha_nyitz, pada tanggal 20 September 2022



- Faridhidayatullah dan Christina.reyfiztna hernanta, pada tanggal 20 September 2022



-Sitadealova, yantie1022, onewithnara, gin_rio, sekitar tanggal 19-20 September 2022



Masih banyaknya kritikan dan keluhan terkait layanan command center 112 ini. Keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat melalui ulasan pada google dan komentar di instagram terkait command center 112 tersebut pada dasarnya adalah karena kurangnya responsivitas (ketanggapan) kinerja dari petugas. Banyaknya masalah dalam pelayanan tanggap darurat yang bertolak belakang dengan indikator responsivitas pelayanan yaitu kemampuan merespon pelanggan, kecepatan melayani, ketepatan melayani, kecermatan melayani, ketepatan waktu melayani, dan kemampuan merespon keluhan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut, selain itu karena command center 112 merupakan wadah yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif ternyata masih menjumpai banyak keluhan hingga menjadikan layanan itu sendiri kurang prima.

Berkaitan dengan penelitian ini, adapun beberapa penelitian terdahulu yang berhasil ditemukan oleh penulis dengan tema maupun topik yang serupa dengan penelitian ini sebagai bahan rujukan atau acuan penelitian, berikut akan disajikan tabel berisi penelitian terdahulu.

Tabel I.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama dan Tahun	Judul	Isi
1	Rasdiana & Ramadhani (2021)	Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Bone	Penelitian menggunakan teori responsivitas pelayanan dari Zeithaml et al, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan merespon masyarakat sudah baik terlihat dari penggunaan nomor handpone Kepala Dinas sebagai nomor publik, kecepatan melayani kurang baik diakibatkan oleh jaringan yang biasa eror dan aparatur pemerintah kurang, ketepatan melayani sudah baik sesuai dengan SOP, kecermatan melayani sudah baik karena telah berbasis elektronik, ketepatan waktu pelayanan yaitu waktu proses sampai verifikasi harus sesuai jadwal, kemampuan menanggapi keluhan sudah baik karena telah menerima pengaduan dan pengisian Google Form yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone.
2	Yun, et al (2012)	Application of Disaster Information System for Disaster Management	Sistem informasi bencana menggunakan informasi spasial dan atribut informasi bencana untuk membuat kinerja yang lebih efisien dari seperti manajemen zona bencana, analisis geologi, perhitungan otomatis area kerusakan, dan membuat manajemen bencana yang efisien. Kedepannya, sistem

			ini dapat digunakan untuk rencana pemulihan objektif dan cepat dari kerusakan akibat bencana dan pengambilan keputusan terkait bencana.
3	Setianingrum dan Tsalatsa (2016)	Mempertanyakan Responsivitas Pelayanan Publik Pada Pengelolaan Pengaduan Kasus UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan) Di Kota Yogyakarta	Studi ini mengkaji responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta yang dilihat dari kecepatan, ketepatan, kejelasan, dan tindak lanjut dalam layanan UPIK. Hasil dari penelitian ini menemukan masih lemahnya responsivitas Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap keluhan masyarakat, terutama menyangkut tindak lanjut. Mekanisme yang ada selama ini tidak dapat memantau tindak lanjut yang dilakukan oleh setiap SKPD/unit kerja. Keluhan yang bersifat lintas sektoral dan lintas level pemerintahan dapat dikatakan tidak ada tindak lanjutnya.
4	Suci Styawan (2012)	Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, Dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II)	Hasil dari penelitian ini jika dilihat dari segi transparansi, responsivitas, dan akuntabilitas, penanganan pengaduan di instansi tersebut dinilai masih kurang. Kurangnya transparansi bisa dilihat dari kurang terbukanya Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dalam memberikan informasi pengaduan yang diterima serta tanggapannya. Kurangnya responsivitas mengenai pemanfaatan informasi

			pengaduan untuk evaluasi diinterpretasikan dalam penelitian ini adalah kurangnya sosialisasi tentang inovasi-inovasi pelayanan pertanahan yang menjadi hasil evaluasi yang diperoleh dari informasi pengaduan, selain itu, kurang tanggapnya petugas Kantor Pertanahan Kota Surabaya II dinilai belum mampu menerima serta menangani pengaduan yang ada.
5	Dilapanga (2021)	Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow	Hasil yang ditemukan adalah para Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow merespon setiap masyarakat / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan prima dan totalitas dan sesuai dengan prosedur yang ada dengan menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dengan sikap dan komunikasi yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil yang dapat dikatakan baik sehingga masyarakat merasa nyaman.
6	Krumay & Brandtweiner (2015)	The Role Of Information Systems To Support Disaster Management	Penelitian ini mengatakan bahwa dalam keadaan kedaruratan, sistem informasi (SI) adalah instrumen penting yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan

			efektivitas kegiatan penanganan bencana. Dukungan SI untuk manajemen bencana, terutama untuk mengkoordinasikan aktivitas, memproses informasi, dan berkomunikasi dengan pemangku kepentingan. Hasil penelitian ini memvalidasi kebutuhan akan pelatihan, dan standardisasi informasi, serta cara mengelola berita hoax tentang kecelakaan yang mungkin disebarkan melalui media sosial.
--	--	--	---

Berdasarkan hasil penelusuran penelitian-penelitian terdahulu yang telah penulis lakukan dan dipaparkan di atas, maka dapat terlihat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama meneliti Responsivitas dari suatu layanan publik, khususnya Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112. Kemudian yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada lokus dan teori penelitiannya. Penulis dalam melakukan penelitian ini berfokus pada Responsivitas Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 yang diterapkan di Kota Surabaya. Teori yang digunakan oleh peneliti untuk mengkaji permasalahan pada penelitian ini adalah indikator responsivitas dari Zeithaml et, al yakni: 1) Kemampuan merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan; 2) Kemampuan melakukan pelayanan dengan cepat; 3) Kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat; 4) Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat; 5) Kemampuan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat; 6) Kemampuan merespon semua keluhan masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya, tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara mengumpulkan data yang memiliki tingkat verifikasi dan validasi yang berkualitas. Tujuan penelitian merupakan pedoman yang mengarahkan peneliti untuk mendapatkan jawaban dari rumusan masalah yang ada. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Berdasarkan analisis dari studi terdahulu menunjukkan bahwa terdapat research gap antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilkauan, yakni belum pernah ada yang meneliti terkait dengan layanan tanggap darurat Command Center 112 Kota Surabaya dari perspektif responsivitas oleh Zeithaml et.al. Adapun penelitian ini juga memiliki manfaat untuk menyempurnakan kekurangan dari penelitian terdahulu dengan menggunakan perspektif kualitas pelayanan publik yang fokusnya pada responsivitas.

