

**PUBLIC VALUE LAYANAN PANGGILAN GAWAT DARURAT
BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN
(BASARNAS) PADA KANTOR SAR SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



DISUSUN OLEH:

AMEILYA RIZKA PUTRI PRANANDA
NPM. 22041010150

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**PUBLIC VALUE LAYANAN PANGGILAN GAWAT DARURAT
BADAN NASIONAL Pencarian dan Pertolongan
(BASARNAS) PADA KANTOR SAR SURABAYA**

Disusun oleh :

AMEILYA RIZKA PUTRI PRANANDA
NPM. 22041010150

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah



Menyetujui,

Pembimbing


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PUBLIC VALUE LAYANAN PANGGILAN GAWAT DARURAT
BADAN NASIONAL Pencarian dan Pertolongan
(BASARNAS) PADA KANTOR SAR SURABAYA**

Disusun oleh :
AMEILYA RIZKA PUTRI PRANANDA
NPM. 22041010150

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
GOVERNANCE: Jurnal Kajian Ilmiah Ilmu Politik dan Pembangunan
(Terakreditasi Sinta 4) Volume 13 Nomor 8, Agustus 2026

Menyetujui,

Pembimbing



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

Tim Penguji

1. Ketua



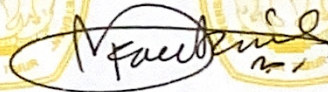
Erwing Wahyu Millensyah, S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001

2. Sekretaris



Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003

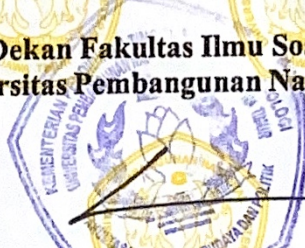
3. Anggota



Magda Faradiba Mauludia Agung, S.S., MPA
NIP. 199607202024062001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

PUBLIC VALUE LAYANAN PANGGILAN GAWAT DARURAT
BADAN NASIONAL Pencarian dan Pertolongan
(BASARNAS) PADA KANTOR SAR SURABAYA

Disusun oleh :
AMEILYA RIZKA PUTRI PRANANDA
NPM. 22041010150


Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 24 Juni 2026


Menyetujui,


Ketua

Sekretaris

Anggota


Erwing Wahyu Millensyah, S.AP., M.AP
NIP. 199909082024061001


Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA
NIP. 199301252024061003


Magda Faradiba Mauludia Agung, S.S., MPA
NIP. 199607202024062001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ameilya Rizka Putri Prananda
NPM : 22041010150
Program : Sarjana (SI)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 25 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Ameilya Rizka Putri Prananda
NPM. 22041010150

ABSTRAK

PUBLIC VALUE LAYANAN PANGGILAN GAWAT DARURAT BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN (BASARNAS) PADA KANTOR SAR SURABAYA

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis public value pada layanan panggilan gawat darurat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) pada Kantor SAR Surabaya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan kegawatdaruratan yang cepat, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat dalam kondisi darurat seperti bencana, kecelakaan, dan orang hilang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori Public Value menurut Faulkner dan Kaufman (2017) yang meliputi Outcome Achievement, Trust and Legitimacy, Service Delivery Quality, dan Efficiency. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan panggilan gawat darurat Basarnas telah berjalan dengan baik melalui keberhasilan operasi pencarian dan pertolongan, tingginya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan petugas, kualitas pelayanan yang cepat dan mudah diakses, serta pelayanan gratis dengan pemanfaatan sumber daya yang efektif dan efisien. Kesimpulannya, diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan serta memperluas area Pos SAR agar lebih memudahkan pelayanan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Public Value, Basarnas, Layanan Panggilan Gawat Darurat, Pelayanan Publik, Kantor SAR Surabaya.

