

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TANGGAP DARURAT
BENCANA MELALUI COMMAND CENTER 112 DI PEMERINTAH KOTA
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 :

RENALDO REZZA
NPM. 1541010008

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA**

2019

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TANGGAP DARURAT
BENCANA MELALUI COMMAND CENTER 112 DI PEMERINTAH KOTA
SURABAYA**

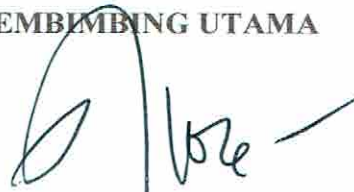
Disusun Oleh :

RENALDO REZZA
NPM. 1541010008

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA



Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NPT. 371089500451

Mengetahui,

DEKAN



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

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TANGGAP DARURAT
BENCANA MELALUI COMMAND CENTER 112 DI PEMERINTAH KOTA
SURABAYA**

Disusun Oleh :

RENALDO REZZA
NPM. 1541010008

Telah Dipertahankan Dihadapkan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program
Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal : 10 Januari 2019

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NIP. 371089500451

TIM PENGUJI

1. Ketua



Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NIP. 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, M.S., CHRA
NIP. 195907011987031001

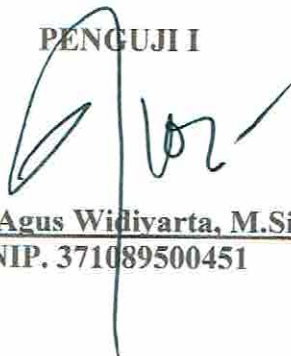
**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TANGGAP DARURAT
BENCANA MELALUI COMMAND CENTER 112 DI PEMERINTAH KOTA
SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Renaldo Rezza
NPM : 1541010008
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan Bahwa Skripsi Ini Telah Direvisi dan Disahkan

Pada Tanggal : 10 Januari 2019

PENGUJI I



Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NIP. 371089500451

PENGUJI II



Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 196004131990031001

PENGUJI III



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

ABSTRAK

RENALDO REZZA, 1541010008, IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TANGGAP DARURAT BENCANA MELALUI *COMMAND CENTER* 112 DI PEMERINTAH KOTA SURABAYA.

Pelayanan publik selama ini merupakan ranah dimana pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, dalam ranah ini terjadi interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Dalam melakukan pelayanan publik pemerintah kota Surabaya telah melakukan berbagai upaya untuk memberikan pelayanan terbaik secara efektif dan efisien kepada masyarakat salah satu inovasi untuk meningkatkan pelayanan tanggap darurat bencana Pemerintah Kota Surabaya mensinergikan Organisasi-Organisasi Perangkat Daerah dalam satu ruang pusat kendali atau *Command Center Room*.

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 van Meter dan van Horn dikutip oleh Winarno (2007:155): 1) Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan, 2) Sumber-Sumber Kebijakan, 3) Komunikasi antar organisasi, 4) Karakteristik badan-badan pelaksana, 5) Kondisi-kondisi ekonomi, sosial, politik, 6) Kecenderungan pelaksana.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu: 1) Ukuran-ukuran dasar dan tujuan-tujuan sudah terimplementasi dengan disinergikannya organisasi perangkat daerah dalam satu ruangan, mempermudah koordinasi antar organisasi, 2) Sumber-Sumber Kebijakan sudah terimplementasi tetapi masih terdapat kekurangan terkait posko, 3) Komunikasi antar organisasi, sudah terimplementasi dengan baik, pada koordinasi yang dilakukan individu (operator) dilakukan dengan baik, dimulai menerima laporan masuk hingga kejadian bencana selesai ditangani. 4) Karakteristik badan-badan pelaksana, sudah terimplementasi dengan baik, terkait tingkat kontrol hierarkis dan dukungan politik dari pembuat kebijakan mendapat dukungan penuh dengan diberikannya seluruh kebutuhan-kebutuhan 5) Kondisi-kondisi ekonomi, sosial, politik, dengan mendapatkan dukungan dari elite politik lembaga legislatif, selagi mendapat respon yang baik dan masyarakat merasa aman dan terbantu dengan adanya *Command Center* 112. 6) Kecenderungan pelaksana, dengan melihat bahwa petugas telah terseleksi dan mendapat pelatihan kompetensi.

Kata kunci : Implementasi tanggap darurat bencana, Command Center 112

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF DISASTER EMERGENCY RESPONSE POLICY THROUGH COMMAND CENTER 112 IN THE SURABAYA CITY GOVERNMENT.

Public services for a realm where governments interact with the public, in this realm of interaction between government and society. In carrying out public services the city government of Surabaya has made various efforts to provide the best service effectively and efficiently to the community, one of the innovations to improve disaster emergency response services The Surabaya City Government synergized Regional Device Organizations in a Command Center Room.

This type of research used in this research using descriptive method with qualitative approach. The location of research is Disaster Management Agency and Public Protection and Command Center Room focus of this research is used according to the theory of Van Meter and Van Horn was quoted by Winarno (2007: 155): 1) Basic measures and objectives, 2) Policy Sources, 3) communication between organizations, 4) Characteristics of the implementing agencies, 5) conditions of economic, social, political, 6) Trends executor.

