

PENERAPAN COMMAND CENTER 112 SEBAGAI LAYANAN ADUAN DARURAT MASYARAKAT SURABAYA



Executive Summary

1. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pembangunan yang dilakukan sebagai kewajiban setiap pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.
2. Layanan commend center 112 atau ruang kendali darurat berfungsi untuk pelayanan pengaduan yang bersifat darurat dan mengatasi permasalahan dengan cepat, merupakan penyelenggaraan publik khususnya kota Surabaya.
3. Badan Penanggulangan Bencana sebagai leading sector terhadap commend center sebaiknya melakukan sosialisasi yang semakin luas kepada warga Kota Surabaya sebab, banyak warga Surabaya yang belum mengetahui tentang commend center, sedangkan commend center merupakan pelayanan penting untuk mengungkapkan aspirasi warga kota Surabaya.

Mengapa Command Center?

Penyelenggaraan pelayanan public merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang - Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu system pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang - Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan di dirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan public dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Konsep kota cerdas atau yang lebih dikenal dengan nama *smart city* sangat populer dikembangkan sebagai salah satu konsep penataan kota-kota di dunia beberapa tahun belakangan ini seiring dengan pesatnya perkembangan

teknologi. Konsep muncul pada tahun 1990an dimana koneksi internet mulai mendunia sejak diperkenalkan pada tahun 1960an, kemudian pada tahun 2000an perkembangan teknologi semakin memudahkan pengguna yang berbeda tempat dapat berkomunikasi dua arah secara *real time* a hal tersebut membuat informasi dari pemerintah semakin menjadi interaktif, serta mudah diakses dari mana saja dan kapan saja . Menurut Allwinkle & Cruick shank (2007), perkembangan internet pada periode tersebut-lah yang membuat pelayanan menjadi semakin mudah dengan adanya informasi yang dapat diakses melalui situs yang disediakan pemerintah kota.

Salah satu penyelenggaraan *Smart City* di Kota Surabaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang menjadi andalan kota Surabaya dalam layanan informasi pengaduan adalah Command Center. Command Center Pemerintah kota Surabaya merupakan terobosan Pemerintah

Kota Surabaya sebagai bentuk pelayanan publik yang responsive, integrative, dan informatif. Command Center merupakan Pelayanan pengaduan yang bersifat darurat yang diresmikan Wali Kota Surabaya Tri Risma harini pada 26 Juli 2014. Sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dilibatkan, diantaranya Satpol PP, BPBD dan Linmas, Dinas Cipta Karya, Dinas Perhubungan, Dinas PU Bina Marga dan Pematusan, Dinas Sosial serta Polrestabes. Command center adalah pengaduan darurat yang dapat diakses selama 24 jam pada nomer 112.

Salah satu kelebihan dari adanya Command Center yang disampaikan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota

Sekilas tentang Teknik Pengumpulan data dan Informasi

Teknik pengumpulan data dan informasi yaitu melalui observasi dan wawancara serta dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mendatangi secara langsung pusat pengaduan darurat yaitu *command center 112*. Dalam observasi kami juga melakukan *user experience* dengan menelepon nomor 112. Wawancara dilakukan dengan teknik key informan yaitu mewawancarai langsung pihak-pihak yang terkait dengan *command center 112*. Pihak-pihak terkait tersebut antara lain BPB dan Linmas selaku leading sector, operator/personil dari ketujuh OPD serta masyarakat sebagai pengguna layanan *command center 112*. BPB dan linmas yang diwakili oleh bapak Dedy Sosialistio, dari operator/personil *command center 112* yang diwakili oleh Mbak Diana, dari masyarakat diwakili oleh bapak Abdul Selamet. Dokumentasi kita dapatkan dengan meminta data laporan aduan darurat ke *command center 112*

TEMUAN

Berdasarkan hasil wawancara kami dengan BPB dan linmas diketahui bahwa *command center 112* sudah hampir 2 tahun beroperasi. Namun, pada awalnya *command center 112* berada dibawah naungan satlak PB, baru setelah 4 bulan terakhir ini berada di bawah OPD BPB dan Linmas. *Command center 112* berada di gedung eks-siola lantai 2, meskipun letaknya terpisah dari kantor BPB dan Linmas, namun selaku leading sector secara berkala BPB dan Linmas melakukan pengawasan dan pemantauan langsung dengan mendatangi *command center 112*.