ABSTRACT

PUBLIC VALUE OF EMERGENCY CALL SERVICES OF THE NATIONAL SEARCH AND RESCUE AGENCY (BASARNAS) AT SURABAYA SAR OFFICE

This study aims to analyze the public value of the emergency call service of the National Search and Rescue Agency (Basarnas) at the Surabaya SAR Office. The background of this research is based on the importance of emergency services that are fast, responsive, and easily accessible to the public in emergency situations such as disasters, accidents, and missing persons cases. This study employed a descriptive qualitative approach using interview, observation, and documentation techniques. The theory used in this research is the Public Value theory proposed by Faulkner and Kaufman (2017), which includes Outcome Achievement, Trust and Legitimacy, Service Delivery Quality, and Efficiency. The results of the study show that the Basarnas emergency call service has been implemented well through successful search and rescue operations, high public trust in the officers' services, fast and easily accessible service quality, as well as free services supported by effective and efficient resource utilization. In conclusion, continuous public outreach and the expansion of SAR post areas are needed to support more optimal emergency services.

Keywords: Public Value, Basarnas, Emergency Call Service, Public Service, Surabaya SAR Office.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Public Value Layanan Panggilan Gawat Darurat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) Pada Kantor SAR Surabaya”**.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi kurikulum Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Bersamaan dengan tersusunnya skripsi ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing skripsi. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak yang mana meluangkan waktu, dan perhatian. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik UPN “Veteran Jawa Timur;
4. Bapak Bagus Nuari Harmawan, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing skripsi;

5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan;
6. Kepada Bapak Didit Ariesfandy, SH selaku Kepala Seksi Siaga dan Operasi SAR Kantor SAR Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam masa penelitian;
7. Bapak Fajar, Bapak Gani, Bapak Refo, Bapak Dwi, Bapak Bagas, Bapak Hadi selaku narasumber yang dengan baik hati membantu penulis;
8. Orang tua penulis, Mama dan Ayah yang selalu memberikan dukungan baik finansial maupun emosional serta doa terbaik untuk penulis tanpa meminta timbal balik, selalu ada saat masa terpuruk penulis. Terima kasih Ayah atas keringat dan kerja keras untuk penulis, dan Mama yang selalu berada di samping Ayah dan penulis;
9. Kakak Adielya, Adik Azral dan Adik Arlan atas setiap perhatian, hiburan dan pembelajaran yang diberikan kepada penulis setiap harinya;
10. Mas Hendik dan Mas Ferdian selaku Kepala dan Wakil departemen Senior HMAP 2023 yang sampai sekarang selalu memberikan support, doa, dan membantu penulis di masa perkuliahan;
11. Teman-teman “Sahabat Surga” Venus, Salsa, Yola, Pina, Zsasa, Febri, Yuli, Fitri, Nadhira yang selalu ada dari awal perkuliahan hingga saat ini, yang selalu memberi semangat dan ada saat penulis butuh bantuan;
12. Kepada Ibu Leni dan Hertucaesar yang selalu memberikan support dan doa kepada penulis dari masa awal perkuliahan sampai kelulusan penulis;

13. Boba dan Ruby, Kucing penulis yang dengan tingkahnya senantiasa menghibur membuat penulis bersemangat saat lelah;
14. Teruntuk keponakan penulis Safeeya tercinta yang umurnya hampir 2 tahun, meskipun tidak langsung membantu penulis tetapi kehadirannya menjadi penyemangat penulis;
15. Kepada seluruh crew Bersamamu Event Organizer yang dengan ceritanya sendiri ada di masa-masa mengerjakan skripsi ini;
16. Teruntuk diri sendiri, Ameilya Rizka Putri Prananda yang tidak pernah menyerah satu hari pun meski dalam keadaan terpuruk. Terima kasih karena selalu ingin belajar dari kesalahan dan meyakini tiap-tiap kebaikan Allah SWT karena sesungguhnya penulis bisa bertahan karena kasih sayang dan kebaikan Allah SWT. *“And He found you lost and guided you”* Surah Ad-Dhuha (93:7)

