

## TESIS

### **EFEKTIVITAS LAYANAN DARURAT JAKARTA SIAGA 112 DALAM PENANGANAN KEBAKARAN OLEH UPT. PUSAT DATA DAN INFORMASI KEBENCANAAN BPBD PROVINSI DKI JAKARTA**

**Disusun Oleh :**

<b>NAMA</b>	<b>:</b> MUSA
<b>NPM</b>	<b>:</b> 1862001073
<b>JURUSAN</b>	<b>:</b> ADMINISTRASI PUBLIK
<b>PROGRAM STUDI</b>	<b>:</b> ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
<b>KONSENTRASI</b>	<b>:</b> MANAJEMEN PEMBANGUNAN DAERAH

**Diajukan untuk memenuhi sebagian Syarat  
guna memperoleh gelar Magister Terapan Administrasi Publik  
(M.Tr.A.P.)**



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
JAKARTA**

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA**

**2020**



**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Nama : Musa  
Nomor Pokok Mahasiswa : 1862001073  
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara  
Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah  
Judul : Efektivitas Layanan Darurat Jakarta  
Siaga 11 dalam Penanganan  
Kebakaran oleh UPT. Pusat Data &  
Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi  
DKI Jakarta

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 6 Desember 2019

Pembimbing,

**Dr. R.N. AFSDY SAKSONO, M.Sc**



**PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI  
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Musa  
NPM : 1862001073  
Program Studi/Konsentrasi : Administrasi Pembangunan Negara /  
Manajemen Pembangunan Daerah  
Judul Tesis : Efektivitas Layanan Darurat Jakarta  
Siaga 112 dalam Penanganan  
Kebakaran oleh UPT. Pusat Data &  
Informasi Kebencanaan BPBD  
Provinsi DKI Jakarta

Telah mempertahankan Tesis ini dihadapan Tim Pengaji  
Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi  
Lembaga Administrasi Negara

Hari : Jumat  
Tanggal : 6 Desember 2019  
Pukul : 10.30 WIB

**TELAH DINYATAKAN LULUS**

Tim pengaji :  
Ketua : Yogi Suwarno, MA, Ph.D  
Sekretaris : Dr. Mala Sondang Silitonga, MA  
Pembimbing/Anggota : Dr. R.N. Afsdy Saksono, M.Sc  
Anggota : Dr. Asropi, M.Si



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Musa

NPM : 1862001073

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Konsentrasi : Manajemen Pembangunan Daerah

dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tesis yang telah saya buat dengan judul **Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran** oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta ini, merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Jakarta, 6 Desember 2019

Penulis,



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Adapun judul tesis ini adalah Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, yang diajukan sebagai salah satu syarat Ujian Program Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi – Lembaga Administrasi Negara (STIA – LAN) Jakarta.

Dengan segala kerendahan hati, saya sampaikan kesadaran yang tulus bahwa tesis ini jauh dari sempurna dan banyak kekurangan di dalamnya. Hal tersebut karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang saya miliki, baik dalam teknis maupun dalam kajian materi substantif permasalahan. Dalam usaha perbaikan tesis ini, kritikan dan masukan dari semua pihak sangat saya harapkan, agar di masa mendatang dapat menjadi pertimbangan.

Selama menyelesaikan tesis ini, saya banyak menerima bimbingan moril dari dosen pembimbing, untuk itu saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. R.N. Afsdy Saksono, M.Sc. selaku pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahannya.

Selanjutnya saya juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos, MA. selaku Ketua STIA-LAN Jakarta, seluruh Bapak/ Ibu Dosen yang mengajar di STIA-LAN Jakarta, serta karyawan dan staf yang telah membantu saya selama menempuh pendidikan dan penyusunan tesis;

2. Seluruh *Key Informant* yaitu Kepala UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, Kepala Seksi Komunikasi Operasi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta, Satpel Informasi UPT. Pusa Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, *Community Manager* Layanan Darurat Jakarta Siaga 112, Operator Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 & Masyarakat Pengguna Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 yang telah bersedia diwawancara serta teman-teman pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Prov. DKI Jakarta yang telah membantu kelancaran tesis saya;
  3. Ibu Rinah, Umak Kartina, Bpk. Makmur, Istri (Nurul Intan Saputri), Adik, dan anak (Zahra Almaira Musa) & (M. Hafiz Danish Veysa) yang terus memotivasi serta do'a yang tak pernah putus untuk saya dalam menyelesaikan pendidikan dan tesis ini;
  4. Teman-teman Angkatan Tahun 2018 Semester Ganjil Magister Terapan Administrasi Pembangunan Negara, yang selalu kompak dan saling support dalam perkuliahan dan penyusunan tesis;
  5. Semua teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memotivasi saya dalam menyelesaikan tesis ini.
- Akhir kata saya berharap Allah SWT berkenan membala segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 6 Desember 2019

Penulis

M

## ABSTRAK

MUSA, 1862001073

**EFEKTIVITAS LAYANAN DARURAT JAKARTA SIAGA 112 DALAM PENANGANAN KEBAKARAN OLEH UPT. PUSAT DATA & INFORMASI KEBENCANAAN BPBD PROVINSI DKI JAKARTA**

**100 Halaman, 5 Bab, 4 Tabel, 18 Gambar, 9 Lampiran**

**Daftar Pustaka : 25 Buku, 7 Peraturan**

---

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta dengan memperhatikan aspek-aspek yang terdapat dalam Efektivitas Program Layanan Darurat Jakarta Siaga 112.