Penelitian ini diharapkan membawa manfaat dengan memberikan kajian terkait layanan tanggap darurat melalui Command Center 112 yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya bersama dengan gabungan Organisasi Perangkat Daerah terkait ditinjau dari aspek responsivitas sehingga diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terkait penanganan layanan tanggap darurat di Kota Surabaya. Selain itu, hasil penelitian yang akan dilakukan dapat menjadi bahan pertimbangan atau pengembangan administrasi publik khususnya bidang

pelayanan publik dan juga menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki relevansi penelitian yang sama dengan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dalam subbab manfaat praktis, mendeskripsikan tentang fenomena praktik administrasi publik yang belum ada solusinya sehingga penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat praktis mengingat dalam penyelenggaraan layanan darurat di Kota Surabaya masih memiliki banyak tuntutan dan keluhan dari masyarakat Kota Surabaya itu sendiri. Selain itu, hasil dari penelitian ini akan memberikan masukan kepada Pemerintah kota Surabaya dan Command Center 112 Kota Surabaya, juga kepada daerah-daerah lain yang memiliki layanan tanggap darurat yang sama seperti Command Center 112 untuk mengatasi permasalahan layanan aduan dengan lebih memperhatikan responsivitas dari kinerja layanan itu sendiri.

1.5 Tinjauan Pustaka

Pada dasarnya, dalam suatu penelitian membutuhkan kualitas dan mutu dari hasil penelitian itu sendiri. Untuk mewujudkan hal tersebut maka tinjauan pustaka dianggap sebagai pisau analisis yang dapat membantu memberikan kemantapan mutu ilmiah dari hasil penelitian. Adapun tinjauan pustaka yang digunakan oleh penulis akan dipaparkan dibawah ini.

1.5.1 Kualitas Pelayanan Publik

Dalam lingkungan persaingan global saat ini, memberikan layanan berkualitas dianggap sebagai strategi penting untuk kesuksesan dan kelangsungan hidup. Bahkan organisasi sektor publik mendapat tekanan yang meningkat untuk memberikan kualitas layanan dan meningkatkan efisiensi. Kebutuhan dan harapan pelanggan berubah dalam hal layanan pemerintah dan persyaratan kualitasnya. Layanan tidak seperti produk berwujud diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama dengan adanya pelanggan dan produsen jasa. Kehadiran elemen manusia selama proses penyampaian layanan sangat meningkatkan kemungkinan kesalahan di pihak karyawan dan pelanggan. Kesalahan ini karena dalam

prosesnya, perilaku tidak berwujud tidak dapat dengan mudah dipantau atau dikendalikan.¹¹

Menurut pandangan Albrecht dan Zemke¹², kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesulitan ini timbul karena penyedia layanan tidak kompeten atau tidak terlatih

Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang mirip dengan sikap terhadap layanan dan diterima secara umum sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Beatson menemukan bahwa kepuasan karyawan, loyalitas karyawan, dan komitmen karyawan memiliki dampak yang cukup besar pada kualitas produk dan kualitas layanan yang dirasakan.¹³

1.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Konsep 'kualitas layanan' bukanlah istilah yang berdiri sendiri, artinya, pembentukannya tergantung pada beberapa faktor yang terkait dengan penyediaan layanan. Dalam iklim globalisasi sekarang ini, ketatnya persaingan dalam berbagai sektor bisnis seperti sektor jasa tidak dapat dihindari lagi, sehingga para pelaku bisnis terus berupaya memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk memuaskan para pelanggan mereka. Untuk itu, perusahaan perlu memperhatikan

¹¹ Bowen. (1986). Managing Customers as Human Resources in Service Organizations. Human Resource Management, Fall 1986, Vol. 25, Number 3, Pp. 371-383

¹² Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press., hlm. 19

¹³ Beatson, A., Lings, I., Gudergan, S., 2008. "Service staff attitudes, organisational practices and performance drivers." Journal of Management & Organization 14 (2), 168-179.

kualitas pelayanan yang mereka berikan agar proses bisnis dapat berjalan dengan baik.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman¹⁴ seperti reliability (reliabilitas), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik) dapat digunakan sebagai langkah perencanaan strategis oleh penyedia layanan. Menurut Tjiptono model SERVQUAL menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum membeli atau mengonsumsi suatu jasa sebagai standar/acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan. Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan mereka. Loyalitas merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Menurut Irawan kelebihan dari konsep SERVQUAL ini adalah karena didasarkan atas suatu riset yang sangat komprehensif, mudah dipahami dan mempunyai instrumen yang jelas untuk melakukan pengukuran.

Adapun dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dibagi menjadi lima dimensi diantaranya adalah sebagai berikut¹⁵:

1. Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

¹⁴ Shaikh, Ubedullah Amjad Ali. (2009). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from the Restaurant Industry in Pakistan. The Bussiness Review, Cambridge, Vol. 13, No. 2

¹⁵ Ibid

2. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap¹⁶. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi. Sedangkan menurut Lupiyoadi dkk daya tanggap (responsiveness) adalah ‘suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas¹⁷. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan”.
4. Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

¹⁶ Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.

¹⁷ Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat. Jakarta.

