

OPTIMALISASI SOSIALISASI LAYANAN *COMMAND CENTER 112* DI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR

R. RAHADIAN FIDIANTO
NPP. 29.0981

*Asdaf Provinsi Jawa Timur
Program Studi
Administrasi Pemerintahan Daerah*

Email :
rahadianf00@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *(Contains the background behind the research). The Command Center 112 service is an innovation in public services in the city of Surabaya which functions to provide services by responding to community emergencies so that these conditions can be immediately addressed and do not have the potential to cause bigger problems. as time goes by the number of prank callers who enter the Command Center 112 service increases and there are still many people who still don't understand about the Command Center 112 service.***Purpose:** *to find out how to optimize Command Center 112 services in the City of Surabaya, East Java Province, what are the supporting and inhibiting factors for optimizing the dissemination of Command Center 112 services in Surabaya City, East Java Province, and how to overcome the inhibiting factors for optimizing the dissemination of Command Center 112 services. in the city of Surabaya, East Java province.***Method:** *This study uses descriptive qualitative research methods with an inductive approach, where the authors obtain data by means of interviews, observation and documentation***Result** *The number of prank callers from year to year tends to increase, especially in 2020. There are still many people in the City of Surabaya who lack an understanding of Command Center 112 services. The facilities owned by the Surabaya City BPBD are very supportive in the dissemination of Command Center 112 services so that the socialization can take place. properly and optimally..***Conclusion:** *Optimization of the Socialization of Command Center 112 Services in the City of Surabaya, East Java Province, is not yet optimal. The supporting factor is the relatively large number of personnel owned by the Surabaya City BPBD so that it can support in carrying out the outreach. prank callers and the public's lack of understanding. Efforts to Overcome Obstacles to the Socialization of Command Center 112 Services in the City of Surabaya, East Java Province, namely Direct Efforts. It is necessary to increase the number and quality of socialization of Command Center 112 services to the community. Indirect efforts, namely Command Center 112 services need to be equipped with special regulations in carrying out tasks.*

Keywords: *Optimization, Socialization, Command Center 112 Service*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): (Berisi background yang melatarbelakangi penelitian). Layanan *Command Center 112* merupakan inovasi dalam pelayanan publik di Kota Surabaya yang berfungsi untuk memberikan pelayanan dengan merespon keadaan darurat masyarakat sehingga keadaan tersebut dapat segera diatasi dan tidak berpotensi menimbulkan masalah yang lebih besar. seiring dengan berjalan nya waktu jumlah penelpon iseng yang masuk ke layanan *Command Center 112* meningkat dan masih banyak masyarakat yang masih belum memahami terkait dengan layanan *Command Center 112*.**Tujuan** untuk mengetahui bagaimana optimalisasi layanan *Command Center 112* di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur,apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dari optimalisasi sosialisasi layanan *Command Center 112* di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur,serta bagaimana upaya untuk mengatasi faktor penghambat optimalisasi sosialisasi layanan *Command Center 112* di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif, dimana penulis memperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi.**Hasil/Temuan:** Jumlah Penelpon iseng dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan khususnya di Tahun 2020.Masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang kurang memiliki pemahaman tentang layanan *Command Center 112*. Fasilitas yang dimiliki oleh BPBD Kota Surabaya sangat menunjang dalam kegiatan sosialisasi layanan *Command Center 112* sehingga sosialisasi dapat berjalan dengan baik dan maksimal. **Kesimpulan:** Optimalisasi Sosialisasi Layanan *Command Center 112* Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur belum optimal Faktor Pendukungny yakni umlah personel yang dimiliki oleh BPBD Kota Surabaya relatif banyak sehingga dapat mendukung dalam melaksanakan sosilasisasi.Faktor Penghambatnya yakni kurangnya sosialisasi layanan *Command Center 112* di masyarakat yang mengakibatkan jumlah naiknya jumlah penelpon iseng dan kurang nya pemahaman yang dimiliki oleh masyarakat. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Sosialisasi Layanan *Command Center 112* Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur yakni Upaya Langsungdengan cara Perlu ditingkatkan nya jumlah dan kualitas sosialisas layanan *Command Center 112* kepada masyarakat. Upaya tidak langsung yakni Layanan *Command Center 112* perlu dilengkapi dengan peraturan khusus dalam pelaksanaan tugas.

