

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN TANGGAP DARURAT
BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN
PERLINDUNGAN MASYRAKAT DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

EDWIN PRAMANA PUTRA
NPM. 1441010041

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA**

2019

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN TANGGAP DARURAT
BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT DI SURABAYA**

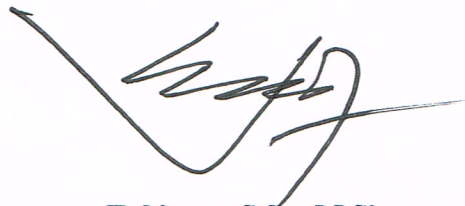
Disusun Oleh:

EDWIN PRAMANA PUTRA

NPM : 1441010041

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING UTAMA**



**Tukiman, S.Sos., M.Si
NIP. 196103231989031001**

**Mengetahui,
DEKAN**



**Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., CHRA
NIP. 195907011987031001**

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN TANGGAP DARURAT
BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT DI SURABAYA**

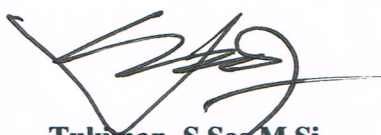
Oleh:

EDWIN PRAMANA PUTRA

NPM : 1441010041

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal 10 Januari 2019**

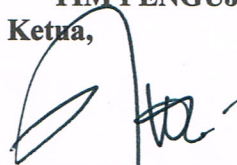
PEMBIMBING UTAMA



Tukiman, S.Sos,M.Si
NIP. 196103231989031001

TIM PENGUJI

1. Ketua,



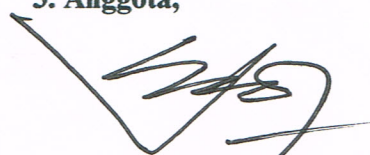
Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NPT. 371089500451

2. Sekretaris,



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

3. Anggota,



Tukiman, S.Sos,M.Si
NIP. 196103231989031001



**Mengetahui,
DEKAN**

Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS.,CHRA
NIP. 195907011987031001

HALAMAN REVISI

**Judul Penelitian : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN
TANGGAP DARURAT BENCANA PADA BADAN
PENANGGULANGAN BENCANA DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT DI SURABAYA**

Nama Mahasiswa: Edwin Pramana Putra

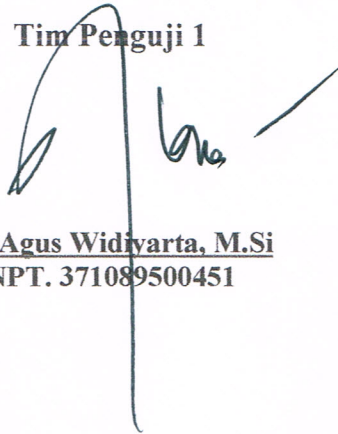
NPM : 1441010041

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

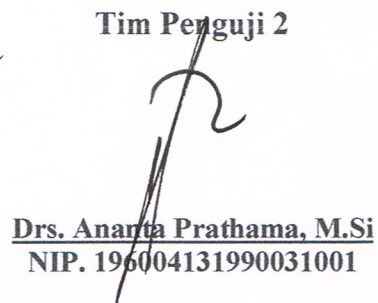
Telah direvisi dan disahkan pada tanggal:..... Januari 2019

Tim Penguji 1



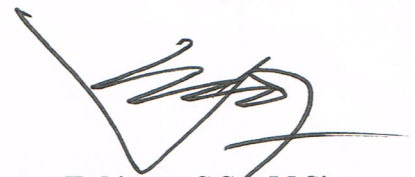
Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NPT. 371089500451

