

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Sistem Pelayanan Kegawatdaruratan di Kota Surabaya

Kondisi darurat tentunya menjadi fokus utama dan perhatian pemerintah daerah dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup warganya. Penanganan kejadian kedaruratan yang terjadi di Kota Surabaya dibawah naungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) yang mana berkolaborasi dengan beberapa organisasi perangkat daerah lainnya. Penanganan kejadian darurat di Kota Surabaya dikategorikan menjadi tiga tahapan yakni tahap pertama penanganan kejadian pra-bencana, penanganan saat terjadi bencana, hingga penanganan pasca terjadinya bencana. Berikut pembahasan secara detail mengenai pelayanan kegawatdaruratan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya.

2.1.1 Pelayanan Kejadian Pra-Bencana di Kota Surabaya

Berdasarkan tahapan yang telah ddisinggung sebelumnya, pelayanan kegawatdaruratan di Kota Surabaya yang paling diutamakan adalah penanganan kejadian pra-bencana. Proses pengiriman layanan ini langsung didistribusikan oleh pegawai dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD). Nantinya, masyarakat Kota Surabaya secara berkala menerima penyuluhan dan pelatihan mengenai tahapan yang harus dilakukan dalam menghadapi kejadian darurat.

Bentuk penyuluhan dan pelatihan mengenai tahapan biasanya diberikan dalam bentuk membagikan informasi mengenai tata cara pelaporan terjadinya keadaan darurat dengan menggunakan layanan darurat *Command Center* 112. Penyuluhan seperti ini biasanya dilakukan ke beberapa sekolah atau langsung turun tangan kepada masyarakat dengan berkolaborasi Bersama pengurus RT/RW. Dengan demikian, output yang diharapkan nantinya masyarakat paham akan eksistensi dan cara penggunaan Layanan *Command Center* 112 sebab di beberapa kasus yang terjadi, masyarakat buru-buru memutus panggilan telepon saat operator mengarahkan untuk memilih tujuan layanan. Padahal, tahap tersebut sangat penting untuk operator mengkategorisasikan pihak organisasi perangkat daerah mana yang akan menangani kejadian darurat yang dilaporkan.

BPBD juga terjun langsung ke masyarakat Kota Surabaya untuk memberikan pelatihan tanggap bencana berdasarkan pemetaan kelurahan setempat. Pelatihan ini mengutamakan langkah utama seperti apa yang harus dilakukan ketika sedang menghadapi kondisi darurat ataupun ketika terjadi bencana. Contohnya, ketika terjadi kecelakaan lalu lintas, masyarakat tidak diperbolehkan memindahkan korban tanpa arahan petugas lapangan kegawatdaruratan atau pada saat terjadi kebakaran di dapur, masyarakat dianjurkan untuk menutupi dengan kain basah agar api tidak menjalar kemana-mana. Hal hal dasar tersebut telah diajarkan melalui pelatihan dengan pencapaian

lebih dari 154 kelurahan tangguh bencana yang telah berdaya untuk mengurangi risiko bencana secara mandiri.

2.1.2 Penanganan Saat Terjadi Kejadian Darurat atau Bencana di Kota Surabaya

Untuk mempercepat penanganan, Kota Surabaya memiliki empat tim yang saling berkoordinasi berdasarkan posisi dan tingkatannya. Pertama, pos komando yang terletak di kantor Mal Pelayanan Publik, Kota Surabaya yang biasanya dikenal dengan kantor layanan *Command Center* 112. Pos komando ini berfungsi untuk menerima aduan dan kejadian dari masyarakat, memberikan informasi dan instruksi kepada tim operasional yang sudah tersedia di setiap pos pantau, dan tim gerak cepat (TGC).

Kedua, posko terpadu yang berfungsi sebagai eksekutor penanganan lanjut dari laporan yang telah diberikan dan dilaporkan oleh masyarakat. Di dalam posko terpadu ini terdapat 18 orang pegawai yang berasal dari delapan organisasi perangkat daerah di Kota Surabaya. Posko ini sudah dilengkapi dengan fasilitas seperti mobil patroli, mobil ambulans medis, serta beberapa peralatan kebencanaan yang lengkap dan memadai. Tim Gerak Cepat yang berada di dalam posko terpadu berfungsi untuk membantu pemberian pertolongan pertama pada kondisi darurat medis. Sejauh ini, area tim gerak cepat telah ada dalam 72 lokasi disekitar posko terpadu.