Kata kunci: Optimalisasi,Sosialisasi,Layanan *Command Center 112*

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masyarakat memiliki hak guna memperoleh pelayanan publik berkualitas dari negara. Perkembangan zaman digital saat ini semakin canggih. Arus perkembangan teknologi dan informasi semakin pesat, Pemerintah memiliki peran penting untuk menyelenggarakan layanan publik yang terbaik bagi semua warga negara. Sejalan dengan lahirnya Undang-Undang Pelayanan Publik yang memiliki maksud dan tujuan guna menyediakan kepastian hukum dalam kaitan masyarakat dengan penyedia serta penyelenggara dalam pelayanan publik sehingga menguatkan peran dalam pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara. Dalam prakteknya Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik menciptakan inovasi-inovasi sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. *Command Center 112* bertujuan untuk menangani laporan masyarakat terkait kedaruratan yang terjadi mulai dari kecelakaan, konflik sosial, banjir, dan berbagai macam masalah darurat yang dapat terjadi. Dalam memberikan layanan kepada masyarakat diperlukan sosialisasi oleh penyedia layanan *Command Center 112* Surabaya yaitu BPB LINMAS Kota Surabaya. Dari tahun ke tahun fenomena penelpon iseng semakin meningkat. Seperti yang dilansir dari surabayaliputan6.com tanggal 02 September 2020 pukul 18.01 WIB, bahwa penelpon iseng yang masuk berjumlah 704 telepon masuk dengan rentang waktu dari 27 Agustus sampai 1 September 2020. Seperti yang dilansir dari <https://www.urbanasia.com/>, pada tanggal 27 Agustus 2020 sekitar pukul 13:49 WIB bahwa terdapat laporan dari seseorang berinisial "AY" tentang terjadinya situasi darurat berupa kebakaran di Jalan Jetis. Berdasarkan riset pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui *platform* Google Form pada tanggal 24 Agustus 2021 dengan alamat *web* <https://forms.gle/NtFfUhAkfNxoG9dAV6>, bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui fungsi dari layanan *Command Center 112* Surabaya karena masyarakat mengira bahwa layanan ini merupakan layanan untuk urusan kepolisian, masyarakat yang berdomisili di bagian pinggiran Kota Surabaya masih banyak yang kurang mengetahui tentang layanan *Command Center 112* Surabaya, dan masih banyak masyarakat yang kurang tahu bagaimana cara menggunakan layanan *Command Center 112* Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang ada selama ini masih kurang optimal. Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat judul skripsi tentang "**OPTIMALISASI SOSIALISASI LAYANAN *COMMAND CENTER 112* DI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR**".

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Layanan *Command Center 112* merupakan inovasi dalam pelayanan publik di Kota Surabaya yang berfungsi untuk memberikan pelayanan dengan merespon keadaan darurat masyarakat sehingga keadaan tersebut dapat segera diatasi dan tidak berpotensi menimbulkan masalah yang lebih besar. Layanan *Command Center 112* berada di bawah pengelolaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya dan lebih spesifiknya berada di bawah Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi, dan Rekonstruksi. Untuk mengenalkan layanan *Command Center 112* kepada masyarakat dilakukan sosialisasi secara terus menerus sehingga masyarakat dapat mengenal dan memahami terkait dengan tujuan dan pentingnya dari layanan *Command Center 112*. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu jumlah penelpon iseng yang masuk ke layanan *Command Center 112* meningkat dan masih banyak masyarakat yang masih belum memahami terkait dengan layanan *Command Center 112* khususnya dalam hal tujuan dari adanya layanan *Command Center 112* sehingga mengindikasikan bahwa sosialisasi terkait dengan layanan *Command Center 112* ini masih belum optimal. Permasalahan yang muncul dalam

penelitian ini adalah bagaimana optimalisasi layanan *Command Center 112* di Kota Surabaya , Provinsi Jawa Timur.