Surabaya, 25 Juni 2026

Ameilya Rizka Putri Prananda

DAFTAR ISI

| | halaman |
|--|----------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR REVISI..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB 1 | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 18 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 18 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 19 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 19 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 19 |
| BAB II | 20 |

| | |
|---|-----------|
| KAJIAN PUSTAKA | 20 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.2 Landasan..... | 27 |
| 2.2.1 Public Value | 27 |
| 2.2.1.1 Definisi Public Value | 27 |
| 2.2.1.2 Dimensi Public Value..... | 31 |
| 2.2.2 Pelayanan Publik..... | 33 |
| 2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik | 33 |
| 2.2.2.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik | 34 |
| 2.2.2.3 Jenis Pelayanan Publik..... | 36 |
| 2.2.2.4 Bentuk Pelayanan Publik | 37 |
| 2.2.3 Media Center | 38 |
| 2.2.3.1 Pengertian Media Center..... | 38 |
| 2.2.3.2 Fungsi Media Center dalam Pelayanan Publik..... | 38 |
| 2.3 Kerangka Berpikir..... | 40 |
| BAB III..... | 41 |
| METODE PENELITIAN..... | 41 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 41 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 41 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4 Sumber Data | 46 |
| 3.5 Teknik Penentuan Informan | 48 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data | 50 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 51 |
| 3.8 Keabsahan Data..... | 55 |
| BAB IV | 57 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 57 |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 57 |
| 4.1.1 Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Surabaya..... | 57 |
| 4.1.1.1 Profil Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Surabaya | 57 |
| 4.1.1.2 Lokasi Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Surabaya | 58 |
| 4.1.1.3 Kedudukan dan Struktur Organisasi Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Surabaya | 59 |
| 4.1.1.4 Visi dan Misi Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Surabaya | 60 |
| 4.1.1.5 Tugas Pokok dan Fungsi Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Surabaya | 61 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 64 |
| 4.2.1 <i>Outcome Achievement</i> (Pencapaian Hasil) | 65 |
| a. <i>Social outcomes</i> (Dampak Sosial) | 66 |

| | |
|---|-----|
| b. <i>Economic Outcomes</i> (Dampak Ekonomi)..... | 68 |
| c. <i>Environmental Outcomes</i> (Dampak Lingkungan)..... | 70 |
| d. <i>Cultural Outcomes</i> (Dampak Budaya)..... | 74 |
| 4.2.2 <i>Trust and Legitimacy</i> (Kepercayaan dan Legitimasi) | 75 |
| a. <i>Trust in Organization</i> (Kepercayaan terhadap Organisasi)..... | 76 |
| b. <i>Transparent and Fair Processes</i> (Proses yang Transparan dan Adil). 79 | |
| c. <i>Perceived as Legitimate</i> (Dipandang Memiliki Legitimasi) | 82 |
| 4.2.3 <i>Service Delivery Quality</i> (Kualitas Pelayanan) | 86 |
| a. <i>Client Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna Layanan)..... | 87 |
| b. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 91 |
| c. <i>Suitable Citizen Engagement</i> (Keterlibatan Masyarakat yang Sesuai) . | 94 |
| d. <i>Accessibility</i> (Kemudahan Akses Layanan)..... | 96 |
| e. <i>Convenience</i> (Kemudahan dan Kenyamanan Layanan)..... | 99 |
| 4.2.4 <i>Efficiency</i> (Efisiensi)..... | 101 |
| a. <i>Value for Money</i> (Nilai Guna Anggaran)..... | 103 |
| b. <i>Minimal Bureaucracy</i> (Birokrasi yang Minimal)..... | 106 |
| c. <i>Benefit Outweigh Costs</i> (Manfaat Lebih Besar Dibandingkan Biaya) | 108 |
| 4.3 Pembahasan..... | 111 |
| 4.3.1 Pencapaian Hasil Pelayanan melalui Keberhasilan Operasi Pencarian dan Pertolongan..... | 112 |