Metode penelitian dilakukan dengan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara, dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan pada 10 (sepuluh) orang *key informant*, telaah dokumen difokuskan pada dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta Efektivitasnya masih rendah, dikarenakan Penyelenggaraan Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran yang dilaksanakan oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta ditinjau dari aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program, aspek Ketercapaian Tujuan Program, dan aspek Tindaklanjut Program.

Disarankan kepada UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta harus terus menerus melakukan sosialisasi Layanan Darurat ini kepada masyarakat, perlu peningkatan komitmen yang tegas dari Kepala 8 SKPD terkait penanganan kebakaran agar dilapangan semua unit berperan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP) Penanganan Kebakaran dan diperlukan evaluasi dan tindaklanjut layanan program yang diadakan berkala 3 bulan sekali, selain itu juga diperlukan survey kepuasan layanan 112 yang dapat mengukur *response time*.

**Kata Kunci : efektivitas, layanan darurat, penanganan kebakaran**

## ABSTRACT

**MUSA, 1862001073**

**EFFECTIVENESS OF EMERGENCY SERVICES OF JAKARTA SIAGA 112 IN FIRE HANDLING BY UPT. DATA CENTER & DEPARTMENT INFORMATION BPBD PROVINCE DKI JAKARTA**

**100 Pages, 5 Chapters, 4 Tables, 18 Pictures, 9 Attachments**

**Bibliography: 25 Books, 7 Rules**

---

This research was conducted to determine the Effectiveness of Jakarta Siaga 112 Emergency Services in Fire Management by UPT. Disaster Data & Information Center of BPBD DKI Jakarta Province by taking into account aspects contained in the Effectiveness of the Jakarta Siaga Emergency Service Program 112.

The research method was carried out by the case study method with data collection techniques by interview method, and document review. Interviews were conducted on 10 (ten) key informants, document review focused on documents related to the Jakarta Emergency Alert Service 112 Effectiveness research in Fire Management.

The results showed that the Effectiveness of Jakarta Siaga 112 Emergency Services in Fire Management by UPT. The Center for Disaster Data & Information BPBD DKI Jakarta Province Its effectiveness is still low, due to the Implementation of Emergency Services Jakarta Standby 112 in Fire Management implemented by UPT. Disaster Data & Information Center of BPBD DKI Jakarta Province in terms of the Target Group Understanding of the Program, the Achievement of the Program Objectives aspects, and the Program Follow-up aspects.

Suggested to UPT. Disaster Data & Information Center BPBD DKI Jakarta Province must continue to disseminate this Emergency Service to the public, it is necessary to increase a firm commitment from the Head of 8 SKPD related to fire handling so that all units play a role in accordance with the Standard Operating Procedures (SOPs) for Fire Management and evaluation is needed and follow-up program services which are held regularly every 3 months, in addition it also requires a service satisfaction survey 112 that can measure response time.

**Keywords: effectiveness, emergency services, fire management**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
<b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Fokus Permasalahan .....	12
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	
A. Tinjauan Teori dan Konsep Kunci .....	14
1. Tinjauan Teori.....	14
a. Manajemen Pembangunan Daerah.....	14
b. Pelayanan Publik.....	21
c. Layanan Darurat Jakarta Siaga 112....	29

d. Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112	30
e. Konsep Kunci.....	39
B. Model Berpikir .....	42
C. Pertanyaan Penelitian .....	43
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
A. Metode Penelitian .....	44
B. Teknik Pengumpulan Data .....	44
C. Pengolahan Data dan Analisis Data .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN</b>
A. Gambaran Umum UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Prov. DKI Jakarta .....	52
B. Penyajian Data dan Pembahasan .....	59
1. Aspek Pemahaman Kelompok Target terhadap Program.....	60
2. Aspek Ketercapaian Tujuan Program...	79
3. Aspek Tindak Lanjut Program.....	88
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	96
<b>LAMPIRAN</b>	
1. Matriks Penelitian	
2. Pedoman Wawancara	

3. Pedoman Telaah Dokumen
4. Surat Penelitian Tesis Mahasiswa STIA-LAN
6. Surat Ijin dari Lokasi Penelitian
7. Transkrip Wawancara
  1. *Key Informant 1*
  2. *Key Informant 2*
  3. *Key Informant 3*
  4. *Key Informant 4*
  5. *Key Informant 5*
  6. *Key Informant 6*
  7. *Key Informant 7*
  8. *Key Informant 8*
  9. *Key Informant 9*
  10. *Key Informant 10*
8. Hasil Telaah Dokumen
9. Daftar Riwayat Hidup

## DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
1.	<i>Key Informant</i> Penelitian	47
2.	Jumlah Pegawai UPT. Pusat Data & Infomasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta	57
3.	Jumlah Informasi, Kejadian Bencana, Edukasi Bencana & Kegiatan BPBD Provinsi DKI Jakarta	61
4.	Laporan Tahun 2017 - 2018 Serah Terima Barang dari Pengurus Barang UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta	62

## DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
1.	Kenaikan Jumlah Pengaduan oleh Masyarakat mengenai Pelayanan Publik	1
2.	Grafik Call Per bulan JS 112 Tahun 2017	6
3.	Model Berfikir	42
4.	Bagan susunan Organisasi BPBD Prov. DKI Jakarta	53
5.	Bagan susunan Organisasi UPT. Pusat Data & Informasi KebencanaanBPBD Prov. DKI Jakarta	54
6.	Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta	59
7.	Poster Layanan Darurat Jakarta Siaga 112	66
8.	Twitter BPBD Provinsi DKI Jakarta	67
9.	Stiker Layanan Darurat Jakarta Siaga 112	68
10.	Banner Layanan Darurat Jakarta Siaga 112	69
11.	Website BPBD Provinsi DKI Jakarta	70
12	Data Panggilan Masuk Penanganan Kebakaran dari Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dan Dinas Penanggulangan Kebakaran & Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 & 2018	71
13.	Survei Warga Nomor Darurat 112 Belum Populer	72

14	Dashboard Web Monitoring Layanan Darurat Jakarta Siaga 112	79
15.	Dashboard Web Monitoring Layanan Darurat Jakarta Siaga 112	80
16.	Dashboard Web Monitoring Layanan Darurat Jakarta Siaga 112	81
17.	Prosedur Penanganan Kejadian Terkait Kebencanaan Kebakaran	82
18.	Rekapitulasi Layanan Darurat Jakarta 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan	88

**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**

## **DAFTAR SINGKATAN**

BPBD	:	Badan Penanggulangan Bencana Daerah
DKI	:	Daerah Khusus Ibukota
KAK	:	Kerangka Acuan Kerja
SKPD	:	Satuan Kerja Perangkat Daerah
SK	:	Surat Keputusan
UKPD	:	Unit Kerja Perangkat Daerah
UPT	:	Unit Pelaksana Teknis
Perda	:	Peraturan Daerah
Pergub	:	Peraturan Gubernur
PDIK	:	Pusat Data dan Informasi Kebencanaan

## BAB I

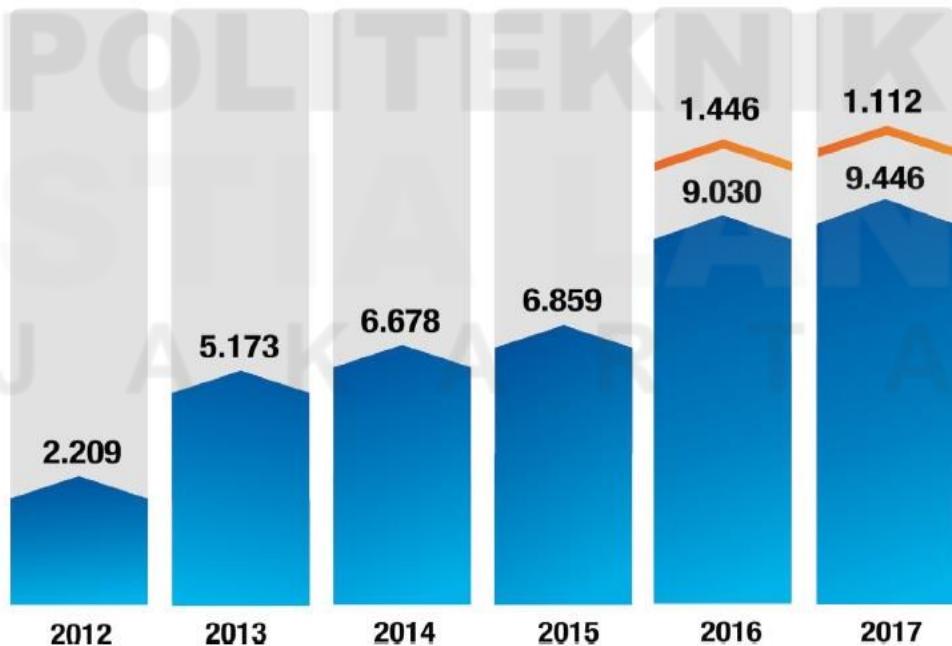
### PERMASALAHAN PENELITIAN

#### A. Latar Belakang Permasalahan

Seiring dengan berkembangnya zaman, tuntutan perubahan sering ditujukan kepada Aparatur Pemerintahan mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, menurut data laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2017 tentang Pengaduan Masyarakat mengalami kenaikan.

**Gambar 1**

#### Kenaikan Jumlah Pengaduan oleh Masyarakat mengenai Pelayanan Publik



*Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2017 Tentang Pengaduan Masyarakat.*

DKI Jakarta merupakan salah satu kota dengan jumlah penduduk terbesar di Indonesia yang selalu gencar-gencarnya untuk terus berupaya melakukan berbagai strategi pelayanan publik. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu mengenai permasalahan layanan pengaduan darurat. Pengaduan darurat merupakan suatu hal yang memiliki tingkat urgensi yang tinggi dan harus selalu menjadi prioritas dalam pelayanannya. Pelayanan pengaduan darurat yang meliputi pelayanan terhadap keadaan darurat yang bisa saja secara tiba-tiba terjadi pada masyarakat kapan saja dan dimana saja seperti kebakaran, banjir, kecelakaan dan dikarenakan berhubungan dengan nyawa seseorang maka pemerintah seharusnya terus melakukan perbaikan dalam pelayanan keadaan darurat.