Tim Penguji 2



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

Tim Penguji 3



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

ABSTRAK

EDWIN PRAMANA PUTRA, 1441010041, IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN TANGGAP DARURAT BENCANA PADA BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT DI SURABAYA.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik terdiri dari segala bentuk pelayanan baik berupa barang, jasa maupun administratif yang menjadi tanggung jawab pemerintah. Kota Surabaya yang memiliki upaya pelayanan publik yang terus dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Konsep kota cerdas atau yang lebih dikenal dengan nama *Smart City* sebagai salah satu konsep penataan kota-kota di dunia beberapa tahun ini seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi. Salah satunya satunya dalam layanan pengaduan darurat bencana yang bernama *Command Center 112* dengan Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat sebagai *leading sector*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yaitu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dan *Command Center Room* Fokus dalam penelitian ini yang digunakan adalah menurut teori George Edward III dikutip oleh Subarsono (2012) : 1) Komunikasi, 2) Sumber Daya, 3) Disposisi, 4) Struktur Birokrasi.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu: 1) Komunikasi sudah terimplementasi tetapi belum maksimal, karena sosialisasi yang dilakukan belum cukup jelas diterima oleh masyarakat dan belum merata, serta petugas belum konsisten terkait *response time* yang sudah ditentukan 2) Sumber Daya sudah terimplementasi tetapi belum maksimal dan kurang tepat sasaran dalam sarana prasarana yang disediakan meskipun sudah didukung anggaran oleh pemerintah, 3) Disposisi sudah terimplementasi dengan baik, karena karakteristik atau watak yang dimiliki operator dan petugas *Command Center 112* sudah baik dalam melayani masyarakat. 4) Struktur Birokrasi sudah terimplementasi dengan baik, karena tidak ada perubahan tetapi hanya ada penambahan *leading sector* yaitu Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat dan dalam bertindak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada.

Kata kunci : Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Darurat, Command Center 112

ABSTRACT

IMPLEMENTATION POLICY DISASTER EMERGENCY COMPLAINTS SERVICE ON AGENCY OF DISASTER PREVENTION AND COMMUNITY PROTECTION IN SURABAYA .

Public service is the fulfillment of the desires and needs of the community by state administrators. Public services consist of all forms of services in the form of goods, services and administrations which are the responsibility of the government. Surabaya City which has public service efforts that are continuously being developed to provide easy access for the community. The concept of smart cities or better known as Smart City as one of the concepts of structuring cities in the world in recent years along with the rapid development of technology. One of them was in the emergency disaster complaints service called the Command Center 112 with the Agency Of Disaster Prevention and Community Protection as the leading sector.

The type of research used in this study used a descriptive method with a qualitative approach. The research locations are the Disaster Management Agency and Community Protection and Command Center Room The focus of this research is according to the theory of George Edward III quoted by Subarsono (2012): 1) Communication, 2) Resources, 3) Disposition, 4) Bureaucratic Structure.

The results of the research obtained are: 1) Communication has been implemented but not yet maximally, because the socialization carried out has not been clearly accepted by the community and has not been evenly distributed, officers haven't been consistent regarding the specified response time 2) Resources have been implemented but have not been maximized and are not well targeted in the infrastructure provided even though they have been supported budget by the government, 3) The disposition has been implemented properly, because the characteristics or character possessed by the Command Center 112 officers and officers are good at serving the community. 4) The structure of the Bureaucracy has been implemented properly, because there are no changes but there are only additional leading sectors, namely the Disaster Management Agency and Community Protection and in acting in accordance with the existing Standard Operating Procedure (SOP).

Keywords: Implementation Policy of Emergency Responsive Service, Command Center 112

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia – Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Layanan Tanggap Darurat Bencana Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya”**.

Penulisan Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Tersusunnya Skripsi Penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Tukiman S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat rela meluangkan waktunya untuk penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan Skripsi, diantaranya :

1. Kedua Orang Tua Bambang Minarko dan Dwina Taufika Hidajati yang dengan ketulusannya selalu memberikan dukungan maupun doa tiada hentinya. Ketulusan dan Keikhlasan sehingga Edwin Pramana Putra bisa terus menuntut ilmu.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Ibu Dr. Ertien Rining N., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Arief Sunandar selaku Kepala Sub Bagian Kebencanaan di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat yang telah menerima penulis dengan ramah dan baik sehingga penulis merasa nyaman.
5. Teman – teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2014 Aldrian Muhammad Vialli, Ilham Rizaniansyah, Safinatun Nafah, Rezha Andryanda Saputra, Aisyiyah Nurida, Delia Yopi Amanda, Regita Nur Fannanda, Millatus Halimah Katrin, Icha Juliana Putri, Bella Farolita, Shelvia Sutanto serta teman – teman yang pernah hadir dalam kehidupan saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan doa.