Jawa Pos Institute of Pro Outonomy yang mengkaji efektifitas otonomi daerah mengungkapkan tiga indikator pelayanan publik mencakup: Sufficiency, Efficiency, dan Responsiveness. Lenvine mengukur kinerja birokrasi publik dalam pelayanan publik, melalui: *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*. Starling mengukur kualitas pelayanan publik menggunakan konsep *responsiveness*, *fair ness*, *flexibility*, *honesty*, *accountability*, *competence*. Maxwell menyebut beberapa kriteria yaitu¹⁸: 1) tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan, dan kebutuhan masyarakat; 2) tersedia dan terjangkau, pelayanan harus dapat dijangkau oleh masyarakat; 3) memuat prinsip keadilan (equity), terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap anggota masyarakat; 3) ekonomis dan efisien, dapat dijangkau masyarakat oleh seluruh lapisan melalui tarif dan pajak; efektif, menguntungkan pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Mengacu pada pendapat beberapa ahli tersebut diatas, konsep kualitas pelayanan publik yang selalu disebutkan adalah *responsiveness* atau ketanggapan. Oleh karenanya dalam penelitian ini, responsivitas dinilai relevan untuk mengukur layanan tanggap darurat masyarakat Kota Surabaya melalui Command Center 112 untuk mengetahui apakah layanan aduan tersebut sudah memenuhi prinsip-prinsip responsivitas untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

1.5.3 Responsivitas

Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik, karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsif mensyaratkan bahwa semua proses kelembagaan harus melayani warga negara dalam jangka waktu yang tepat. Responsivitas sebagai prinsip kunci dari teori good governance, menyatakan bahwa pemerintahan yang baik membutuhkan kemampuan dan elastisitas untuk mengakomodasi perubahan yang cepat di masyarakat. Tata kelola melalui prinsip responsif diperlukan untuk

¹⁸ Potter, W. James. 1996. An Analysis of Thinking and Research about Qualitative Methods. Mahwah, New Jersey:Lawrenve Erlbraum Associates, Publishers.

mengakomodasi perubahan yang tak terhindarkan. Kapasitas serta fleksibilitas pemerintah untuk merespon dan mengakomodasi perubahan masyarakat disebut sebagai daya tanggap (Nanda, 2006; Rotberg, 2004). Ini adalah prinsip penting dari teori pemerintahan yang baik.

Responsivitas menggambarkan sejauh mana sebuah badan pelayanan publik menerima pandangan, keluhan dan saran pengguna jasa, dengan menerapkan perubahan pada struktur, budaya, dan pola pemberian layanannya sendiri untuk memberikan produk yang lebih tepat. Pelayanan publik yang responsif berusaha menjadi reaktif terhadap kebutuhan, merespons secepat mungkin dan meminimalkan penundaan. Ketepatan waktu layanan pengiriman karena itu menonjol sebagai indikator daya tanggap yang secara khusus mempengaruhi kepercayaan warga terhadap kemampuan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhannya.¹⁹

Adapun menurut Avidar, menjelaskan tentang responsivitas bahwa responsivitas dianggap sebagai salah satu kemampuan antar organisasi, organisasi dengan publik, atau organisasi dengan organisasi lain yang bermitra untuk saling menanggapi satu sama lain dimana kemudian tanggapan-tanggapan tersebut dielaborasi dengan tepat sesuai dengan tanggapan pihak yang menanggapi.²⁰ Responsivitas merupakan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Dimensi ini berfokus pada sikap dan ketepatan dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah pelanggan. Ini juga berfokus pada ketepatan waktu, kehadiran, komitmen profesional, dll., dari karyawan atau staf. Hal ini dapat dihitung dari lamanya waktu pelanggan menunggu bantuan, jawaban atas pertanyaan dll. Kondisi daya tanggap dapat ditingkatkan dengan terus melihat proses penyampaian layanan dan sikap karyawan terhadap permintaan pelanggan.²¹

¹⁹ OECD. (2013). Responsiveness of public services: Timeliness”, in *Government at a Glance* 2013, OECD Publishing, Paris. DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-54-en

²⁰ Avidar, R. (2013). The Responsiveness Pyramid: Embedding Responsiveness and Interactivity into Public Relations Theory. *Public Relations Review*, 39(5), 440–450. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.05.004>, hlm. 441–442

²¹ Ramya, et al. (2019). Service Quality And Its Dimensions. *International Journal of Research and Development (IJRD)*. 4(2). ISSN (Online):2455-7838

Definisi responsif masih terus berkembang dan oleh karena itu terus rentan terhadap interpretasi yang berbeda. Goetz dan Gaventa mendefinisikannya sebagai 'sejauh mana lembaga layanan publik menunjukkan penerimaan terhadap pandangan, keluhan, dan saran pengguna layanan dengan menerapkan perubahan pada struktur, budaya, dan pola pemberian layanannya sendiri untuk memberikan layanan yang lebih baik dan produk yang sesuai'²². Namun sementara definisi ini mengandaikan kesediaan penyedia layanan untuk memulai perubahan dengan mengadopsi mekanisme reformasi internal, itu tidak memperhitungkan fakta bahwa tanggapan dapat ditempatkan dalam kategori yang berbeda, menangani suara yang berbeda. Misalnya, tanggapan dapat bervariasi dari rentang di mana tahap awal respons pemerintah daerah diekspresikan hanya dengan memberikan 'telinga simpatik' terhadap tuntutan yang disuarakan oleh pengguna layanan yang pandai bicara, hingga ke ujung atas rentang di mana Negara bersedia untuk 'menampung' dan 'mendorong' suara dari berbagai bagian komunitas pengguna layanan.

Menurut Dwiyanto, responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan, dan mengembangkannya dalam berbagai program pelayanan'²³. Responsivitas mengukur daya tanggap organisasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan warga pengguna layanan. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.²⁴

Sedangkan menurut Zeithmal, Parasuraman & Berry, responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan

²² Goetz & Gaventa. (2001). *Bringing Citizen Voice and Client Focus Into Service Delivery*. Institute Of Development Studies. England.