Provinsi DKI Jakarta sebagai Ibukota negara Indonesia menjadi pusat pemerintahan dan perekonomian. DKI Jakarta memiliki indeks pembangunan tertinggi di Indonesia (BPBD DKI Jakarta, 2013). Data menunjukan total penduduk DKI Jakarta sebanyak 10.177.124 jiwa, dengan jumlah rata-rata urbanisasi sepanjang tahun 2014 sebanyak 123.178 jiwa setiap tahunnya (Jakarta Open Data, 2016). Hal tersebut membuat kepadatan penduduk DKI Jakarta melebihi batas normalnya yakni melebihi angka 15.000 jiwa tiap km<sup>2</sup> (Abraham, Lubis, Indrawan, & Fachrudin, 2014). Kepadatan penduduk dapat dijadikan referensi dalam menentukan kerentanan dan dapat meningkatkan potensi ancaman bencana Twigg dalam (Muslim, Firdaus, Kumalawati, & Aristin, 2017).

Dinamika dan semakin kritisnya masyarakat DKI Jakarta menjadi tantangan Aparat Pemerintah Provinsi DKI Jakarta untuk memberikan pelayanan yang terbaik sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dengan adanya pembukaan UUD 1945 alinea keempat dan tuntutan masyarakat untuk pelayanan yang lebih baik, maka dibentuklah Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 3 tujuan dari Undang-undang ini adalah:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari keempat tujuan tersebut pemerintah sangat *concern* terhadap peningkatan terhadap pelayanan publik sehingga efektifitas pelayanan publik menjadi optimal.

Dilatarbelakangi dengan adanya tuntutan aspirasi masyarakat terhadap peningkatan efektivitas pelayanan maka dibentuklah UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta merupakan Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 296 tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Pusat Data dan Informasi Kebencanaan.

UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta merupakan ujung tombak pelayanan kegawatdaruratan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, jenis pelayanan yang ada di Jakarta Siaga 112 sebanyak 10 kriteria yang terdiri dari; Pelayanan Ambulance Gawat Darurat, Penyelamatan Manusia, Penanganan Kebakaran, Penanganan Kejadian kecelakaan, penanganan kejadian tindak kriminal, penanganan kejadian teroris, penanganan pohon tumbang dengan adanya korban, penanganan hewan buas atau berbisa, penanganan kejadian terkait kebencanaan dan penanganan kejadian terkait kontruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat.

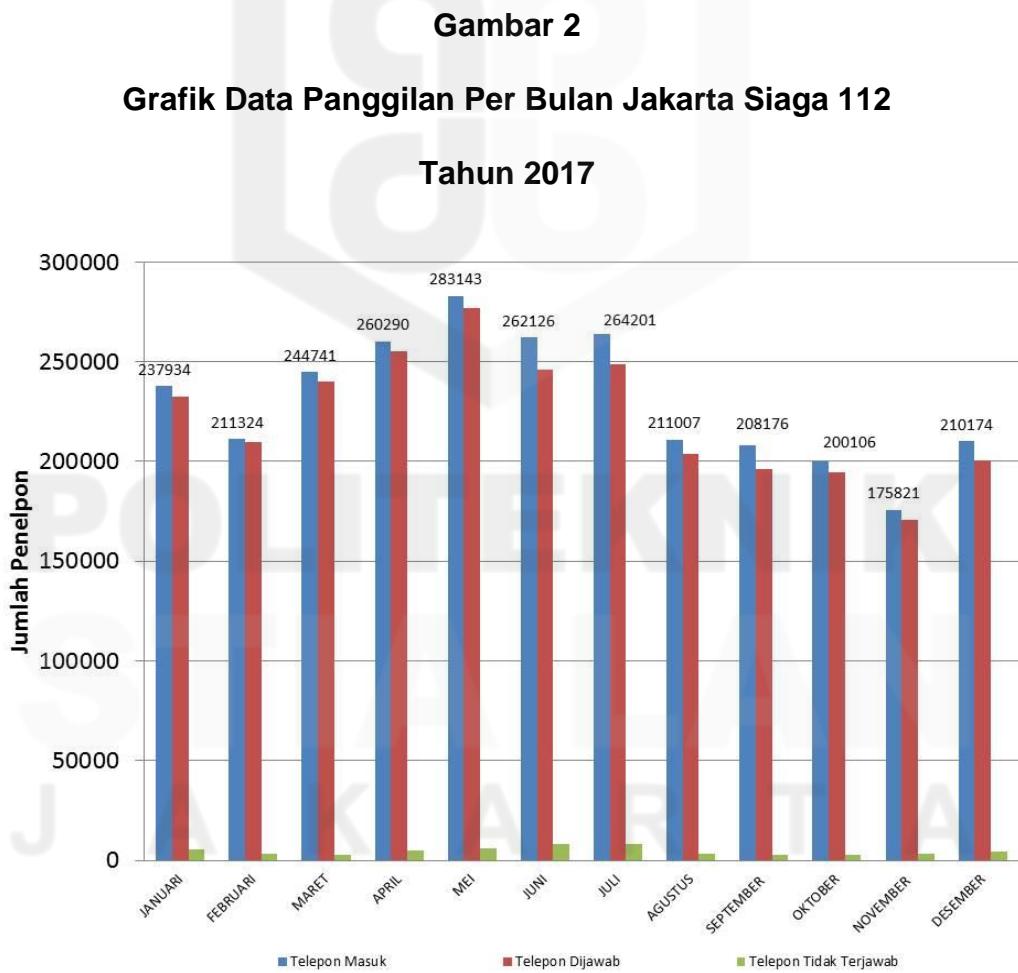
UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan dalam melayani sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 188 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, dibentuknya Layanan Darurat Jakarta Siaga 112