1.3 Penelitian Terdahulu

Pertama, awwal nur waqil hawasal (2020) , berjudul “dimensi kualitas pelayanan *command center 112* di kota makassar ”. Menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya yakni melalui dimensi kualitas pelayanan dapat diukur dengan teori dimensi kualitas Kedua, aswin purwant oro (2019) , berjudul “tingkat pengetahuan masyarakat surabaya mengenai sosialisasi *command center call 112 (emergency line)* melalui media publikas ” .menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa melalui media publikasi , masyarakat sudah memiliki pengetahuan yang tinggi. Ketiga, muhaimi na (2017) , berjudul “public value (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center 112* surabaya ” .menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas inovasi pelayanan *command center 112* surabaya sudah tercapai .

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan keadaan yang baru serta informan yang lebih luas. GAP penelitian juga hanya ada dan merupakan masalah khusus yang terjadi diLokus Penulis.

1.5 Tujuan

Tujuan dalam penelitian ini yaitu: Mengetahui dan menganalisis optimalisasi sosialisasi layanan *Command Center 112* di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur; Mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat optimalisasi sosialisasi layanan *Command Center 112* di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur; Mengetahui dan menganalisis upaya untuk mengatasi faktor penghambat optimalisasi sosialisasi layanan *Command Center 112* di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur.

II. METODE

Simangunsong (2017: 215) dalam bukunya berjudul Metodologi Penelitian bahwa “metode penelitian kualitatif pemerintahan, data didapat dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, diskusi terfokus dan dimantapkan dengan triangulasi.” . Prinsip dasar penyajian data adalah komunikasi dan kelengkapan, dalam artian data yang disajikan dapat menarik perhatian pihak lain untuk membacanya dan dengan mudah memahami isinya. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dari skor jawaban masyarakat dan data kualitatif dari jawaban wawancara.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai pedoman dalam menganalisis Optimalisasi Sosialisasi Layanan *Command Center 112* Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur,peneliti menggunakan teori Optimalisasi yang dikemukakan oleh Hotniar Siringoringo.Hotniar Siringoringo berpendapat dalam bukunya Pemrograman Linear (2005) dimana “Optimalisasi dapat diukur dari tiga indikator atau dimensi.”.Indikator atau dimensi tersebut antara lain sebagai berikut : Tujuan; Alternatif keputusan; Sumber daya yang membatasi

3.1. Optimalisasi Sosialisasi Layanan *Command Center* 112 Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

Layanan *Command Center* 112 terbentuk pada tanggal 26 Juli 2016 dan berdasarkan dari pemikiran mantan Walikota Surabaya periode sebelumnya yaitu Ibu Tri Rismaharini. *Command Center* 112 merespon laporan darurat dan bencana dari masyarakat dan dalam rentang waktu 09 menit akan ditangani dengan segera. Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah penelpon yang masuk semakin meningkat. .Menjadi sebuah pertanyaan bahwa seberapa optimal kah sosialisasi layanan *Command Center* 112 yang dilakukan selama ini kepada masyarakat oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam hal ini oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya selaku pengelola dari layanan *Command Center* 112 .

A. Tujuan

1. Berkurangnya Jumlah Penelpon Iseng

Jumlah laporan yang masuk di layanan *Command Center* 112 semakin hari semakin meningkat. Tetapi dibalik meningkatnya jumlah laporan yang masuk diikuti dengan jumlah laporan penelpon iseng yang diterima oleh operator layanan *Command Center* 112 yang bertugas setiap hari nya. Di tahun 2020 terdapat kenaikan jumlah penelpon iseng yang cukup signifikan sehingga di tahun 2020 ini terjadi beberapa kejadian yang merugikan yang timbul dari laporan iseng ini dan menghambat pelaksanaan tugas petugas di lapangan. Memang terjadi peningkatan jumlah penelpon iseng yang masuk ke layanan *Command Center* 112 tetapi hal tersebut telah diantisipasi oleh BPBD Kota Surabaya dalam hal ini sebagai pengelola dari layanan *Command Center* 112. Optimalisasi Sosialisasi Layanan *Command Center* 112 Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur yaitu, jumlah penelpon iseng dari tahun ke tahun cenderung meningkat khususnya di tahun 2020. Berbagai macam upaya telah dilakukan oleh BPBD Kota Surabaya untuk menekan jumlah penelpon iseng yang ada selama ini. Hal ini terlihat dari jumlah penelpon yang menurun khususnya di tahun 2021 yang mana mengindikasikan bahwa upaya-upaya yang dilakukan tepat dan dapat mengurangi jumlah penelpon iseng. Saran dari peneliti yaitu perlu dipertahankan terkait peraturan terkait yang ada saat ini, perlu dibuat suatu peraturan berupa Peraturan Daerah atau Peraturan Walikota untuk layanan *Command Center* 112 ini. Sehingga dapat diketahui dengan jelas siapa yang bertanggung jawab dan tugas apa yang dilakukan termasuk kepada hal sosialisasi dan tidak terkesan tidak terkontrol.