Surabaya sebagai leading sector dari inovasi Command Center, mengatakan bahwa inovasi ini bias memangkas alur birokrasi penanganan bencana. Karena selam ini, OPD yang menangani masalah darurat seperti Dinas Perhubungan, BPB dan Linmas ataupun Satpol PP, punya posko Sendiri-sendiri. Dengan adanya Command Center, OPD itu akan disinergikan dalam satu ruangan untuk memantau kondisi kota selama 24 jam dan menerima laporan warga sehingga laporan darurat masyarakat bias terpusat sehingga memudahkan pengolahan data dan bias ditanggapi cepat.

Pengelolaan Aduan di Command Center 112

Pengelolaan aduan di *command center 112* dikelola langsung oleh tujuh OPD yang terdiri dari Satpol PP, BPBD dan Linmas, Dinas Cipta Karya, Dinas Perhubungan, Dinas PU Bina Marga dan Pematusan, Dinas Sosial serta Polrestabes. Ketujuh OPD tersebut masing-masing memiliki 2 personil yang bertugas sebagai operator. Personil-personil tersebut berkewajiban menerima dengan tanggap setiap telepon yang masuk, karena respon cepat dalam menerima laporan merupakan keunggulan dari *command center 112*. Mekanisme dalam menerima laporan aduan dari masyarakat melalui telepon 112 yaitu :

1. Telepon yang masuk akan diterima oleh personil yang paling cepat menerima telepon, Jika telepon sudah diterima oleh satu operator/personil maka operator yang lain tidak bisa mendengar percakapan penelepon tersebut, melainkan harus siaga menerima penelepon lainnya yang bersamaan ataupun penelepon selanjutnya.
2. Aduan yang telah diterima melalui telepon akan diketik ke dalam kolom aduan oleh personil yang menerima telepon, yang akan muncul di setiap layar ketujuh OPD. OPD yang terkait dengan aduan tersebut akan segera menindak lanjuti dengan mengirimkan bantuan sesuai aduan ke lokasi yang diadakan.
3. Setelah aduan telah terselesaikan maka personil terkait akan memberikan tanda telah terselesaikan beserta tanggal dan waktunya pada kolom aduan. Kemudian melaksanakan laporan selanjutnya.

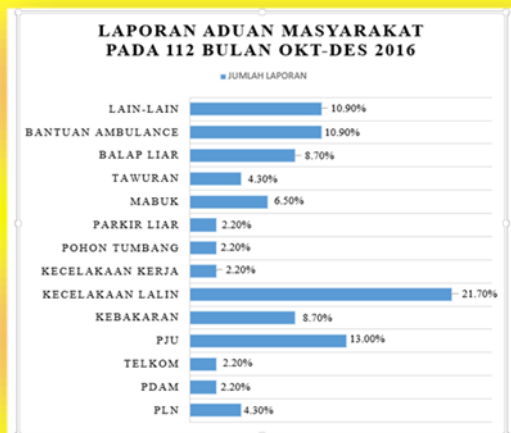
Setiap personil yang bertugas di *command center 112* harus selalu siaga di tempat untuk menerima telepon. Mereka memiliki jam kerja yang terbagi menjadi tiga *shift* secara bergantian. Dalam hal istirahat untuk sholat dan makan, mereka harus bergantian dengan personil lain yang

satu OPD dengan mereka sehingga tugas tetap tertangani dengan baik. Setiap kelalaian yang dilakukan operator/personil akan mendapat sanksi langsung berupa pemecatan.