²³ Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press., hlm. 19

²⁴ Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo

secara ikhlas²⁵. Dari beberapa pendapat mengenai responsivitas dapat disimpulkan bahwa responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Birokrasi dalam mendekatkan layanan terhadap masyarakat perlu upaya untuk mengenali apa saja kebutuhan masyarakat. Kemudian pengenalan kebutuhan masyarakat tersebut menjadi agenda penting bagi pemerintah untuk mengembangkan pemberi layanan, sehingga masyarakat dapat merasa puas.

1.5.4 Penilaian Kualitas Responsivitas

Dalam pelaksanaannya, Crook dan Manor mengukur sikap responsif sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian antara prioritas layanan dengan pilihan masyarakat.
- 2) Persepsi masyarakat tentang kualitas dan kuantitas pelayanan.
- 3) Responsif terhadap kelompok rentan.

Dari ketiga ukuran tersebut, dapat diketahui bahwa sikap responsif pemerintah akan dinilai oleh masyarakat itu sendiri, sehingga apabila pemerintah mampu merespon dengan baik segala permasalahan yang terjadi dimasyarakat maka kepercayaan masyarakat akan meningkat.

Thomas dan Palfrey mengemukakan tiga variabel responsivitas pelayanan publik²⁶. Diantaranya seperti berikut:

1. *General Responsiveness* (Daya tanggap secara umum)

Mengandalkan konsepsi teoritis Thomas dan Palfrey, variabel ini diukur dengan tiga item yang bertujuan untuk mengevaluasi kecepatan dan ketepatan pelayanan publik yang diberikan kepada warga. Item tersebut adalah: (1) instansi/dinas terkait menanggapi secara serius kritik publik dan saran untuk perbaikan; (2) instansi/dinas terkait menanggapi permintaan publik dengan cepat dan efisien, dan

²⁵ Dwiyanto, A. (2014). Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. Gadjah Mada University Press., hlm. 19

²⁶ Gadot, Vigoda. (2000). Are You Being Served? The Responsiveness of Public Administration to Citizens' Demands: An Empirical Examination in Israel. *Public Administration*. 78(1). 165–191. doi:10.1111/1467-9299.00198

(3) instansi/dinas terkait melakukan upaya tulus untuk membantu penduduk yang membutuhkan bantuan.

2. Satisfaction With Service (Kepuasan dengan pelayanan)

Variabel ini mengumpulkan informasi rinci mengenai kepuasan warga terhadap layanan di kantor-kantor pelayanan. Ini mengacu pada perilaku pegawai negeri, cara menangani permintaan warga, dan kondisi fisik di kantor pelayanan. Penduduk diminta untuk melaporkan seberapa puas mereka dengan perlakuan yang mereka terima baik ketika mereka tiba di kantor pelayanan atau menghubungi mereka melalui telepon. Untuk mengukur kepuasan tersebut, terdapat enam item yang digunakan yakni sebagai berikut:

- 1) Seberapa puaskah Anda dengan kesopanan dan kebaikan karyawan?
- 2) Seberapa puaskah Anda dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani permintaan Anda?
- 3) Seberapa puaskah Anda dengan efisiensi pegawai negeri?
- 4) Seberapa puaskah Anda dengan kondisi fisik di ruang resepsi?
- 5) Seberapa puaskah Anda dengan kesediaan untuk membantu Anda melebihi persyaratan formal?
- 6) Secara keseluruhan, seberapa puaskah Anda dengan layanan yang Anda terima?

3. Satisfaction With Operation (Kepuasan dengan Operasi)

Variabel ini mengacu pada berbagai tugas yang menjadi tanggung jawab pemerintah dan juga cara menentukan dan menerapkan kebijakan. Peserta diminta untuk melaporkan pada sepuluh item seberapa puas mereka dengan bidang operasional otoritas kota berikut: (1) jalan dan infrastruktur, (2) layanan budaya dan pendidikan, (3) dekorasi dan pelestarian kota, (4) kebersihan, (5) perencanaan pembangunan perkotaan, (6) ekologi dan polusi udara, (7) inisiasi program ketenagakerjaan, (8) pengaturan parkir dan lalu lintas, (9) pengembangan pantai laut, dan (10) inisiasi program yang luar biasa dan unik.

Sedangkan, menurut Beshi & Kaur, untuk menilai kualitas responsivitas pelayanan publik di pemerintah lokal dapat dilihat dari beberapa faktor, yaitu;²⁷

1. Apakah penyelenggara layanan dalam hal ini adalah pemerintah lokal sensitif dengan opini publik.
2. Tanggapan yang dilakukan pemerintah terkait dengan aduan apakah sudah ditangani secepatnya.
3. Pemerintah kota memberikan penanganan atau respon yang tulus dalam mendukung publik yang membutuhkan bantuan.
4. Pemerintah kota menerapkan prinsip efisiensi dalam memberikan solusi penanganan terkait kebutuhan publik.
5. Publik atau pengguna layanan yang melakukan aduan, keluhan, masukan apakah diperlakukan dengan benar dan penanganan yang dilakukan sudah tepat waktu.

Adapun menurut Dwiyanto, terdapat beberapa indikator untuk mengukur responsivitas pelayanan publik, diantaranya sebagai berikut:

- a) Ada atau tidaknya keluhan dari pengguna jasa selama satu tahun terakhir.
- b) Sikap aparat birokrat dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pengguna layanan.
- c) Keluhan dari pengguna layanan digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki kegiatan penyelenggaraan pelayanan.
- d) Berbagai tindakan aparat birokrasi dalam memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan.
- e) Penempatan pengguna jasa oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku.

²⁷ Beshi, T. D., & Kaur, R. (2020). Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20(2), 337–350. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>, hlm. 343

Sementara itu Zeithaml menjelaskan beberapa indikator responsivitas sebagai berikut:

1. Merespon setiap warga yang ingin mendapatkan pelayanan

Setiap warga memiliki karakter yang berbeda-beda, maka dari itu petugas layanan juga harus tahu bagaimana bersikap dan berkomunikasi yang baik dan hangat. Sikap baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan petugas pemberi layanan kepada masyarakat. Dengan adanya komunikasi yang baik diharapkan masyarakat akan dengan mudah menerima, memahami dan mengerti informasi yang disampaikan oleh petugas pemberi layanan

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan cepat yang dilakukan meliputi kesigapan dan ketulusan petugas dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Kesigapan disini ditunjukkan dengan adanya petugas yang cekatan, sigap dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat yang bertanya dan membutuhkan informasi.

