

OPTIMALISASI LAYANAN *COMMAND CENTER* 112 DALAM PENANGANAN TANGGAP DARURAT BENCANA DI KOTA SURABAYA PROVINSI JAWA TIMUR

Yusuf Maulana Syarif
NPP. 30.0868

Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur
Program Studi Manajemen Keamanan dan Keselamatan Publik
Email: yusufmaulanasyarif15@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Uliana Ria Sembiring S.Pd, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): This study raises the problem of fictitious callers who provide false reports that interfere with Command Center 112 services in handling disaster emergency response in Surabaya City. **Purpose:** The purpose of this study is to determine the optimization, obstacles and efforts made by BPBD Surabaya City in handling disaster emergency response in Surabaya City. **Method:** This study uses qualitative methods with an inductive approach. Data collection techniques use observation, interviews and documentation. **Results:** Researchers found internal and external bottlenecks in the 112 Command Center service . The internal obstacle is that this service does not yet have a legal basis. External barriers include fictitious callers providing false reports and provider interference. **Conclusion:** The result of this study is the optimization of Command Center 112 Services in handling disaster emergency response in the city of Surabaya. Researchers concluded that there are several steps to optimize the 112 Command Center Service . That is by conducting socialization to the community, collaborating with the police to crack down on perpetrators of fictitious reports and making special regulations that become the legal basis for the 112 Command Center Service.

Keywords : Optimization, Command Center Service 112, Disaster

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang(GAP): Penelitian ini mengangkat permasalahan penelepon fiktif yang memberikan laporan palsu sehingga mengganggu layanan *Command Center* 112 dalam penanganan tanggap darurat bencana di Kota Surabaya. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui optimalisasi, hambatan dan upaya yang dilakukan BPBD Kota Surabaya dalam penanganan tanggap darurat bencana di Kota Surabaya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Peneliti menemukan hambatan internal dan eksternal dalam layanan *Command Center* 112. Hambatan internal yaitu layanan ini belum memiliki landasan hukum. Hambatan eksternal yaitu terdapat penelepon fiktif yang memberikan laporan palsu dan gangguan provider. **Kesimpulan:** Hasil dari penelitian ini yaitu telah optimalnya Layanan *Command Center* 112 dalam penanganan tanggap darurat bencana di Kota Surabaya. Peneliti menyimpulkan terdapat beberapa langkah untuk mengoptimalkan Layanan *Command Center* 112. Yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menjalin kerja sama dengan pihak kepolisian untuk menindak pelaku laporan fiktif dan membuat peraturan khusus yang menjadi landasan hukum bagi Layanan *Command Center* 112.

Kata Kunci : Optimalisasi, Layanan *Command Center* 112, Bencana

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara maritim berbentuk kepulauan yang terletak diantara dua benua yaitu Asia di bagian barat laut dan Australia di bagian Tenggara. Indonesia juga terletak diantara dua samudra yaitu Samudra Hindia di bagian Barat dan Selatan serta Samudra Pasifik di bagian Timur Laut. Indonesia juga terletak di gugusan gunung berapi atau Ring Of fire. Indonesia memiliki luas wilayah 1,905 juta km². Indonesia dikaruniai jumlah penduduk yang sangat besar, yaitu 273,5 juta (BPS:2020). Potensi wilayah yang sangat besar dan jumlah penduduk yang sangat padat Indonesia juga memiliki ancaman besar dibidang kebencanaan. Ancaman kebencanaan meliputi bencana alam, bencana non alam dan bencana sosial.

Dalam UUD 1945 para pendiri bangsa telah mencantumkan tujuan negara yang termaktub dalam alenia ke-IV pembukaan UUD 1945, yang berbunyi "...untuk membentuk suatu pemerintah Negara Republik Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia..". Maka perlindungan terhadap keamanan dan keselamatan seluruh komponen yang ada dalam Negara kesatuan Republik Indonesia merupakan tanggung jawab pemerintah dan seluruh komponen masyarakat yang ada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Perlindungan yang dimaksud merupakan semua hal yang mengganggu atau mengancam keamanan dan keselamatan masyarakat, termasuk ancaman di bidang kebencanaan.