adalah sebuah jawaban terkait permasalahan pelayanan publik yang muncul seperti kurang cepatnya penanganan kondisi darurat yang seharusnya ditangani dengan cepat karena memiliki urgensi yang tinggi terkait nyawa manusia. Dan banyaknya nomor pengaduan darurat yang banyak dan mempersulit masyarakat untuk menghafalnya serta birokrasi yang berbelit-belit memperlambat penanganannya. Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 merupakan salah satu strategi pelayanan satu pintu oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam menangani pengaduan darurat. Jakarta Siaga 112 merupakan sebuah inovasi dalam menangani masalah darurat, berawal dari setiap dinas memiliki masing-masing nomor layanan yang kadang kala membingungkan masyarakat, sulitnya warga DKI Jakarta dalam mengakses layanan publik di bidang kegawatdaruratan, selama ini Pemerintah Provinsi DKI Jakarta memiliki beberapa nomor telepon yang dapat dihubungi tentang pelayanan masyarakat terkait kegawatdaruratan yang masih bersifat sektoral sesuai dengan instansinya masing-masing, dengan banyaknya nomor telepon tersebut sehingga membuat masyarakat kesulitan dalam mengingat atau menghafal nomor telepon tersebut.

Jakarta Siaga 112 adalah layanan darurat bebas pulsa yang mengintegrasikan semua kebutuhan terkait keadaan darurat seperti; darurat medis, kebakaran, keamanan, kecelakaan dan bencana. Inovasi yang menitikberatkan *response time*, memangkas birokrasi yang lambat dalam penanganan dilapangan untuk memberikan solusi pelayanan yang

prima kepada masyarakat dalam berbagai pengaduan dan keluhan terkait kegawatdaruratan.

Berikut merupakan grafik jumlah keseluruhan panggilan melalui layanan darurat Jakarta Siaga 112 pada Januari s.d Desember 2017 sebagai berikut :



*Sumber : Laporan Tahunan UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan 2017 tentang Grafik Jumlah Panggilan Darurat.*

Dari grafik tergambaran bahwa layanan darurat Jakarta Siaga 112 intensitasnya sangat tinggi, itu terlihat dari setiap bulan grafiknya

sebanyak diatas 150.000 penelpon dalam satu bulan. Selain itu belum ada evaluasi terhadap layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan darurat Jakarta Siaga 112. Penilaian hanya dilakukan berdasarkan analisa yang berasal dari sistem aplikasi berbasis teknologi informasi yaitu berupa *service level*. *Service level* merupakan persentase terhadap jumlah panggilan yang berhasil diterima dari total jumlah panggilan yang masuk.

Apakah Efektivitas layanan darurat Jakarta Siaga 112 sesuai yang diharapkan BPBD Provinsi DKI Jakarta dalam upaya memberikan pelayanan prima terkait kegawatdaruratan kepada masyarakat, beberapa hal yang diharapkan layanan darurat Jakarta Siaga 112 antara lain:

1. Ketepatan layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran untuk memberikan layanan yang akurat dengan *response time* yang cepat sesuai permintaan masyarakat/penelpon.
2. Kemampuan layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran untuk membantu masyarakat dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan bantuan diberikan sesuai kasus permasalahan penanganan kebakaran yang terjadi dan kemudian memberikan bantuan secara cepat dan tepat.
3. Kelengkapan Sarana dan prasarana dan didukung petugas operator layanan darurat Jakarta Siaga 112 yang mampu menumbuhkan kepercayaan kepada masyarakat untuk bisa menciptakan rasa aman bagi korban dan menguasai pengetahuan serta keterampilan yang

dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah penanganan kebakaran.

4. Dengan sistem teknologi yang canggih didukung software/aplikasi Web Monitoring untuk mendukung system layanan kegawatdaruratan terpadu sehingga memahami masalah masyarakat/penelpon dan bertindak sesuai kepentingan penelpon, serta memberikan pendekatan personal sesuai kebutuhan dilapangan.
5. Layanan darurat Jakarta Siaga 112 merupakan layanan yang berinovasi nomor tunggal panggilan darurat sehingga memudahkan masyarakat dalam menghafal nomor panggilan, bebas pulsa serta layanan terpadu yang memiliki 10 kriteria layanan darurat.

Namun demikian, efektifitas terhadap pelayanan publik ini perlu dilakukan karena pelayanan publik yang ada di UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta efektivitasnya belum optimal seperti:

1. Layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran masih belum mampu untuk memberikan layanan yang akurat dengan *response time* yang cepat dikarenakan kendala *procedural* yang harus dijalankan terkait persyaratan yang harus dipenuhi sipenelpon sebagai syarat untuk mendapatkan pelayanan penanganan kebakaran (Ombudsman, 2019)
2. Kemampuan Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran masih kurang untuk membantu masyarakat dan merespon

permintaan mereka, serta menginformasikan kapan bantuan diberikan sesuai kasus permasalahan penanganan kebakaran yang terjadi dan kemudian memberikan bantuan secara cepat dikarenakan dalam jumlah operator belum sebanding dengan jumlah penelpon (Ombudsman, 2019).