2. Meningkatnya Pemahaman Masyarakat

Meningkatnya pemahaman masyarakat merupakan salah satu harapan dari sosialisasi layanan *Command Center* 112. memang masih terdapat masyarakat yang pemahamannya kurang tentang layanan *Command Center* 112 yang biasanya ditemukan di daerah pinggir Kota Surabaya dan hal ini perlu untuk ditangani segera sehingga pemahaman masyarakat dapat meningkat. sebagian besar masyarakat Kota Surabaya sudah memiliki pemahaman tentang layanan *Command Center* 112 dan sudah menjadi tugas BPBD Kota Surabaya untuk selalu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan *Command Center* 112. elah banyak upaya yang dilakukan BPBD Kota Surabaya secara terus menerus untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan *Command Center* 112 yang diharapkan melalui hal ini dapat mengurangi hal-hal yang dapat mengganggu pelaksanaan layanan *Command Center* 112. Optimalisasi Sosialisasi Layanan *Command Center* 112 Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur yaitu, meningkatnya pemahaman masyarakat bahwa masih banyak masyarakat yang kurang paham terkait dengan layanan *Command Center* 112 ini. Kebanyakan masyarakat memiliki kesalah pahaman bahwa layanan *Command Center* 112 ini merupakan layanan dari pihak kepolisian padahal tidak. Selain itu apakah dengan menelpon layanan ini pulsa mereka akan berkurang. Saran dari peneliti yaitu perlu ada nya peningkatan

pemahaman kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak memiliki pemahaman yang salah terkait layanan ini khususnya pada hal urgensi atau tujuan dari layanan ini.

B. Alternatif Keputusan

1. Aktivitas untuk menggapai tujuan

Banyak hal yang dilakukan oleh BPBD Kota Surabaya khususnya dari Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan untuk melakukan sosialisasi layanan *Command Center 112* kepada masyarakat. Hal ini terlihat dari sosialisasi yang dilakukan ke beberapa sekolah-sekolah yang ada di Kota Surabaya. Selain itu dengan bekerja sama dengan beberapa media *partner* serta dengan OPD terkait. Guna menekan jumlah penelpon iseng serta meningkatkan pemahaman masyarakat maka dibuat beberapa pilihan yaitu membuat konten edukasi kepada masyarakat tentang urgensi layanan *Command Center 112* yang dilakukan oleh BPBD Kota Surabaya dengan Diskominfo Kota Surabaya. Berdasarkan analisa yang peneliti dapat terkait alternatif keputusan, bahwa telah banyak aktivitas yang dilakukan oleh BPBD Kota Surabaya beserta OPD terkait untuk menggapai tujuan yaitu mengurangi jumlah penelpon iseng serta meningkatkan pemahaman masyarakat. Saran dari peneliti yaitu perlu ditambah lagi untuk jumlah opsi pilihan untuk menggapai tujuan yaitu berkurangnya jumlah penelpon iseng serta meningkatnya pemahaman masyarakat sehingga jumlah aktivitas yang dilakukan menjadi meningkat dan membawa hasil yang lebih maksimal.