Jawa Timur sebagai Provinsi dengan kabupaten/kota terbanyak di Indonesia (38 kabupaten/kota), memiliki luas wilayah 47.799,75 Km² (kompas.com) dan jumlah penduduk 40,6 juta jiwa (sensus penduduk 2020). Jawa Timur memiliki ancaman risiko bencana yang merata di setiap kabupaten/kota nya. Berdasarkan Buku Indeks Risiko Bencana tahun 2021 Provinsi Jawa Timur menempati urutan ke 27 dari 34 provinsi di Indonesia dengan indeks 125,86. Meskipun indeks risiko bencana Provinsi Jawa Timur relatif lebih kecil dibandingkan dengan provinsi lainnya di Indonesia, hal ini tetap menjadi indikator bagi pemerintah untuk meningkatkan dan mempengaruhi kesadaran serta pemahaman dalam upaya pengurangan resiko bencana agar dampak risiko bencana dapat terus diminimalisir.

Surabaya merupakan kota terpadat kedua di Indonesia setelah ibu kota Jakarta dengan jumlah penduduk 2.874.314 (BPS 2020). Jumlah tersebut terus bergerak dinamis seiring berkembang pesatnya Kota Surabaya sebagai pusat perekonomian di Provinsi Jawa Timur. Pesatnya perkembangan perekonomian di Kota Surabaya menjadi magnet yang menarik bagi penduduk untuk bermigrasi ke kota ini. Dengan peningkatan jumlah penduduk sebesar 108,8 ribu jiwa atau naik 3,94 % dari sensus tahun 2010 tentunya menimbulkan berbagai macam masalah termasuk masalah kebencanaan.

Pemerintah Kota Surabaya melakukan upaya dengan membentuk Peraturan Walikota Surabaya Nomor 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. Peraturan walikota ini merupakan salah satu aturan yang mendukung pelaksanaan tugas perangkat daerah bidang penanggulangan bencana. Wujud dari Perwali Surabaya Nomor 72 Tahun 2016 adalah menciptakan layanan pengaduan satu pintu yaitu *Command Center* 112 Surabaya.

Layanan *Command Center* 112 Surabaya merupakan salah satu inovasi di dalam penanganan tanggap darurat bencana, baik bencana alam, non alam maupun bencana sosial. Layanan ini merupakan gabungan dari 8 OPD (Organisasi Perangkat Daerah) seperti ; Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau, Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Sosial, Dinas Kebakaran dan Penyelamatan, Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Dinas Perhubungan, dan Dinas PU Bina Marga.

Dalam implementasi di lapangan layanan *Command Center* 112 ini terdapat beberapa masalah yang dapat menghambat layanan *Command Center*. Banyaknya laporan palsu yang diterima oleh