The results of the research are: 1) Basic measures and objectives have been implemented by synergizing regional organizations in one room, facilitating coordination between organizations, 2) Policy Sources already implemented but there are still shortcomings related to posts, 3) Communication between organizations, it has been well implemented, in coordination with individuals (operators) done well, it starts receiving incoming reports until disaster events have been handled. 4) Characteristics of implementing agencies, have been implemented well, related to the level of hierarchical control and political support from policy makers has full support with the provision of all needs 5) Economic, social, political conditions, by gaining support from the institution's political elite legislative, while getting a good response and the community feels safe and helped by the existence of Command Center 112. 6) Trends executor, by seeing that the officers have been selected and received competency training.

Keywords: Implementation of disaster emergency response, Command Center 112

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah yang Maha Perkasa lagi Maha Mulia karena Keperkasaan, Kemuliaan dan Curahan Kasih NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui *Command Center* 112 di Pemerintah Kota Surabaya”**.

Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Yang dimaksud guna untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan dan membandingkan teori yang telah diterima dengan keadaan sebelumnya dilapangan. Disamping itu juga dapat diharapkan dengan melakukan penelitian ini dapat memberikan bekal berkaitan dengan ilmunya.

Tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Agus Widiyarta, M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, arahan yang bermanfaat dan rela meluangkan waktunya untuk penulis.

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

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr.Drs.Ec. Gendut Sukarno, MS.,CHRA 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. Orang Tua dan saudara-saudara penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya.
5. Teman – teman seperjuangan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, dan saling mendoakan.
6. Dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan ini.

Surabaya, Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori	20
2.2.1. Kebijakan Publik	20
2.2.2. Implementasi Kebijakan	26
2.2.3. Pelayanan Publik	35
2.2.4. E-Government	44

BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1. Jenis Penelitian	46
3.2. Lokasi Penelitian.....	47
3.3. Fokus Penelitian.....	48
3.4. Informan dan Teknik Penarikan Informan (Sumber Data)	51
3.5. Metode Pengumpulan Data	53
3.6. Teknik Analisa Data.....	55
3.7. Keabsahan Data	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	62
4.1.1. Gambaran Umum Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	62
4.1.2. Dasar Hukum Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat	63
4.1.3. Visi dan Misi Badan Penanggulangan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.	63
4.1.4. Struktur Badan Penanggulangan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.	64
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penanggulangan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	66
4.1.6. Komposisi Pegawai Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekontruksi	87
4.2. Sejarah <i>Command Center</i> 112 di Pemerintah Kota Surabaya	91
4.3. Hasil Penelitian.	93

4.3.1. Ukuran-ukuran dasar dan tujuan kebijakan	95
4.3.2. Sumber-Sumber Kebijakan	98
4.3.3 Komunikasi Antar Organisasi dan Kegiatan-Kegiatan Pelaksana.....	108
4.3.4. Karakteristik Badan-Badan Pelaksana	113
4.3.5. Kondisi-Kondisi Ekonomi, Sosial, dan Politik	117
4.3.6. Kecenderungan Pelaksana	120
4.4. Pembahasan	122
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	136
5.1. kesimpulan	136
5.2. Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	16
Tabel 4.1	Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Pegawai	88
Tabel 4.2	Komposisi Pegawai Negeri Sipil (PNS) Berdasarkan Pangkat dan Golongan	89
Tabel 4.3	Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Tabel 4.4	Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	91
Tabel 4.5	Pembagian Jam Kerja Pelayanan <i>Command Center</i> 112	100
Tabel 4.6	Daftar Jumlah Petugas <i>Command Center</i> Berdasarkan Regu dan Organisasi Perangkat Daerah	101
Tabel 4.7	Daftar Posko Terpadu dan Posko Pendukung Tanggap Darurat Bencana Pemerintah Kota Surabaya	104
Tabel 4.8	Daftar Fasilitas Sarana dan Prasarana Penunjang Pelayanan Tanggap Darurat Bencana <i>Command Center Room</i>	106
Tabel 4.9	Laporan Masuk Pada <i>Command Center</i> 112 Periode 1 Januari 2018-30 November 2018	111
Tabel 4.10	Matriks Hasil Penelitian	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir Implementasi Kebijakan Pelayanan Tanggap Darurat Bencana <i>Command Center</i> 112 Pemerintah Kota Surabaya	45
Gambar 3.1	Analisis Data Model Interaktif	58
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Badan Penanggulangan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	65
Gambar 4.2	Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Pada <i>Command Center Room</i> Pemerintah Kota Surabaya	93
Gambar 4.3	Alur Oprasional Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui <i>Command Center</i> di Pemerintah Kota Surabaya	109
Gambar 4.4	Aplikasi S.I.A.G.A Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Pemerintah Kota Surabaya	110

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul
Lampiran 1	Peraturan Walikota Surabaya Nomor 49 tahun 2011 tentang Pedoman Penanggulangan Bencana Saat Tanggap Darurat Di Kota Surabaya.
Lampiran 2	Foto Bersama Narasumber Sekertaris BPB dan Linmas Kota Surabaya Foto Bersama Narasumber Kepala Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi, dan Rekonstruksi BPB dan Linmas Kota Surabaya Foto Bersama Narasumber Kepala Sub Bagian Kedaruratan BPB dan Linmas Kota Surabaya Foto Bersama Narasumber Operator <i>Command Center Room</i> Kota Surabaya Foto Bersama Narasumber Koordinator <i>Command Center 112</i> Kota Surabaya