3. Masih dianggap program pemerintah yang setengah jalan dikarenakan masih ada kendala kebijakan dari tingkat pusat yang berawal kebijakannya adalah Nomor Tunggal Panggilan Darurat, berubah menjadi bermitra kepada nomor-nomor panggilan yang sudah ada dari Kementerian Kesehatan dan unit lainnya (BeritaSatu, 2018).
4. Mulai melemahnya komitmen Kepala SKPD unit terkait kegawatdaruratan sehingga masih lambatnya jalur koordinasi dalam menindaklanjuti permintaan masyarakat terkait kegawatdaruratan.
5. Tingginya telepon masyarakat dalam permintaan layanan darurat dengan kondisi Standar Operasi Prosedur belum berjalan secara maksimal karena masih terkendala kewenangan dan koordinasinya (BeritaSatu, 2018).

Berdasarkan pernyataan tersebut, layanan darurat Jakarta Siaga 112 di Provinsi DKI Jakarta masih belum optimal efektivitasnya. Penelitian terdahulu digunakan untuk memberikan referensi ilmiah yang bertujuan memberikan gambaran serta masukan dalam membahas penelitian Layanan Darurat Jakarta Siaga 112. Layanan Darurat telah mendapat perhatian pada studi sebelumnya. Tsai, Wen, Wu, & Chen (2013, pp.

1109-1127) yang memfokuskan penelitiannya pada penyelenggaraan *emergency operation center* (EOCs) di Taiwan, dengan adanya sistem kerja yang baik antara EOC dan instansi Kesehatan, Pemadam Kebakaran serta unit medis setempat, *emergency medical care law* (EMCL) perlu ditingkatkan di seluruh sistem layanan medis darurat tersebut. EOCs dianalisis dan dievaluasi selama tiga tahun untuk memulai kerangka kerja yang terkoordinasi dengan instansi Kesehatan, Pemadam Kebakaran serta unit medis setempat. Selain itu, Hernandez & Fisher (2013, pp. 126-135) yang memfokuskan penelitian dalam alat analisis visual pada *emergency* manajemen. Penelitian ini memberikan gambaran terkait peranan, fungsi dan unit-unit kerja dari Richmond EOC (*emergency operation center*) in British Columbia. Sedangkan Tapia, Lalone, Giacobe, & Soule (2015, pp. 300-310) memfokuskan penelitian mereka pada proses kerja 911 dalam mendukung EOC selama krisis atau bencana terjadi. Call center 911 mampu menerima pesan singkat dari penggunanya untuk mengakses pelayanan-pelayanan berupa layanan polisi, medis atau pemadam kebakaran. Dan Sutter, et al (2015, pp. 736-742) menfokuskan penelitian mulai mengukur dan meningkatkan intervensi kritis, studi ini menggambarkan survei nasional tentang titik penjawab keselamatan publik (PSAP) yang berfokus pada praktik saat ini dan sumber daya yang tersedia untuk menyediakan T-CPR kepada penelepon dengan tujuan keseluruhan meningkatkan kelangsungan hidup dari OHCA. Tapia, Giacobe, Soule & Lalone (2016, pp. 73-85) memfokuskan dalam

menyajikan sistem yang bertujuan untuk memberikan data real-time kepada manajer darurat selama peristiwa krisis di lingkungan seperti itu – dalam sebuah kota perguruan tinggi selama pertandingan sepakbola atau acara serupa yang dihadiri. Sistem dirancang untuk menerima, urutkan, triase, dan kirim ratusan pesan teks langsung dari populasi yang terlibat dalam krisis staf manajemen darurat yang dapat merespons. Mereka berpendapat bahwa ketika tingkat kota atau kabupaten EOC ditempatkan bersama dengan EOC Universitas, berbagai peluang untuk pengembangan dan pendanaan terjadi. Universitas dapat menyediakan keahlian teknis, pendanaan, kepegawaian, pengembangan dan pengujian untuk sistem yang melayani EOC. Yang terpenting, Universitas juga menyediakan acara seperti bencana itu dapat digunakan sebagai proksi untuk krisis massal yang tidak dapat diprediksi selama pengujian yang lebih valid dan andal dapat terjadi. Para penulis menyajikan temuan awal dari layanan teks-ke-darurat yang saat ini ada digunakan oleh Penn State University Athletics. Zamboni (2019, pp. 1-15) yang memfokuskan dalam mengeksplorasi bagaimana keadaan darurat pengalaman responden, kepercayaan dan konteks organisasi memengaruhi proses pengambilan keputusan dan interaksinya dengan klien mereka. Penelitian ini terletak di persimpangan antara birokrasi tingkat jalan dan perwakilan literatur birokrasi. Membangun di atas symbol representasi, penelitian ini berpendapat bahwa representasi aktif dibentuk oleh faktor-faktor di luar karakteristik sosio-demografis belaka dan identitas organisasi atau

kelompok. Dengan focus analisis tentang sikap para birokrat sendiri, penelitian ini memberikan bukti awal untuk mendukung Hipotesis Meier baru-baru ini dalam mikro-teori perwakilannya birokrasi. Prawira, Noor, & Nurani (2018, pp. 715-721) yang memfokuskan penelitian untuk memahami inovasi layanan Call Center SPGDT 119 dari konsep inovasi layanan dan kualitas layanan berdasarkan dimensi kualitas menurut Zeitmalh, dkk. Pada penelitian lainnya, Putri & Hariwan (2015, pp. 3786-3793) memfokuskan penelitian ini pada harapan, persepsi, tingkat kepuasan dan aspek-aspek layanan Call Center 108. Putra (2018) memfokuskan penelitian pada pengelolaan dan capaian program layanan Jakarta Siaga 112 yang merupakan layanan nomor tunggal terpadu pemerintah Provinsi DKI Jakarta sebagai pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor 112.