admin *Command Center* 112 Surabaya. Dilansir dari laman jawapos.com pada 10 Januari 2022 rata-rata terdapat 2600 telepon yang masuk setiap harinya. Dari penelpon yang masuk tersebut jumlah presentase penelepon palsu yaitu 30% dalam sehari. Telepon yang masuk memiliki berbagai macam jenis, mulai dari laporan orang hilang karena tersesat, ambulans darurat, kecelakaan lalu lintas, curahan hati, meminta berkenalan dengan petugas bahkan hingga anak-anak dibawah umur. Menurut Kepala Sub operasional BPBD Surabaya Arif Sunandar (10/1/2022) dilansir dari jawapos.com mengatakan terdapat peningkatan kasus laporan fiktif dan telepon iseng yang masuk, hal ini disebabkan lonjakan gelombang kedua pandemi Covid-19. Semua penelpon yang masuk di respon dengan baik oleh petugas *Command Center* 112. Bahkan pada saat lonjakan gelombang kedua pandemi Covid-19, petugas menyediakan dua psikolog yang siap sedia mendengarkan curahan hati masyarakat yang terdampak pandemi. Selain permasalahan penelpon fiktif terdapat permasalahan lain yaitu keluhan masyarakat terkait sambungan telepon yang tidak terhubung, serta masih banyak masyarakat awam yang belum mengerti layanan ini karena mereka mengira merupakan layanan khusus untuk urusan kepolisian saja.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Permasalahan utama yang diangkat peneliti dalam layanan ini yaitu hambatan dalam penanganan tanggap darurat bencana secara optimal pada Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya. Hambatan dalam penanganan tanggap darurat bencana di Kota Surabaya ialah adanya laporan fiktif yang masuk ke call center 112. Penelepon fiktif ini tentunya menghambat petugas dalam melakukan penanganan tanggap darurat kepada masyarakat secara optimal. Dikarenakan waktu tenaga dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menangani situasi gawat darurat malah disalah gunakan untuk laporan fiktif semata. Selain penelepon fiktif permasalahan lain yang peneliti jumpai di lapangan ialah gangguan provider, gangguan ini disebabkan karena banyaknya telepon yang masuk di waktu yang bersamaan. Permasalahan terakhir yang peneliti temui dilapangan yaitu landasan hukum yang belum jelas bagi layanan *Command Center* 112 sejak dibentuk oleh Ibu Tri Rismaharini ditahun 2016.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu. Dikarenakan terdapat kesamaan lokus penelitian dan objek yang diteliti. Penelitian pertama ialah penelitian berjudul *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Sosialisasi Command Center Call 112 (Emergency Line) Melalui Media Publikasi* oleh Aswin Purwantoro (2019). Hasil dari penelitian tersebut ialah Melalui media publikasi, masyarakat sudah memiliki pengetahuan yang tinggi terhadap layanan tanggap darurat *Command Center* 112. Penelitian kedua yang menginspirasi peneliti ialah jurnal berjudul *Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Di Kota Surabaya*. Penelitian ini ditulis oleh Nur Anisa S.(2018). Hasil dari penelitian tersebut ialah koordinasi antar instansi pada layanan pengaduan darurat *Command Center* 112 di Kota Surabaya sudah koordinatif karena petugas *Command Center* 112 saling mengisi, saling melengkapi dan saling membantu. Dan penelitian terakhir yang menginspirasi peneliti dalam menulis karya ini ialah penelitian berjudul *Implementasi kebijakan Command Center 112 di kota Surabaya*. Penelitian ini ditulis oleh Nuzulita L., R Sitta A., Hardjati S.(2020). Hasil dari penelitian ini ialah Kebijakan *Command Center* 112 ini, merupakan salah satu bukti bahwa pemerintah Surabaya benar-benar meningkatkan kualitas pelayanan. Pengukuran dikatakan efektif karena ditunjukkan dengan peningkatan pelayanan *Command Center* 112 di Surabaya

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Dari ketiga penelitian yang telah dicantumkan di atas, terdapat kesamaan yaitu fokus penelitian dan lokasi penelitian. Ketiga penelitian di atas memiliki kesamaan konsep yang akan dibahas dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Ketiga penelitian tersebut juga sama-sama berlokasi di *Command Center* 112 yang terdapat di Kota Surabaya. Namun yang menjadi

perbedaan adalah peneliti akan membahas seputar optimalisasi layanan *Command Center* 112 dalam penanggulangan tanggap darurat bencana di Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Penelitian yang ditulis oleh peneliti saat ini menggunakan teori dari Machfud Sidik (2001:8) yang memiliki tiga dimensi utama yaitu ; tujuan, alternatif keputusan dan sumberdaya yang membatasi. Serta peneliti akan membahas terkait faktor penghambat layanan tersebut dan upaya yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya dalam menanggulangi hal tersebut.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Optimalisasi Layanan *Command Center* 112 beserta faktor penghambat dan upaya dalam menanggulangi hambatan yang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya dalam memberikan layanan tanggap darurat bencana kepada masyarakat Kota Surabaya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia (Siyoto & Sodik,2015:19). Peneliti memilih pendekatan penelitian kualitatif karena ciri utama penelitian kualitatif adalah peneliti langsung terlibat ke lapangan, bertindak sebagai pengamat, membuat kategori pelaku, mengamati fenomena, mencatatnya dalam buku observasi, tidak memanipulasi variabel, menitikberatkan pada observasi alamiah. Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:59), metode deskriptif adalah penelitian yang melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagai apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Jadi Penelitian kualitatif deskriptif merupakan kegiatan penelitian dengan melakukan penggambaran terhadap suatu fenomena atau gejala tertentu secara rinci. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan deduktif. Pendekatan deduktif adalah salah satu pendekatan berdasarkan aturan-aturan yang disepakati. Deduktif adalah cara berfikir yang bertolak dari pernyataan yang bersifat umum menarik kesimpulan yang bersifat khusus (Busrah, 2012:5). Penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan deduktif akan menguraikan dan menganalisis permasalahan yang ada di lapangan dengan memperhatikan gejala-gejala permasalahan yang muncul pada layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya dengan melakukan observasi, pengumpulan data dan membuat kesimpulan serta saran.