Peran Masyarakat dalam Layanan Command Center 112

Suatu inovasi tidak akan bisa memberikan manfaat apabila tidak digunakan oleh masyarakatnya. Demikian pula halnya dengan *command center* 112 semakin banyak masyarakat berperan dengan cara ikut serta melaporkan kejadian-kejadian darurat disekitarnya maka permasalahan darurat di Surabaya akan tertangani sedini mungkin. Seperti contohnya kebakaran apabila masyarakat cepat melaporkan ke 112 maka penanganan akan lebih cepat dilakukan sebelum menimbulkan korban jiwa dan kerugian yang lebih besar. Peran serta masyarakat dalam penerapan *command center* 112 dapat dilihat dari laporan aduan masyarakat yang masuk ke *command center* 112. Berikut adalah laporan aduan masyarakat pada *command center* 112 antara bulan Oktober sampai Desember 2016.

Grafik. 1.2. Laporan Aduan Masyarakat Pada 112 Bulan Oktober-Desember 2016



Sumber : Command Center Surabaya (Data diolah)

Berdasarkan data laporan aduan masyarakat di atas dapat kita amati bahwa laporan masyarakat yang masuk ke *command center* ini sangat beragam. Laporan tertinggi yaitu mengenai kecelakaan lalu lintas yang mencapai 21,70%

disusul dengan PJKU 13,0%. Semua keluhan masyarakat ini akan langsung ditindak lanjuti dengan menerjunkan personel OPD terkait ke lapangan. Contohnya, aduan terkait kecelakaan lalu lintas maka personil yang akan diturunkan ke lokasi untuk menyelesaikan masalah adalah polrestabes, apabila dalam kecelakaan terdapat korban meninggal maka akan dikoordinasikan dengan ambulans dari dinsos, namun apabila korban masih hidup maka akan dikoordinasikan dengan ambulans dari PMI karena dari pihak dinsos tidak memiliki tenaga medis.

Peran aktif masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat inilah yang diharapkan oleh pemerintah untuk membantu pemerintah menuntaskan atau menyelesaikan persoalan-persoalan yang ada di Surabaya baik persoalan yang besar maupun yang kecil sekalipun. Karena pada hakikatnya pemerintah tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya peran dari masyarakat sebagai pihak objek maupun subjek dari adanya pembangunan di suatu kota. Operator *command center* sebisa mungkin memberikan pelayanan dan respon sebaik-baiknya kepada masyarakat, tak jarang juga operator *command center* mendapat komplain dari masyarakat terkait penanganan masalah yang tidak teratasi karena hal tersebut sebenarnya bukan ranah dari *command center* seperti aduan layanan PDAM dan PLN yang memiliki mekanisme aduan sendiri yang tidak tergabung di *command center* 112. Untuk mengatasi apabila terjadi banyak keluhan masyarakat dengan waktu bersamaan *command center* akan berkoordinasi menerjunkan personel dengan bekerja sama dengan pusat OPD terkait. Jadi segala permasalahan darurat masyarakat akan tetap terhandle dengan baik melalui *command center* 112.

Permasalahan Yang Terjadi

Command center telah menjadi mata dan telinga Ibu Walikota Surabaya sebab, *Command Center* menjadi tolak ukur dimana titik kelemahan yang sering terjadi di Kota Surabaya contohnya, di Surabaya hampir setiap hari kota ini sering terjadi kecelakaan, kebakaran, penemuan jenazah yang tidak terduga ataupun sesuatu hal yang sifatnya darurat. Namun, tidak sedikit warga yang masih belum mengetahui adanya layanan pengaduan di Surabaya salah satunya *Command Center* yang menjadi andalan kota Surabaya sebagai wadah pengaduan masyarakat. Tidak hanya itu, sering sekali terjadi salah sambung dalam menelfon layanan 112 hal ini, bukan ranah dari *command center*, memang ada di Jakarta nomor yang sama dengan *Command Center*.