Jumlah posko terpadu di Kota Surabaya sudah mencapai 7 posko yang mana seluruh posko selalu beroperasi selama 24 jam penuh, dengan pembagian sebagai berikut :

- a. Posko terpadu Dukuh Pakis di Jalan Mayjend Sungkono No. 122.
- b. Posko terpadu wilayah Surabaya Pusat yang berada di Jalan Sumatera No. 71 (Kantor PMI).
- c. Posko terpadu wilayah Surabaya Selatan yang terletak di Jalan Dukuh Menanggal No. 1 (Kantor Dinas Perhubungan).
- d. Posko terpadu wilayah Surabaya Timur yang terletak di Jalan Arif Rahman Hakim.
- e. Posko terpadu wilayah Surabaya Utara yang terletak di Jalan Kasuari dan Jalan Kedung Cowek No.348
- f. Posko terpadu wilayah Surabaya Barat terletak di Jalan Komp. Perumnas No.1, Kecamatan Tandes

Gambar 2.1
Peta Persebaran Posko Terpadu di Kota Surabaya



Sumber : Arsip Materi Presentasi BPBD Kota Surabaya

Selain tersebarnya posko terpadu, Pemerintah Kota Surabaya juga menyediakan pos pantau yang terletak pada 17 titik di Kota Surabaya guna menangani dan menanggapi situasi darurat yang terjadi. Pos pantau ini terdiri dari 18 petugas BPBD yang bekerja secara bergantian dalam waktu satu minggu. Pos ini dijaga oleh satu hingga dua orang setiap harinya yang mana juga dilengkapi beberapa sarana dan prasarana seperti P3K, sensor, alat pemadam api ringan untuk pertolongan pertama. Maka dari itu, tugas dari pos pantau lebih ke arah pendistribusian pertolongan pertama sebelum pihak dari posko terpadu terjun lapangan. Hal ini disebabkan karena pos pantau memiliki jarak yang lebih dekat dari permukiman warga yang berpotensi sering terjadi kejadian darurat dibandingkan area posko terpadu.

Pemerintah Kota Surabaya juga menyiapkan dua orang petugas patroli dari 144 kelurahan di Kota Surabaya agar memaksimalkan percepatan pendistribusian bantuan tanggap darurat. Petugas dari masing-masing kelurahan ini mengutamakan pengawasan permukiman warga dan memberikan konfirmasi mengenai terjadinya kondisi darurat di wilayah yang bersangkutan. Untuk mengkonfirmasi suatu keadaan, petugas di setiap kelurahan dibekali *handy talkie* agar bisa berkomunikasi dengan pihak pos komando.

2.1.3 Penanganan Pasca Terjadi Kejadian Darurat atau Bencana di Kota Surabaya

Penanganan pasca terjadi kejadian darurat atau bencana yang terjadi di Kota Surabaya juga menjadi aspek penting guna menilai kinerja pegawai *Command Center* 112 atau pun membantu mengondisikan keadaan kembali seperti semula. Pihak yang terkait dalam proses penanganan pasca terjadinya kejadian darurat atau bencana ini tentunya pegawai dari delapan organisasi perangkat daerah yang tergabung dalam posko terpadu. Biasanya juga bentuk penanganan pasca terjadinya bencana dilakukan dalam bentuk pendampingan korban, pemberian bantuan berupa sandang, pangan, dan papan, hingga membersihkan sisa-sisa bekas kejadian atau bencana.

2.2 Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya

2.2.1 Profil Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya

Sebelum dicetuskannya layanan *Command Center* 112 di Kota Surabaya, Pemerintah Kota Surabaya lebih dahulu menyelenggarakan layanan pengaduan tanggap darurat kebencanaan dengan membentuk Satuan Pelaksana Penanggulangan Bencana (SATLEG) guna menangani peristiwa kegawatdaruratan. Mengingat juga masih diperlukan pelayanan responsif dalam mengatasi pengaduan

masyarakat, Pemerintah Kota Surabaya mengatasi hal tersebut dengan menyediakan *hotline* melalui SATLEG. Namun, layanan ini hanya terbatas pada pengaduan yang disebabkan oleh kebencanaan.

Meninjau kebutuhan akan kegawatdaruratan bahwa hal tersebut tidak hanya berfokus pada kejadian bencana alam maka pada tahun 2016 layanan SATLEG digantikan dengan layanan *Command Center* 112. Hal tersebut dilakukan tentunya dengan pertimbangan bahwa 112 menjadi salah satu nomor yang sangat mudah diingat daripada berbagai macam nomor yang digunakan SATLEG sebelumnya.

Layanan *Command Center* 112 menjadi salah satu layanan umum yang diinisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Mengacu pada regulasi tersebut, layanan 112 diinisiasikan tentunya bertujuan untuk menyokong keberjalanan pengiriman, penyaluran, dan sampai tidaknya informasi penting yang biasanya berkaitan dengan keselamatan jiwa, rahasia negara, bencana alam atau pun wabah penyakit. Dengan demikian, adanya layanan *Command Center* 112 akan mengerahkan penanganan keadaan darurat secara terpadu.