Peneliti melakukan pengumpulan data menggunakan tiga Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara yang dilakukan peneliti melibatkan 6 orang informan yaitu ; Plt. Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya, Kepala Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitas dan Rekonstruksi, Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan, Tokoh Masyarakat setempat, Tokoh Perempuan dan Tokoh Pemuda. Dalam menganalisis data yang sudah dikumpulkan peneliti menggunakan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan analisis optimalisasi layanan *Command Center* 112 dalam penanganan tanggap darurat bencana di Kota Surabaya menggunakan teori yang dikemukakan oleh Macfud Sidik (2001:8). Berikut merupakan hasil dan pembahasan penelitian yang akan dibahas menurut dimensi sesuai dengan teori yang digunakan oleh peneliti:

3.1 Tujuan

Kota Surabaya Yang Tangguh Dalam Menghadapi Bencana. Untuk mewujudkan Kota Surabaya yang tangguh dalam menghadapi bencana tentunya pemerintah harus mempersiapkan masyarakat dengan pengetahuan seputar kebencanaan. Masyarakat perlu diberi pemahaman

tentang layanan *Command Center* 112 agar layanan ini dapat berjalan dengan optimal. dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Melihat masalah yang peneliti temui dilapangan, yaitu banyaknya penelepon fiktif pada layanan *Command Center* 112. Hal tersebut menjadi pertanda bahwa sebagian masyarakat belum mengetahui urgensi layanan tanggap darurat *Command Center* 112 sebagai layanan satu pintu pengaduan situasi gawat darurat.

Tabel 1.1

Tabulasi Jumlah Penelpon Layanan *Command Center* 112 Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Penelpon	Jumlah Penelpon Iseng
1	2019	92830	25068
2	2020	96854	27597
3	2021	91530	21098
4	2022	89340	15237

Sumber : BPBD Kota Surabaya 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penelepon fiktif naik secara signifikan pada tahun 2020. Peningkatan jumlah penelepon fiktif tersebut terjadi saat pandemi Covid-19 gelombang kedua. Tentunya kenaikan jumlah penelepon fiktif ini sangat merugikan dan menghambat petugas dalam melaksanakan tugas dilapangan. Namun setelah dilakukan sosialisasi secara berkala melalui media massa, media cetak maupun secara langsung angka penelepon fiktif terus menurun secara konstan. Hal ini menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat akan urgensi layanan tanggap darurat *Command Center* semakin meningkat.

3.2 Alternatif Keputusan

Identifikasi Masalah. Sebelum menetapkan suatu kebijakan, BPBD selalu melakukan pengkajian risiko bencana yang terdiri dari tiga tahap, yaitu : mengidentifikasi risiko bencana, melakukan penilaian risiko bencana, dan mengevaluasi risiko bencana yang dapat terjadi. Setelah resiko bencana tersebut dapat dikaji dengan baik, maka selanjutnya BPBD Kota Surabaya harus mengelola risiko yang sudah ditakar. Pengelolaan risiko bencana berfungsi untuk meminimalisir beban risiko yang mau tidak mau harus diterima masyarakat. Identifikasi risiko bencana yang ada di Kota Surabaya dilakukan untuk mencegah atau memitigasi dengan mengenali ancaman berdasarkan sejarah kebencanaan dan prediksi potensi bencana disuatu wilayah. Beberapa langkah yang telah kami lakukan antara lain : melakukan analisis/kajian ancaman, melakukan perencanaan pencegahan dan mitigasi, menentukan langkah pencegahan atau mitigasi yang bisa dilakukan sedini mungkin. **Pembuatan Kebijakan Alternatif.** Dalam mewujudkan suatu visi tentu harus dilaksanakan melalui berbagai rangkaian kegiatan untuk mewujudkan tujuan tertentu. Namun dalam pelaksanaannya tidak sepenuhnya berhasil tanpa adanya hambatan. Sehingga diperlukan kebijakan dalam pengambilan sebuah keputusan dengan baik. Pengambilan keputusan merupakan suatu akhir proses identifikasi permasalahan guna mengakhiri permasalahan tersebut dengan menentukan opsi pada beberapa alternatif keputusan. Dalam memilih kebijakan yang terbaik diantara yang terbaik perlu ada beberapa pilihan alternatif agar efektif dan efisien dalam mencapai tujuan tersebut. BPBD Kota Surabaya melakukan analisis dalam pengambilan kebijakan alternatif melalui berbagai pertimbangan. Peneliti mengambil kesimpulan. Pemerintah sebagai pengambil kebijakan dalam hal ini BPBD Kota Surabaya harus menimbang lebih lanjut dalam memberikan sanksi untuk penelepon fiktif *Command Center* 112 Kota Surabaya. BPBD sebagai *stake holder* utama layanan *Command Center* 112 harus menimbang dampak pemblokiran nomor bagi masyarakat yang melakukan laporan fiktif. BPBD Kota Surabaya mengambil jalan alternatif dengan menggandeng Polrestabes Kota Surabaya untuk memberikan sanksi yang membuat jera pelaku tanpa harus memblokir nomornya.