c. Sumber Daya Yang Membatasi

1. Fasilitas Sosialisasi

Telah banyak fasilitas yang dimiliki oleh BPBD Kota Surabaya untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Fasilitas yang ada tersebut digunakan bersama-sama dengan beberapa OPD terkait sehingga dapat lebih maksimal. Sosialisasi tidak hanya melalui media sosial melainkan dengan memberdayakan BKO yang ditempatkan di setiap kecamatan dan kelurahan yang ada di Kota Surabaya. Fasilitas yang dimiliki BPBD Kota Surabaya sangat membantu petugas di lapangan untuk mensosialisasikan layanan *Command Center 112* kepada masyarakat dan hal tersebut dapat berupa penempelan stiker dan melalui kendaraan dinas dan operasional yang dilakukan. Asilitasi yang dimiliki oleh BPBD Kota Surabaya sudah sangat mendukung kegiatan sosialisasi layanan *Command Center 112* sehingga sosialisasi dapat terlaksana dengan maksimal serta sosialisasi selama ini juga melibatkan OPD terkait sehingga dapat terlaksana dengan baik. Saran dari peneliti yaitu fasilitas sosialisasi yang ada saat ini perlu dipelihara dengan baik dan jumlahnya perlu untuk ditingkatkan sehingga dapat mendukung kegiatan sosialisasi sehingga sosialisasi dapat terlaksana dengan cukup maksimal.

2. Biaya

Pembiayaan untuk sosialisasi layanan *Command Center 112* bersumber dari APBD Kota Surabaya serta tidak murni dilakukan sendiri oleh BPBD Kota Surabaya tetapi juga bekerja sama dengan OPD terkait sehingga biaya yang dikeluarkan dapat ditekan dan tidak terlalu besar. Dalam sosialisasi layanan *Command Center 112* memerlukan biaya yang besar. Hal ini terlihat dari media sosialisasi menggunakan stiker yang memakan sebesar Rp 27.200.000 yang digunakan untuk penempelan stiker ukuran 15x20 cm sebanyak 4200 lembar dan pemasangan stiker di kendaraan operasional. Dalam melaksanakan sosialisasi layanan *Command Center 112* memerlukan biaya yang tidak sedikit. Sehingga untuk mensiasati hal tersebut BPBD Kota Surabaya perlu bekerja sama dengan beberapa OPD yang berkaitan dengan hal tersebut untuk melakukan sosialisasi sehingga biaya ditimbulkan tidak terlalu besar. Saran dari peneliti yaitu perlu diadakan kerjasama oleh BPBD Kota Surabaya dengan beberapa OPD terkait. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi biaya yang timbul karena biaya yang dibutuhkan relatif cukup besar untuk sosialisasi layanan *Command Center*.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pertama, awwal nur waqil hawasal (2020) , berjudul “dimensi kualitas pelayanan *command center* 112 di kota makassar ”. Adapun temuan hasil penelitiannya yakni melalui dimensi kualitas pelayanan dapat diukur dengan teori dimensi kualitas Aswin purwant oro (2019) , berjudul “tingkat pengetahuan masyarakat surabaya mengenai sosialisasi *command center* call 112 (emergency line) melalui media publikas ” . Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa melalui media publikasi , masyarakat sudah memiliki pengetahuan yang tinggi Ketiga, muhaimi na (2017) , berjudul “public value (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center 112* surabaya ”. Adapun temuan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas inovasi pelayanan *command center 112* surabaya sudah tercapai .Pembaharuan penelitian ini dari penelitian sebelumnya yakni optimalisasi sosialisasi layanan *command center* 112 di kota surabaya provinsi jawa timur belum optimal faktor pendukungnya yakni umlah personel yang dimiliki oleh bpbd kota surabaya relatif banyak sehingga dapat mendukung dalam melaksanakan sosialisasi.faktor penghambatnya yakni kurangnya sosialisasi layanan *command center 112* di masyarakat yang mengakibatkan jumlah naiknya jumlah penelpon iseng dan kurangnya pemahaman yang dimiliki oleh masyarakat. Upaya mengatasi faktor penghambat sosialisasi layanan *command center 112* di kota surabaya provinsi jawa timur yakni upaya langsung dengan cara perlu ditingkatkan nya jumlah dan kualitas sosialisas layanan *command center 112* kepada masyarakat. Upaya tidak langsung yakni layanan *command center 112* perlu dilengkapi dengan peraturan khusus dalam pelaksanaan tugas.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada bab sebelumnya yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai Optimalisasi Sosialisasi Layanan *Command Center* 112 Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur menarik kesimpulan sebagai berikut:

A. Optimalisasi Sosialisasi Layanan *Command Center* 112 Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

Jumlah Penelpon iseng dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan khususnya di Tahun 2020.Berbagai macam upaya dilakukan oleh BPBD Kota Surabaya untuk menurunkan jumlah penelpon iseng.Upaya-upaya tersebut membawa hasil,di Tahun 2021 jumlah penelpon iseng mengalami penurunan yang signifikan; Masih banyak masyarakat Kota Surabaya yang kurang memiliki pemahaman tentang layanan *Command Center 112*.Masyarakat tidak paham terkait siapa yang menjadi pengelola layanan *Command Center 112*.Selain itu,banyak masyarakat yang tidak tahu apakah dengan menghubungi layanan ini melalui telepon akan mengurangi pulsa mereka atau tidak; Banyak aktivitas atau opsi yang dilakukan oleh BPBD Kota Surabaya bersama dengan OPD terkait untuk menggapai tujuan yaitu mengurangi jumlah penelpon iseng dan meningkatkan pemahaman masyarakat seperti kegiatan sosialisasi ke sekolah-sekolah,pembuatan iklan,dan pembuatan demo kejadian; Fasilitas yang dimiliki oleh BPBD Kota Surabaya sangat menunjang dalam kegiatan sosialisasi layanan *Command Center 112* sehingga sosialisasi dapat berjalan dengan baik dan maksimal; Dalam kegiatan sosialisasi banyak memakan biaya sehingga dalam melaksanakan sosialisasi BPBD Kota Surabaya bekerja sama dengan beberapa OPD terkait sehingga biaya yang ditimbulkan tidak terlalu besar.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Sosialisasi Layanan *Command Center 112* Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

a. Faktor Pendukung

Jumlah personel yang dimiliki oleh BPBD Kota Surabaya relatif banyak sehingga dapat mendukung dalam melaksanakan sosialisasi; Peralatan yang dimiliki oleh BPBD Kota Surabaya tergolong sangat baik sehingga dapat mendukung dalam kegiatan sosialisasi layanan *Command Center 112*.

b. Faktor Penghambat

Terjadi berkurangnya sosialisasi layanan *Command Center 112* di masyarakat yang mengakibatkan jumlah naiknya jumlah penelpon iseng dan kurangnya pemahaman yang dimiliki oleh masyarakat; Belum adanya peraturan khusus untuk layanan *Command Center 112* yang notabene berstatus sebagai UPTB dimana UPTB diatur dalam suatu peraturan dalam hal ini Perwali sehingga berdampak ke dalam pelaksanaan tugas termasuk sosialisasi

C. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Sosialisasi Layanan *Command Center 112* Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

a. Upaya Langsung

Perlu ditingkatkannya jumlah dan kualitas sosialisasi layanan *Command Center 112* kepada masyarakat agar jumlah penelpon iseng dapat berkurang dan pemahaman masyarakat meningkat; Selama ini telah ada iklan layanan tentang layanan *Command Center 112* yang dibuat oleh BPBD Kota Surabaya bekerja sama dengan OPD terkait.

b. Upaya Tidak Langsung

a) **Layanan *Command Center 112* perlu dilengkapi dengan peraturan khusus dalam pelaksanaan tugas. Maka dari itu perlu direncanakan untuk dibuatkan peraturan khusus mengenai layanan *Command Center 112*.**

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu kelurahan saja sebagai model studi kasus yang dipilih berdasarkan pendapat Hotnir Siringoringo (dalam Green III, Walter G) saja. **Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan Dengan Optimalisasi Sosialisasi Layanan *Command Center 112* Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih serta penghargaan sebesar-besarnya kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur serta jajaran, seluruh dosen pengajar, pembimbing dan penguji juga seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini.

VII. DAFTAR PUSTAKA

- Green III, Walter G. 2000. *Exercise Alternatives For Training Emergency*
- Hawasal, Awwal, 2020, *Dimensi Kualitas Pelayanan Command Center 112 Di Kota Makassar*, Ejournal Ilmu Administrasi Administrasi Bisnis *Management Command Center Staff*. Washington, DC: Federal Emergency Management Agency.
- Muhaimina, 2017, *Public Value (Nilai Publik) Dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Surabaya* Ejournal Ilmu Administrasi Administrasi Bisnis

Purwantoro, Aswin, 2019, *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Sosialisasi Command Center 223 (EMERGENCY LINE) Melalui Media Publikasi*, Ejournal Ilmu Administrasi Administrasi Bisnis

Simangunsong. 2017. *Metodologi Penelitian Pemerintahan : Teoretik-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Bandung: CV. Alfabeta