3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.

Pelayanan dengan tepat yaitu meminimalisir terjadinya kesalahan baik dalam hal pekerjaan maupun pembicaraan, dalam arti pelayanan yang diberikan harus sesuai standar pelayanan dan sebisa mungkin sesuai dengan harapan pelanggan.

4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

Kecermatan dalam pemberian pelayanan perlu untuk diperhatikan supaya tidak terjadi kesalahan yang bisa merugikan pelanggan. Pelayanan dengan cermat ialah dengan fokus dan sungguh-sungguh dalam menyampaikan atau memberikan pelayanan kepada pelanggan.

5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

Pelayanan dalam waktu yang tepat diartikan sebagai pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Bahwa setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan atau keluhan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. dilakukan supaya pelanggan memperoleh kepastian waktu pelayanan yang akan diterimanya.

Dilihat dari permasalahan yang ditemui oleh peneliti dari layanan pengaduan kedaruratan command center 112 Surabaya, dibutuhkan daya tanggap yang cepat dari para penyelenggara layanan tersebut untuk menyelesaikan keluhan dari masyarakat terkait kondisi darurat mereka. Ketanggapan dapat diukur dalam hal kemampuan pejabat publik untuk mendengarkan tuntutan dan suara warga, kemudahan akses pengaduan bagi pengguna layanan dan siapa yang dapat dihubungi untuk menampung aspirasi²⁸. Abrha dalam jurnalnya juga mengatakan bahwa respon dari penyelenggara pelayanan sangat signifikan bagi warga negara. Dasar dari good governance ialah pemberdayaan masyarakat, peningkatan daya tanggap, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik²⁹.

Berdasarkan uraian penjelasan yang telah dipaparkan di atas, maka konsep responsivitas pelayanan publik yang digunakan untuk penelitian ini dalam melihat kualitas responsivitas pelayanan penanganan keadaan darurat melalui Command Center 112 Kota Surabaya, yaitu dengan menggunakan enam perspektif dari Zetihaml et al.

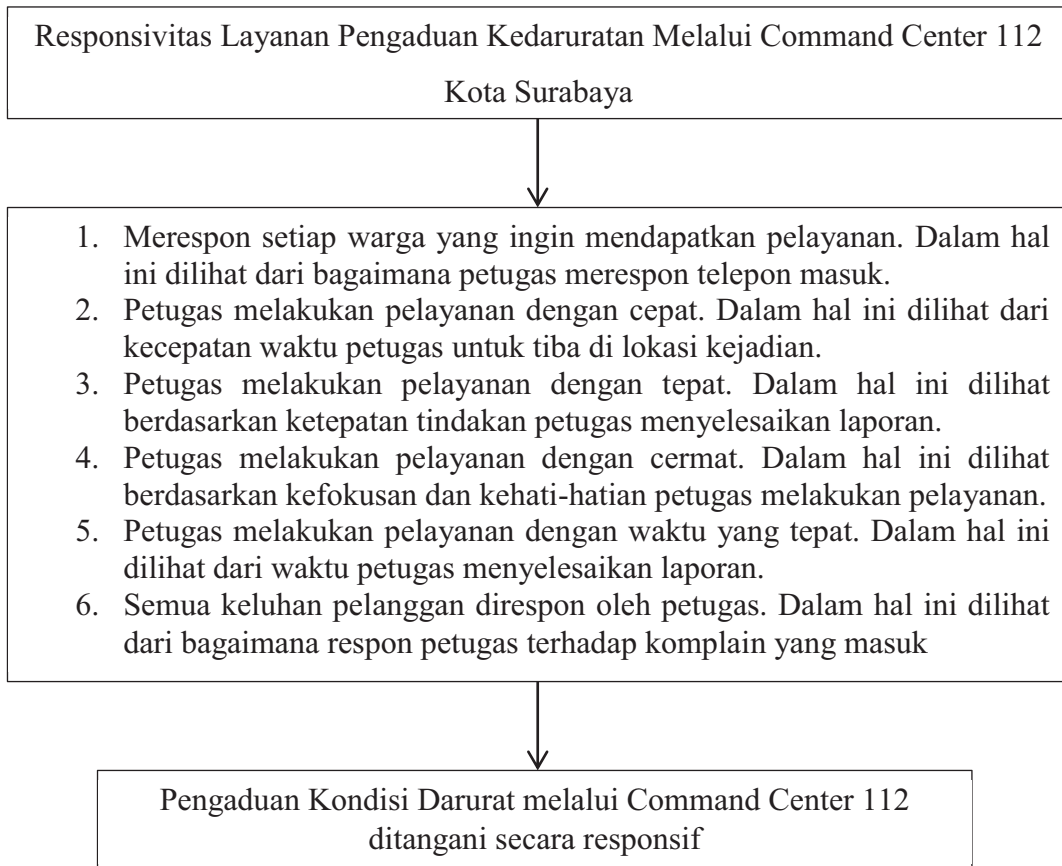
²⁸ Abrha, Weldu. (2016). Assessment of Responsiveness and Transparency: The case of Mekelle Municipality. *Journal of Civil & Legal Sciences*. 5(3). 1-17. <http://dx.doi.org/10.4172/2169-0170.1000191>

²⁹ Abrha, Weldu. (2016). Assessment of Responsiveness and Transparency: The case of Mekelle Municipality. *Journal of Civil & Legal Sciences*. 5(3). 1-17. <http://dx.doi.org/10.4172/2169-0170.1000191>

1.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah penelitian agar dapat dipahami dengan baik dan dijadikan sebagai batasan penelitian.