3.3 Sumber Daya yang Membatasi

Anggaran. Sumber anggaran dalam pembiayaan layanan *Command Center* 112 ini sepenuhnya berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kota Surabaya. Beberapa OPD lain yang terkait dengan *Command Center* 112 juga turut mendukung pembiayaan Layanan *Command Center* 112. Jadi sumber anggaran untuk pengelolaan layanan ini tidak murni dari BPBD saja namun juga anggaran dari beberapa OPD lain yang terkait di *Command Center* 112. **Logistik.** Menurut Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB,2020) terdapat standarisasi bantuan logistik sebagai berikut yang dikelompokkan berdasarkan penyesuaian bantuan yaitu : paket pangan perjiwa, paket sandang perjiwa, paket logistik perkepala keluarga, paket kematian perjiwa. Dalam situasi darurat bencana tentunya masyarakat yang terdampak tidak dapat memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu BPBD Kota Surabaya hadir dengan memberikan bantuan sementara (10 hari) yang meliputi bantuan tempat tinggal sementara tenda darurat dan terpal, bantuan logistik berupa sembako dan makanan siap santap tiga kali sehari dalam 10 hari dan pakaian layak pakai agar korban terdampak bencana dapat melanjutkan aktivitas sehari-hari.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Layanan *Command Center* 112 yang merupakan layanan pengaduan situasi gawat darurat yang dibentuk oleh Pemerintah Kota Surabaya telah berjalan dengan optimal. Hal tersebut dapat ditinjau dari ketiga dimensi yang dikemukakan dalam teori optimalisasi oleh Machfud Sidik (2001:8). Layanan *Command Center* sudah memiliki respon yang cepat dan penanganan yang tanggap dan sesuai. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Layanan *Command Center* 112 juga sudah sangat modern dan lengkap. Sarana dan prasarana yang lengkap ini dikarenakan Layanan *Command Center* 112 merupakan layanan terintegrasi dari 8 OPD yang ada dibawah naungan Pemerintah Kota Surabaya. Kesiapsiagaan petugas dalam menerima laporan juga sudah sangat baik ditinjau dari call center yang aktif selama 24 jam serta terdapat 7 posko terpadu dan 16 pos pantau yang tersebar diseluruh wilayah Kota Surabaya secara merata. Namun dalam implementasi layanan ini peneliti menemukan beberapa kekurangan yang ada pada layanan ini. Yaitu landasan hukum khusus bagi *Command Center* 112 yang belum terbentuk sejak layanan ini terbentuk di tahun 2016.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya (opsional)