| | |
|---|------------|
| 4.3.2 Kepercayaan Masyarakat dan Legitimasi dalam Pelayanan Kegawatdaruratan Basarnas pada Kantor SAR Surabaya | 118 |
| 4.3.3 Kualitas Pelayanan melalui Ketepatan dan Kecepatan Penanganan Kondisi Darurat..... | 122 |
| 4.3.4 Efisiensi Pelayanan dalam Mengoptimalkan Manfaat Operasi Pencarian Pertolongan bagi Masyarakat..... | 126 |
| BAB V..... | 131 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 131 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 131 |
| 5.2 Saran | 134 |
| DAFTAR PUSTAKA | 136 |
| LAMPIRAN | 140 |

DAFTAR TABEL

halaman

| | |
|---|-----|
| Tabel 1. 1 Tabel Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pencarian dan pertolongan tahun 2024..... | 6 |
| Tabel 1. 2 Perbandingan Penanganan Kegawat Daruratan Antar Instansi di Indonesia..... | 7 |
| Tabel 1. 3 Tabel Struktur Kelembagaan Pencarian dan Pertolongan (SAR) di Indonesia..... | 9 |
| Tabel 1. 4 Struktur Wilayah Kerja Kantor SAR Surabaya | 10 |
| Tabel 1. 5 Rata-Rata Respon Time Operasi Pencarian dan Pertolongan menurut Kantor Pencarian dan Pertolongan (Menit), (2024) | 11 |
| Tabel 1. 6 Jumlah Operasi Pencarian dan Pertolongan menurut Kantor Pencarian dan Pertolongan (Kejadian) Tahun 2024 | 12 |
| Tabel 1. 7 Rician Penanganan Operasi Pencarian dan Pertolongan Kantor SAR Surabaya Tahun 2025..... | 12 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| Tabel 4. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor SAR Surabaya | 89 |
| Tabel 4. 2 Hasil Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 89 |
| Tabel 4. 3 Ringkasan Hasil Penelitian Dimensi Outcome Achievement..... | 117 |
| Tabel 4. 4 Ringkasan Hasil Penelitian Dimensi Trust and Legimacy | 122 |
| Tabel 4. 5 Ringkasan Hasil Penelitian Dimensi Service Delivery Quality | 125 |
| Tabel 4. 6 Ringkasan Hasil Penelitian Dimensi Effeciency | 130 |

DAFTAR GAMBAR

halaman

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Perbandingan antara OPA, NPM, dan Public Value | 3 |
| Gambar 1. 2 Perincian Data Operasi SAR Pada Kantor SAR Surabaya Tahun 2025..... | 14 |
| Gambar 1. 3 Perincian Data Operasi SAR Pada Kantor SAR Surabaya Januari Tahun 2026 | 14 |
| Gambar 3. 1 Komponen Dalam Analisis (Interactive Model)..... | 54 |
| Gambar 4. 1 Kantor SAR Surabaya | 59 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Pada Kantpr SAR Surabaya..... | 60 |
| Gambar 4. 3 Basarnas Warning Receiver System..... | 66 |
| Gambar 4. 4 Berita Penyelamatan pada Laman Website Resmi Basarnas | 82 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | halaman |
|--|----------------|
| Lampiran 1. Pedoman Observasi | 140 |
| Lampiran 2. Pedoman Wawancara Penelitian..... | 141 |
| Lampiran 3. LOA Jurnal | 148 |
| Lampiran 4. Surat Keterangan Reakreditasi Jurnal..... | 149 |
| Lampiran 5. Lembar Persetujuan Publikasi..... | 151 |
| Lampiran 6. Surat Keterangan Selesai Penelitian | 152 |
| Lampiran 7. SK Hasil Pemeriksaan Tingkat Plagiarisme | 153 |
| Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara..... | 154 |