### **B. Fokus Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta ?”**

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### ***1. Tujuan Penelitian***

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta.

### ***2. Manfaat Penelitian***

Manfaat dari penelitian ini meliputi dua hal, yaitu :

#### **a. Manfaat terhadap Kepentingan Dunia Akademik**

Dengan mengetahui efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan ilmu Manajemen Pembangunan Daerah khususnya yang berkaitan dengan Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 di Provinsi DKI Jakarta.

#### **b. Manfaat terhadap Dunia Praktis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Unit Pelaksana Teknis Pusat Data dan Informasi Kebencanaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi DKI Jakarta dalam Kebencanaan untuk dapat meningkatkan efektivitas layanan darurat Jakarta Siaga 112 agar menjadi lebih baik.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan dengan mengacu aspek-aspek, Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta Efektivitasnya masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek yang menjadi arah penelitian. Aspek-aspek tersebut mencakup sebagaimana berikut:

##### **1. Aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*)**

###### **terhadap Program**

Penyelenggaraan Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran yang dilaksanakan oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta apabila ditinjau dari aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program, dapat disimpulkan bahwa pemahaman kelompok sasaran terhadap program dapat dikatakan masih kurang, karena belum merata sosialisasinya layanan Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran ke seluruh masyarakat DKI Jakarta sehingga ada beberapa yang belum mengetahui setelah ada kejadian kebakaran dan langsung menggunakan layanan 112 baru mengetahui adanya layanan program kegawatdaruratan Jakarta Siaga 112.

## **2. Aspek Ketercapaian Tujuan Program**

Secara umum aspek Ketercapaian Tujuan Program dapat dikatakan masih kurang, dikarenakan masih ada beberapa instansi yang belum *all out*, Standar Operasi Prosedur (SOP) Penanganan Kebakaran oleh *Call Center 112* dari 8 SKPD terkait dalam Penanganan Kebakaran yang belum hadir 5 SKPD terdiri dari; Dinas Perhubungan wilayah, Satpol PP Kecamatan, Polda Metro Jaya, Dinas Pertamanan dan Palang Merah Indonesia, masih belum *all out* dari sekian instansi yang hadir baru tiga instansi dalam setiap kejadian bencana kebakaran yang hadir yaitu dari Ambulance Gawat Darurat (AGD) dari Dinas Kesehatan, PLN/DPE dengan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan.

## **3. Aspek Tindaklanjut Program**

Aspek Tindaklanjut Program disimpulkan bahwa Tindak Lanjut Program dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP, hal ini terlihat bahwa perihal Monitoring Proses, Keberlanjutan Program dan Evaluasi Layanan sudah sesuai dengan SOP yang ada dan laporan dapat diselesaikan sesuai SPM yang ada.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, saran terkait aspek-aspek penelitian sebagai berikut:

1. Pada aspek pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap program, agar masyarakat memahami secara benar

mengenai Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta harus terus menerus melakukan sosialisasi Layanan Darurat ini kepada masyarakat baik dalam bentuk pemasangan Baliho di jalan Raya, pemberitahuan melalui radio dan pemasangan stiker dan poster 112 di masjid, musholla dan tempat-tempat ibadah lainnya. Hal ini dikarenakan agar Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 ini bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan masyarakat bisa merasakan manfaat yang diperoleh dengan benar

2. Untuk aspek ketercapaian tujuan program, perlu peningkatan komitmen yang tegas dari Kepala 5 SKPD terdiri dari; Dinas Perhubungan wilayah, Satpol PP Kecamatan, Polda Metro Jaya, Dinas Pertamanan dan Palang Merah Indonesia agar dilapangan semua unit berperan sesuai dengan Standar Operasi Prosedur (SOP) Penanganan Kebakaran.
3. Pada aspek tindaklanjut program, dalam peningkatan tindaklanjut program layanan 112 dalam penanganan kebakaran diperlukan evaluasi dan tindaklanjut layanan program yang diadakan berkala 3 bulan sekali, selain itu juga diperlukan survey kepuasan layanan 112 yang dapat mengukur *response time*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, Lubis, D. I., Indrawan, M., & Fachrudin, R. (2014). *Visa Masuk Kota: Alternatif Kebijakan Kaum Urban untuk Mengatasi Kepadatan Penduduk Jakarta*. Retrieved Agustus 31, 2018, from <http://artikel.dikti.go.id/index.php/PKMGT/article/view/144>
- Basuki, J. (2013). *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartono Media Pustaka.
- BeritaSatu. (2018, July 9). *Youtube: Indepth: Layanan Setengah Jalan* 112. Retrieved May 13, 2019, from *Youtube: Indepth: Layanan Setengah Jalan* 112: <https://www.youtube.com/watch?v=e8ZNFMUX898>
- Budiani, N. W. (2007). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 49-57.
- BPBD DKI Jakarta. (2013). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi DKI Jakarta tahun 2013-2017*. Jakarta: BPBD Provinsi DKI Jakarta.
- Dami, S. (2004). *Motivasi Kepemimpinan & Efektivitas Kelompok*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Dwimawanti, I. H. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *"Dialogue" JIAKP*, 109-116.
- Georgopolous, & Tannenbaum. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Gie, T. L. (1998). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Handayaningrat, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