Peneliti menemukan temuan menarik dilapangan yang terkait dengan salah satu hambatan yang dihadapi oleh *Command Center* 112, yakni penelepon fiktif. Dalam menghadapi penelepon fiktif yang memberikan laporan palsu, pihak call center 112 tidak boleh memblokir nomor tersebut. *Command Center* terlebih dahulu melihat jenis laporan yang masuk. Apabila yang menelepon adalah seorang anak-anak, maka hal tersebut adalah hal yang wajar dan justru hal tersebut adalah indikator positif hasil dari sosialisasi yang dilakukan oleh tim BPBD Kota Surabaya. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat akan layanan tanggap darurat di Kota Surabaya telah meningkat. Namun apabila yang melaporkan adalah orang dewasa dengan memberikan laporan gawat darurat fiktif secara berulang-ulang. Maka *Command Center* akan melaporkan nomor tersebut ke Polrestabes Kota Surabaya untuk dilacak dan diberikan sanksi atas laporan palsu tersebut.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan dari ketiga dimensi teori optimalisasi yang dikemukakan oleh Machfud Sidik (2001:8) sebagai berikut : Dimensi pertama yaitu tujuan, tujuan dari optimalisasi Layanan *Command Center* 112 ini adalah membentuk Kota Surabaya yang Tangguh dalam menghadapi bencana. Untuk membentuk Kota Surabaya yang Tangguh dalam menghadapi bencana BPBD Kota Surabaya melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait penanggulangan bencana dengan melakukan sosialisasi kebencanaan dan peningkatan kesadaran terkait urgensi Layanan *Command Center* 112, memberikan pelayanan penuh 24 jam dalam seminggu dan menyiagakan petugas di 7 posko terpadu dan posko pantau dalam penanganan

tanggap darurat bencana di Kota Surabaya. dimensi kedua yaitu alternatif keputusan, dalam memutuskan suatu alternatif keputusan BPBD Kota Surabaya terlebih dahulu melakukan identifikasi permasalahan kebencanaan yang akan dihadapi. Beberapa langkah yang dilakukan ialah mengidentifikasi risiko bencana, melakukan penilaian risiko bencana, dan mengevaluasi risiko bencana. Dan dimensi terakhir yaitu sumberdaya yang membatasi, dalam penanganan Tanggap darurat bencana terdapat beberapa sumber daya yang terbatas, yaitu anggaran dan logistik. Penggunaan anggaran dimaksimalkan untuk biaya operasional, gaji pasukan dan penambahan sarana prasarana, sedangkan untuk logistik dimaksimalkan dengan mencukupi cadangan bantuan untuk korban terdampak bencana. Bantuan logistik yang disediakan terdiri dari paket pangan perjiwa, paket sandang perjiwa, paket logistik perkepala keluarga, paket kematian perjiwa.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni terbatasnya waktu melaksanakan penelitian sehingga perlu dilakukan penelitian lanjutan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari dan memahami bahwa hasil dari temuan penelitian yang ditulis ini masih terbatas dari segi keilmuan dan metodologi. Penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan dikemudian hari dikarenakan layanan Command Center 112 ini merupakan layanan yang sangat vital dalam penanganan tanggap darurat bencana yang ada di Kota Surabaya.\

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya, Kepala Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekonstruksi serta Kepala Bidang Pencegahan dan Kesiapsiagaan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

A. Buku

Busrah, M. 2012. *Pembelajaran Deduktif pada Pembelajaran Alkana*. Sulawesi Selatan. Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan (LPMP). hal 5.
Sugiyono, 2013 *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta

B. Skripsi

Anisa, Nur, 2018, *Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Di Kota Surabaya*
Purwanto, Aswin, 2019, *Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Sosialisasi Command Center 223 (EMERGENCY LINE) Melalui Media Publikasi*, Ejournal Ilmu Administrasi Administrasi Bisnis
Rachmawati, R.R 2009, *Penilaian Program Emergency response Preparedness PT Mcdermott Indonesia Fabrikasi Batam Tahun 2009*, Skripsi Program Sarjana, Universitas Indonesia, Depok

C. Jurnal

Machfud Sidik. 2001. *Optimalisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Dalam Rangka Meningkatkan Kemampuan Keuangan Daerah*.
Nuzulita,R.Sitha, Harjati S, 2020, *Implementasi Kebijakan Command Center di Kota Surabaya*

D. Sumber Lain

<https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020>.
<https://surabaya.kompas.com/read/2022/08/10/224341178/profil-kota-surabaya-ibu-kota-provinsi-jawa-timur>
<https://www.jawapos.com/surabaya/11/01/2022/command-center-112-surabaya-terima-telepon-hingga-2-600-kali-per-hari/>