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir



1.7 Matriks Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya

No	Jenis Teori	Kecelakaan	Darurat Medis	Kebakaran	Penemuan Jenazah	Hewan lepas / liar
1	Merespon setiap warga yang ingin mendapatkan pelayanan. Dalam hal ini dilihat dari bagaimana petugas merespon telepon masuk.					
2	Kemampuan melakukan pelayanan dengan cepat. Dalam hal ini dilihat dari kecepatan waktu petugas untuk tiba di lokasi kejadian.					
3	Kemampuan melakukan pelayanan dengan tepat. Dalam hal ini dilihat berdasarkan ketepatan tindakan petugas menyelesaikan laporan.					
4	Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat. Dalam hal ini dilihat berdasarkan kefokusannya dan kehati-hatian petugas melakukan pelayanan.					
5	Kemampuan melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat. Dalam hal ini dilihat dari waktu petugas menyelesaikan laporan.					
6	Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Dalam hal ini dilihat dari bagaimana respon petugas terhadap keluhan yang masuk.					

1.8 Definisi Konsep

1. Kualitas Pelayanan Publik

Standar yang harus dicapai oleh organisasi publik terkait dengan kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja untuk mendapatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

2. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan aparat 112 dalam memenuhi kebutuhan, permintaan, tuntutan, atau tanggapan publik secara tepat waktu sebagai bentuk kepekaan organisasi untuk memberikan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini bisa dilihat dari enam indikator responsivitas yakni kemampuan petugas merespon masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kemampuan petugas melakukan pelayanan dengan cepat, kemampuan petugas melakukan pelayanan dengan tepat, kemampuan petugas melakukan pelayanan dengan cermat, kemampuan petugas melakukan pelayanan dengan tepat waktu, dan kemampuan petugas merespon dan menangani semua keluhan masyarakat.

3. Command Center 112

Pelayanan untuk masyarakat Kota Surabaya yang terintegrasi dengan Organisasi Perangkat Daerah terkait dalam melaporkan kejadian darurat masyarakat atau bencana dengan nomor darurat 112 yang dapat dihubungi 24 jam dan bebas pulsa.

1.9 Metode dan Prosedur Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya adalah metode ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Data yang diperoleh melalui penelitian ini merupakan data empiris (*observable*) dengan standar tertentu yaitu validitas. Yang secara efektif merepresentasikan akurasi

antara data yang sebenarnya terjadi pada objek dan data yang dapat dikumpulkan peneliti³⁰.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Cresswell³¹ penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang individu atau kelompok tertentu menganggapnya berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif melibatkan banyak upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari informan/partisipan, meringkas dan menganalisis data dari topik khusus hingga topik umum, dan menjelaskan makna.

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian ini, berusaha untuk memperoleh gambaran dan pemahaman terkait fenomena tertentu. maksud dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan atau memahami fenomena yang terjadi, yaitu terkait Responsivitas dalam Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya. Sehingga metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.

1.9.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan sesuatu secara rinci terkait situasi, fenomena, ataupun permasalahan tertentu. Penelitian deskriptif digunakan untuk mencari pengetahuan seluas-luasnya tentang objek penelitian pada waktu tertentu. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi untuk mendeskripsikan keberadaan variabel, gejala atau kondisi. Pada dasarnya penelitian deskripsi kualitatif ini melibatkan proses konseptualisasi dan mengarah pada pembentukan skema klasifikasi.

Neuman menjelaskan bahwa pada dasarnya penelitian yang menggunakan tipe deskripsi akan memberikan suatu gambaran tentang sebuah fenomena dengan

³⁰ Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,cv.

³¹ Cresswell, J. (2014). Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran (4th ed.; A. Fawaid & K. Pancasari, eds.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

mendetail, akurat, spesifik, dan kaya akan deskripsi. Selain itu, penelitian deskriptif untuk melihat data baru yang belum pernah ada serta menciptakan kategori dan klasifikasi jenis, memberikan penjelasan terkait langkah dan tahapan³². Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini memiliki tujuan yang sama dengan penelitian deskriptif, yaitu untuk menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana pihak Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat Kota Surabaya yang berkaitan dengan penanganan kondisi darurat masyarakat melalui Command Center 112 Kota Surabaya yang menggandeng beberapa Organisasi Perangkat Daerah di Kota Surabaya untuk turut serta membantu masyarakat yang melaporkan kejadian darurat mereka.

1.9.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat memperoleh informasi terkait data yang diperlukan. Lokasi penelitian sangat penting karena memberikan bantuan kepada peneliti untuk menentukan dan mengambil data dan informasi yang valid. Creswell dalam bukunya menjelaskan bahwa penelitian kualitatif harus memilih dan melakukan perencanaan atau *purposefully select* dalam menentukan informan dan lokasi penelitian karena dengan demikian dapat membantu peneliti dalam memahami permasalahan yang ada.³³ Oleh karena itu melihat pentingnya lokasi penelitian, peneliti menentukan lokasi penelitian menggunakan purposive yang didasarkan pada pertimbangan tertentu untuk dijadikan sumber data. Sehubungan dengan tujuan peneliti untuk memperoleh informasi, maka penelitian ini dilakukan di Command Center Room 112 Kota Surabaya, yang terletak di Jalan Tunjungan No.1 Kota Surabaya serta di kantor BPBD Kota Surabaya yang terletak di Jalan Jemursari Timur II Nomor 2 Surabaya.

³² Neuman, W. L. (2013). Metode Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi 7

³³ Creswell, J. W. (2019). Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat. Pustaka Pelajar., hlm. 253

1.9.3 Teknik Penentuan Informan

Penelitian kualitatif harus ada informan yang menjadi pihak yang memberikan informasi secara detail kepada penelitian terkait dengan kondisi permasalahan dalam penelitian. Oleh karena itu, informan menjadi sangat penting bagi para peneliti untuk menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Dalam menentukan informan, peneliti menggunakan teknik *purposive*. Adapun yang dimaksud dengan *purposive sampling* menurut Sugiyono³⁴, teknik *purposive* adalah penentuan informan dengan menganggap bahwa pihak tersebut sebagai pihak yang paling tahu tentang kondisi yang akan diteliti dan juga pihak tersebut dianggap sebagai pihak yang berkuasa atau memiliki kapasitas untuk menjelaskannya. Untuk itu peneliti menetapkan informan yang memahami, berperan, serta bertanggung jawab dalam pelayanan pengaduan kedaruratan Command Center 112.