Akhirnya penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga Skripsi ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN REVISI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Kebijakan	16
2.2.2 Kebijakan Publik	18
2.2.2.1 Jenis Kebijakan Publik	20
2.2.2.2 Ciri - Ciri Kebijakan Publik	21
2.2.2.3 Manfaat Kebijakan Publik	22

2.2.3 Pelayanan	23
2.2.4 Pelayanan Publik	23
2.2.4.1 Azaz Pelayanan Publik	25
2.2.4.2 Jenis – Jenis Pelayanan	26
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	26
2.2.6 Tahap – tahap Pembuatan Kebijakan Publik	29
2.2.7 Karakteristik Kebijakan Publik	33
2.2.8 Implementasi Kebijakan Publik	35
2.2.8.1 Tahap – tahap Implementasi Kebijakan	37
2.2.8.2 Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan	38
2.2.8.3 Model Implementasi Kebijakan Publik	40
2.2.9 <i>E-Government</i>	54
2.3 Kerangka Berfikir	56
BAB III : METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Jenis Penelitian.....	58
3.2 Lokasi Penelitian.....	59
3.3 Fokus Penelitian.....	59
3.4 Informan dan Teknik Penarikan Informan.....	63
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.6 Teknik Analisis Data.....	65
3.7 Keabsahan Data.....	69

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	72
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	72
4.1.1. Gambaran Umum Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat.....	72
4.1.2. Sejarah Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	73
4.1.3. Visi dan Misi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	75
4.1.3.1 Visi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	75
4.1.3.2 Misi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	76
4.1.4. Uraian Tugas dan Fungsi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	76
4.1.5. Struktur Organisasi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	77
4.1.6. Tugas Pokok dan Fungsi Masing-Masing Jabatan.....	79
4.2. Gambaran Umum Command Center 112.....	98
4.2.1. Lokasi Command Center Room.....	98
4.2.2. Sejarah Command Center 112 Kota Surabaya.....	99
4.2.3. Komposisi Pegawai Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekonstruksi.....	101
4.2.4. Sarana dan Prasarana Command Center Room.....	104
4.3. Hasil Penelitian.....	106

4.4. Pembahasan.....	128
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	135
5.1 Kesimpulan... ..	135
5.2 Saran.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahap – tahap Kebijakan Publik Menurut William Dunn	31
Gambar 2.2 Model Pendekatan Merile Grindel	41
Gambar 2.3 Model Pendekatan George Edward III	45
Gambar 2.4 Variabel-Variabel yang Mempengaruhi Proses Implementasi	47
Gambar 2.5 Model Pendekatan Van Meter dan Van Horn	49
Gambar 2.6 Model Pendekatan Goggin, Bowman dan Lester	50
Gambar 2.7 Model Pendekatan Nakamura dan Smallwood	52
Gambar 2.8 Model Pendekatan Implementasi Smith	54
Gambar 2.9 Kerangka Berpikir	57
Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif	69
Gambar 4.1 Foto Gedung Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	72
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	78
Gambar 4.3 Foto Command Center Room.....	98
Gambar 4.4 Laporan Kejadian Command Center 112.....	107
Gambar 4.3 Stiker Command Center 112	112
Gambar 4.6 Sosialisasi Melalui Pemasangan Billboard.....	112
Gambar 4.7 Sosialisasi Melalui Sosial Media.....	113
Gambar 4.8 Sosialisasi melalui surat edaran RT.....	113
Gambar 4.9 Aplikasi <i>E-MBENGOK</i>	122

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang.....	14
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	102
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Berdasarkan Status Pegawai	103
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Berdasarkan Penjenjangan Aparatur.....	103
Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana di Command Center Room	105