- Hari Lubis, S. B., & Huseini, M. (2009). *Pengantar Teori Organisasi, Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Hernandez, R. A., & Fisher, B. (2013). A Qualitative Methodology for the Design of Visual Analytic Tools for Emergency Operation Centers. *46th Hawaii Internatonal Conference on System Sciences* (pp. 126-135). Hawai: IEEE Computer Society.
- Jakarta Open Data. (2016, Agustus 31). *Data Jumlah Pendatang Baru WNI dari Luar DKI Jakarta: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prov. DKI Jakarta*. Retrieved Agustus 31, 2018, from <http://data.jakarta.go.id/dataset/jumlah-pendatang-baru-wni-dari-luar-dki-jakarta>
- Maddick, H. (2004). *Desentralisasi Dalam Praktek (Terjemahan)*. Yogyakarta: Pustaka Kendi.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Makmur. (2013). *Teori Manajemen Stratejik dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mansur, T. (2008). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe. *Tesis*, 7.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Munji, K. (2011, Mei 24). *Pembangunan daerah, sector, dan nasional*. Retrieved Mei 24, 2016, from <http://www.elearning-rri.net/materipim3/pdsn.ppt>
- Muslim, Firdaus, Kumalawati, R., & Aristin, N. F. (2017). Kerentanan Bangunan Pemukiman terhadap Banjir di Kecamatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Jurnal Pendidikan Geografi Vol.4 No.1*, 1-7.

- Nawawi, Z. (2015). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Nurcholis, H. (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ombudsman. (2019, April 11). *Ombudsman*. Retrieved 5 13, 2019, from Ombudsman Nilai Emergency Call 112 Belum Efektif di Jakarta: <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-nilai-emergency-call-112-belum-efektif-di-jakarta->
- Prawira, M. A., Noor, I., & Nurani, F. (2018). Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta). *Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol.2 No.4 Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*, 715-721.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018
- Peraturan Gubernur Nomor 296 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Pusat Data dan Informasi Kebencanaan.
- Peraturan Gubernur Nomor 188 Tahun 2017 Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.
- Putra, F. D. (2018). Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 dalam mendukung penanganan bencana di DKI Jakarta. *Tesis Fakultas*

- Ketahanan Nasional Program Studi Manajemen Universitas Pertahanan.*
- Putri, D. R., & Hariwan, P. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Call Center 108 menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Studi pada Pengguna Layanan Call Center 108 di Bandung). *e-Proceeding of Management Vol.2 No.3* (pp. 3786-3793). Bandung: Universitas Telkom.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratnasari, W. (2018). Studi Deskriptif tentang Efektivitas Program Layanan Go Sigap di Kepolisian Resort (Polres) Gresik. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1-12.
- Rukman, M. (2006). *Efektivitas Kerja Karyawan*. Bandung: Budi Mulia.
- Siagian, S. P. (1987). *Manajemen Modern*. Jakarta: PT. Gunung Agung.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi* . California: Goodyear Publishing Company, Inc.,.
- Sudirwo, D. (1985). *Pembahasan Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah dan Pemerintahan Desa*. Bandung: Angkasa.
- Sukirno, S. (1976). *Beberapa Aspek dalam Persoalan Pembangunan Daerah*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Sutter, J., Panczyk, M., Spaite, D. W., Ferrer, J. M., Roosa, J., Dameff, C., et al. (2015). Telephone CPR Instructions in Emergency Dispatch System : Qualitative Survey of 911 Call Centers . *Western Journal of Emergency Medicine*, 736-742.
- Tapia, A. H., Lalone, N., Giacobe, N. A., & Soule, P. J. (2015). Scalling 911 Messaging for Emergency Operation Center During Large Sacle Events. *Practitioner Cases and Practitioner Centered*

- Research Proceedins of The ISCRAM 2015 Conference* (pp. 300-310). Kristiansand: Palen, Bushcher, Comes & Hugheds, eds.
- Tapia, A. H., Giacobe, N. A., Soule, P. J., & Lalone, N. J. (2016). Scaling 911 Texting for Large-Scale Disasters: Developing Practical Technical Innovations for Emergency Management at Public Universities. *International Journal of Public Administration in The Digital Age Volume 3*, 73-85 .
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjokrowinoto, M. (1987). *Politik Pembangunan*. Yogyakarta: PT. Tiara Wacana Yogyo.
- Tjokrowinoto, M. (2007). *Pembangunan Dilema dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tsai, C. C., Wen, J. C., Wu, C. M., & Chen, M. H. (2013). A research on the three-year performance of the regional emergency operation center in Taiwan. *Springer Nat Hazards*, 1109-1127.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Zamboni, L. M. (2019). Expanding the Theoretical Boundaries of Active Representation : Clients' Deservedness of Service in The 911 Emergency System. *Public Administration Wiley*, 1-15.