Adapun berikut ini rincian data informan yang berperan sebagai pemberi layanan dengan menggunakan *purposive*, yaitu pihak Command Center 112 Kota Surabaya;

1. Bapak Arif Sunandar selaku Kepala Bidang Subkoordinator Operasional Kedaruratan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya. Berperan sebagai Koordinator Command Center 112 yang memantau proses kerja petugas baik petugas penerima telepon maupun petugas di lapangan.
2. Bapak Khoirul Ahmad Dewanto selaku Staff Bidang Darurat Logistik, Badan Penanggulangan Bencana Daerah Surabaya dan juga selaku Koordinator Command Center 112 Kota Surabaya. Berperan sebagai petugas Command Center 112 dari BPBD Surabaya yang turut serta turun ke lapangan untuk memberikan penanganan pascabencana.
3. Mas Mohammad Barqy Bayu selaku Call Taker di Command Center Room 112 Kota Surabaya. Berperan sebagai penerima telepon di Command Center Room 112 Kota Surabaya.

³⁴ Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta., hlm. 300

Selain informan penyedia layanan, peneliti juga mengumpulkan informan pengguna layanan dalam hal ini masyarakat, yang mana dalam prosesnya peneliti melakukan pencarian informan melalui sosial media Instagram Command Center 112, kemudian menghubungi beberapa pengikut instagram Command Center 112 untuk menanyakan apakah mereka pernah memanfaatkan layanan Command Center 112. Sehingga didapati informan-informan masyarakat yang pernah menggunakan jasa layanan Command Center 112 beserta jenis pengaduannya. Berikut rinciannya:

1. Mbak Fara (20 Tahun), Pernah melapor ke Call Center 112 untuk kondisi Darurat Medis, sebagai ibu rumah tangga.
2. Mas Andik Siswanto (25 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat medis, berprofesi sebagai Pegawai BUMN.
3. Bu Arliyah (43 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat medis, berprofesi sebagai Karyawan Swasta.
4. Bapak Joewono (32 Tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat medis, berprofesi sebagai Guru.
5. Mas Mirza (20 Tahun), pernah melapor ke call center 112 untuk kondisi darurat medis, Mahasiswa.
6. Mas Leonardo Damar (26 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kecelakaan, berprofesi sebagai Karyawan Bank DBS Surabaya.
7. Mas Putra (20 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kecelakaan, berprofesi sebagai Freelance.
8. Mas Abdee (28 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kecelakaan, berprofesi sebagai Staff Tata Usaha di SDN Negeri Surabaya.
9. Mas Nawawi (26 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kecelakaan, berprofesi sebagai Wirausaha Miekan.Surabaya dan Warung Joss Gandos.
10. Mbak Manda (20 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kecelakaan, Mahasiswi.
11. Ibu Atik (40 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat hewan lepas/liar, berprofesi sebagai Buruh Pabrik.

12. Bapak Agus (45 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat hewan lepas/liar, berprofesi sebagai Marketing Indihome.
13. Bapak Ahmad (37 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat hewan lepas/liar, berprofesi sebagai driver ojek online
14. Bapak Ponari (31 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat hewan lepas/liar, berprofesi sebagai Supervisor.
15. Mas Iwan (22 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat hewan lepas/liar, berprofesi sebagai Karyawan Swasta.
16. Mas Anggara (28 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat penemuan jenazah, berprofesi sebagai Karyawan Swasta.
17. Mas Bram (21 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat penemuan jenazah, Mahasiswa.
18. Mas Pramudya (23 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat penemuan jenazah, berprofesi sebagai Karyawan Swasta.
19. Mas Danu (25 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat penemuan jenazah, berprofesi sebagai Karyawan Wedding Organizer.
20. Mbak Syifa (26 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat penemuan jenazah, berprofesi sebagai Sales Promotion Girl (SPG) Matahari di Tunjungan Plaza Surabaya.
21. Mas Oktavian (22 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kebakaran, berprofesi sebagai Resepsionis Hotel di Surabaya.
22. Bu Lia (32 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kebakaran, berprofesi sebagai Karyawan di salah satu Perusahaan Ekspor Impor Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.
23. Mas Althaf (24 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kebakaran, berprofesi sebagai Programmer.
24. Mbak Wulan (29 tahun), Pernah melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kebakaran, berprofesi sebagai Karyawan Pertamina.
25. Mas Hamzah Solihin (24 tahun), melapor ke Call Center 112 untuk kondisi darurat kebakaran, berprofesi sebagai Relawan PMI.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan penelitian tidak lepas dari adanya data, data merupakan hal yang krusial dalam penelitian. Data merupakan informasi asli yang memberikan gambaran tertentu tentang objek penelitian³⁵. Data adalah fakta empiris yang dikumpulkan oleh peneliti untuk memecahkan suatu masalah dalam penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber yang terkumpul menggunakan berbagai teknik dalam kegiatan penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data asli yang sifatnya *up to date* yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Sedangkan data sekunder merupakan data penunjang yang dikumpulkan peneliti melalui berbagai sumber yang telah ada seperti buku, jurnal, laporan, berita, dll.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah bagian dari pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Data yang diamati dapat berupa gambaran tentang sikap, tingkah laku, tindakan, dan keseluruhan interaksi antar manusia. Data observasi juga dapat berupa interaksi dalam organisasi atau pengalaman anggota dalam organisasi. Melalui observasi, peneliti akan menemukan masalah yang mungkin tidak diungkapkan oleh informan. Ketika melakukan observasi, peneliti mengamati dengan berbagai cara, yaitu dengan melakukan pencarian melalui sosial media terkait dengan informan atau individu yang relevan dengan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati aktivitas Command Center 112 melalui sosial media instagram resmi milik mereka yaitu @command112surabaya, yang mana dalam akun tersebut berisikan update terbaru dari aktivitas-aktivitas petugas ketika melakukan pelayanan kedaruratan di Kota

³⁵ Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (1st ed.; Ayup, ed.). Yogyakarta: Literasi Media Publishing.