Tetapi , sekecil apapun pengaduan dari masyarakat sebisa mungkin akan di respon dengan baik oleh command center.

Dalam ruangan command center dilengkapi dengan adanya layar yang terhubung dengan CCTV yang telah di pasang di beberapa ruas-ruas jalan, pintu air dan beberapa titik yang ada di Surabaya. Harapannya dengan terdapatnya CCTV yang telah dipasang di beberapa titik mampu membantu para petugas untuk memantau keadaan jalan maupun pintu air yang ada di Surabaya. Seperti hal nya Satlantas Surabaya dapat memantau dari dalam ruangan keadaan jalan yang rawan akan kemacetan dan masih banyak lagi peran penting dari OPD yang terkait dalam penuntasan dan pemberian layanan pengaduan 112 kepada masyarakat.

Namun, dari banyaknya pengaduan dari masyarakat tentunya tidak semua permasalahan tersebut dapat teratasi, bukan karena command center tidak merespon aduan tersebut namun, ada beberapa kendala yang di dapat command center. Misalnya saja, jika command center mendapatkan aduan dari masyarakat terkait dengan permasalahan listrik dan air sedangkan PLN dan PDAM masih belum dapat bergabung dengan pelayanan command center karena mereka memiliki alasan tersendiri dan memiliki layanan pengaduan sendiri terkait permasalahan tersebut. Akan tetapi, command center akan tetap menginfokan kepada pihak terkait bahwasannya ada pengaduan dari masyarakat terkait dengan hal tersebut. Dilihat dari masih banyaknya kesalahan aduan yang terjadi di command center ini menunjukkan bahwa masyarakat Surabaya masih awam atau masih banyak yang belum begitu paham dengan apa itu command center.

Rekomendasi kebijakan

1. Diperlukannya sosialisasi yang semakin meluas kepada masyarakat dengan memanfaatkan media yang tersedia maupun pendekatan secara personal melalui perwakilan kampung agar masyarakat juga mengetahui mengenai adanya layanan pengaduan darurat command center 112 di Surabaya dan mengetahui OPD mana saja yang terkait di dalam command center, agar tidak sampai terjadi salah aduan.
2. Beberapa OPD yang ada di Surabayasudah turut serta di dalam Command Center dan sudah membantu dalam penyelesaian pengaduan darurat dari masyarakat. Namun dari banyak nya aduan yang disampaikan, masyarakat sering mengeluhkan mengenai listrik dan air tentunya hal tersebut terkait dengan PLN dan PDAM namun kedua instansi tersebut tidak termasuk dalam Command Center karena mereka sendiri telah memiliki nomor pengaduan. Diharapkan kedepannya PLN dan PDAM bisa bergabung denga Command Center agar masyarakat lebih mudah dalam mengadukan keluhan daruratnya lewat satu pintu

Anggota Kelompok

- | | |
|-------------------|--------------|
| 1. Yudha Friyanka | 071311333027 |
| 2. Bagas Ramadhan | 071311333072 |
| 3. Muhaimina | 071311133077 |
| 4. Daniar Rizky | 071411141012 |
| 5. Aldy Putra P | 071411141026 |
| 6. Moeh. Yaffie | 071411141034 |
| 7. Clearesta M | 071411131042 |
| 8. Nur Anisa S | 071411131005 |
| 9. Cindy Indira F | 071311333100 |
| 10. Faradilla A | 071411131019 |
| 11. Anastasya M | 071211133043 |

Referensi

Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung, PT Refika Aditama. Halaman 7

Tim PSPPR UGM, *Jurnal Road Map Kota Yogyakarta Menuju Smart City* http://psppr.ugm.ac.id/wp-content/uploads/sites/49/2017/04/orking-Paper-Smart-City-Yogyakarta_UPLOAD_web-1.pdf, diakses 11 Juli 2017 Pukul 20.50 WIB