Surabaya, selain itu peneliti juga menemukan informan masyarakat yang pernah menggunakan jasa command center 112 Surabaya berdasarkan pengikut instagram command center 112 surabaya, serta mendapati komentar-komentar yang disampaikan oleh masyarakat.

2. Wawancara

Adapun menurut Creswell, peneliti yang menggunakan penelitian kualitatif bisa mengumpulkan data dengan wawancara. Adapun wawancara tersebut dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu;

- a) Face to face interview (Wawancara Terbuka): Adapun wawancara ini adalah wawancara yang dilakukan dengan bertatap muka, atau berhadapan dengan informan atau partisipan. Dimana dalam wawancara face to face interview, peneliti melakukan wawancara perorangan.
- b) Wawancara dengan menggunakan telepon atau internet: Adapun menurut Creswell wawancara bisa dilakukan dengan memanfaatkan telepon mendapatkan informasi secara langsung. Selain itu juga wawancara bisa dengan memanfaatkan email melalui internet.

Adapun dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan *face to face interview* secara mendalam dan melakukan wawancara dengan menggunakan telepon atau internet dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak terstruktur dan terbuka agar mendapatkan informasi yang luas mengenai persepsi atau pendapat pihak terkait, yaitu Command Center 112 serta masyarakat pengguna jasa Command Center 112.

3. Dokumen

Adapun Creswell, menjelaskan bahwa pengumpulan data pada penelitian kualitatif juga bisa dengan mengumpulkan dokumen-dokumen kualitatif atau qualitative documents. Dalam pengumpulan dokumen ini, Creswell membagi dokumen tersebut menjadi; 1) dokumen publik, yaitu seperti koran, makalah, laporan kantor, data statistic, dan lain-lain; 2) dokumen privat, yaitu terdiri dari surat, email, buku harian, diari. Sedangkan, dalam buku yang ditulis oleh Neuman menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif bisa mengambil data dari informasi

statistik yang resmi. Dimana data yang bersifat resmi ini bisa dijadikan data yang semakin memperkuat terkait dengan kondisi lokasi atau obyek penelitian. Adapun dalam penelitian ini yaitu, data yang diambil dari laman resmi Command Center 112 Kota Surabaya, data yang diperoleh peneliti dari pihak BPBD Kota Surabaya.

1.9.5 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian yang menghasilkan pengetahuan adalah penelitian yang dapat dibuktikan dengan kredibilitas datanya, sehingga rasionalitasnya dapat dibuktikan secara ilmiah dan praktis. Dalam penelitian kualitatif, standar tertentu dapat digunakan untuk menguji keabsahan data. Dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi untuk memeriksa keabsahan data. Nilai dari teknik pengumpulan data triangulasi adalah untuk mengetahui apakah data yang diperoleh konvergen (meluas), tidak konsisten, atau kontradiktif. Oleh karena itu, dengan menggunakan teknologi triangulasi dalam pengumpulan data, data yang diperoleh akan lebih konsisten, teliti dan pasti (Mathinson:1988)³⁶. Dibandingkan dengan satu pendekatan, teknik triangulasi akan meningkatkan kekuatan data (Patton:1980).

Triangulasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara mengenai Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.
2. Membandingkan apa yang orang katakan didepan umum, dengan apa yang dikatakan secara pribadi terkait Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pandangan orang lain mengenai Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan dengan Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.

³⁶ Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,cv.

1.9.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman dilakukan secara interaktif melalui proses data reduction (reduksi data), data display (penyajian data), dan verification (kesimpulan)³⁷. Adapun prosesnya dilakukan sebagai berikut:

- Reduksi Data

Banyak sekali data yang didapat dari lokasi kejadian, sehingga perlu dilakukan pencatatan secara cermat dan detail. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, semakin banyak datanya dan semakin kompleks. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis data dengan segera melalui reduksi data. Mereduksi data berarti meringkas, memilih konten utama, fokus pada konten penting, mencari tema dan pola. Oleh karena itu, data yang direduksi akan memberikan gambar yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan dan pencarian data lebih lanjut bila diperlukan.

Data-data yang dikumpulkan oleh peneliti ialah data yang relevan dengan permasalahan pada penelitian ini, yaitu terkait Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya. Setelah proses data diselesaikan, peneliti melakukan transkrip wawancara kemudian memilah hasil wawancara dengan memfokuskan pada Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya sehingga mampu menunjang alur penelitian yang telah di rumuskan. Proses selanjutnya dilakukan penyederhanaan untuk mempermudah analisis data.

- Penyajian Data

Setelah dilakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dibuat dalam bentuk tabel,

³⁷ Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta,cv.

grafik, pie chart, pictogram, dan sejenisnya. Melalui pola-pola tersebut, maka data akan terorganisasikan, tersusun, dan semakin mudah difahami. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat berbentuk teks yang bersifat naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, network, dan chart. Pada penelitian ini, penyajian data disusun dalam bentuk narasi maupun tabel yang diolah sesuai dengan temuan di lapangan terkait Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya.

- Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah terakhir yang dilakukan dalam proses analisis data. Kesimpulan yang dikemukakan awalnya masih bersifat sementara, dan dapat berubah sesuai dengan fakta-fakta yang ditemukan pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila fakta-fakta yang ditemukan dalam pengumpulan data berikutnya adalah data yang mendukung kesimpulan awal, maka kesimpulan awal tersebut dapat dikatakan kredibel. Kesimpulan yang dibuat oleh peneliti terkait Responsivitas Layanan Pengaduan Kedaruratan Melalui Command Center 112 Kota Surabaya merupakan suatu kesimpulan yang telah dianalisis oleh peneliti berdasarkan data empiris di lapangan, yaitu hasil wawancara, hasil observasi, serta dokumen yang telah didapatkan.