Selain mengutamakan kemudahan layanan darurat yang tidak berbayar bagi masyarakat Kota Surabaya, fokus dari layanan tersebut juga menjadi bagian dari kesatuan masyarakat dalam mengatasi

permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar. Tidak lupa dengan menjadikan masyarakat mengingat nomor darurat tanpa harus mengingat nomor organisasi pemerintah lainnya satu per satu seperti layanan ambulans, nomor pemadam kebakaran, atau pun nomor organisasi pemerintah lainnya yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Gambar 2.2
Peta Persebaran Layanan Darurat 112 di Indonesia



Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, 2022

Meninjau lebih lanjut mengenai profil layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya, layanan ini kemudian dikembangkan lebih lanjut dibawah naungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya. *Command Center* 112 yang bertempat di Gedung siola menjadi pusat komando penanganan gawat darurat Kota Surabaya yang mana beroperasi ketika mendapatkan laporan masuk dari masyarakat Kota Surabaya mengenai situasi gawat darurat yang terjadi. Nantinya, yang bertugas sebagai operator didalamnya akan mengarahkan operasional lampu lalu lintas yang sekiranya jalan

tersebut bisa diakses dengan mudah dan cepat. Hal tersebut dilakukan dengan mengiringi tujuan bahwasannya anggota yang berada di posko terpadu atau pun pos pantau untuk sampai ditempat kejadian dengan estimasi maksimal tujuh menit.

Pada tahun 2019, Layanan darurat *Command Center* 112 ini meraih penghargaan sebagai Layanan Darurat Terbaik Kategori Metropolitan yang diberikan oleh asosiasi global bernama *Contact Center World*. Prestasi ini diraih lantaran kecepatan respons layanan yang maksimal harus sampai di lokasi dalam waktu tujuh sampai sepuluh menit. Padahal layanan tanggap darurat di kota lain masih memakan waktu 10-15 menit dalam memenuhi dan membantu rintihan kebutuhan masyarakat. Jelas bahwa datangnya penghargaan tersebut disebabkan oleh kesuksesan yang telah diperoleh *Command Center* 112 Kota Surabaya.

Rata-rata estimasi respon yang diberikan *Command Center* 112 Kota Surabaya relatif meningkat, yang mana terhitung sejak bulan Januari hingga bulan Juli tahun 2022, *Command Center* 112 Kota Surabaya mampu meraih estimasi respon kurang dari tujuh menit di setiap bulannya yang terhitung sejak detik pertama telepon diterima oleh petugas hingga tibanya tim lapangan di lokasi kejadian. Hal tersebut ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2.1

Data Kejadian Darurat Kota Surabaya Januari – Juli 2023 yang Diterima Oleh Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya

Bulan	Jumlah Laporan Ditangani	Rata-Rata Waktu Respon
Januari	431 Kejadian	5 Menit 26 Detik
Februari	488 Kejadian	5 Menit 14 Detik
Maret	527 Kejadian	5 Menit 02 Detik
April	521 Kejadian	5 Menit 04 Detik
Mei	656 Kejadian	5 Menit 09 Detik
Juni	653 Kejadian	5 Menit 42 Detik
Juli	729 Kejadian	5 Menit 32 Detik
TOTAL	4005 Kejadian	5 Menit 18 Detik

Sumber : Data Sekunder (diolah)

Kecepatan waktu respon yang diberikan oleh Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya didukung dengan adanya teknologi CCTV dengan total jumlah 2.000 yang mana teknologi tersebut membantu secara *real time* menyorot lokasi diseluruh daerah Kota Surabaya. Tentunya seluruh CCTV yang berada di Kota Surabaya dalam pantauan operator yang bertugas dan selalu beroperasi selama 24 jam *non-stop*.

2.2.2 Fasilitas Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya

Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya sebagai layanan tanggap darurat yang terletak di Gedung siola tentunya dilengkapi

dengan berbagai sarana dan prasarana yang harus mampu mendukung proses bala bantuan kepada masyarakat Kota Surabaya. Terdapat tujuh fasilitas yang membantu keberjalanan kinerja pegawai dalam menerima dan memproses komplain hingga menjadi laporan aduan masyarakat, yakni antara lain :

a. LCD Monitor

Pada kantor Layanan *Command Center* 112 yang bertepatan di Gedung siola Kota Surabaya difasilitasi LCD Monitor sebanyak 138 yang nantinya LCD tersebut mampu menampilkan beberapa cuplikan dari CCTV yang menyorot beberapa keadaan di seluruh penjuru Kota Surabaya. Tidak hanya menyorot jalanan, LCD Monitor tersebut mampu menampilkan sorotan hal-hal kecil melalui CCTV seperti keadaan pompa, pintu air kota, hingga aplikasi pemantauan ketinggian air sungai yang tentunya berdampak kepada pencegahan terjadinya banjir serta informasi dari pihak BMKG.

b. Aplikasi S.I.A.G.A 112

Merupakan aplikasi yang dirancang dengan menggunakan sistem terintegrasi. Aplikasi ini bertujuan untuk memproses, menerima, dan menyebarluaskan data dari pusat komando. Abidin (2019), dalam suarasurabaya.net melaporkan bahwasannya aplikasi siaga 112 membantu dalam memproses permasalahan gawat darurat atau pun bencana. Hal tersebut terjadi karena didalam keberlangsungan aplikasi siaga 112 terdapat delapan OPD seperti

personel linmas, satpol PP, dinas perhubungan, PMI, PMK, dan juga dinas kesehatan. Dengan demikian, ketika Layanan *Command Center* 112 menerima aduan darurat, secara instan aplikasi ini akan membunyikan alarm sekaligus mengunci lokasi kejadian agar petugas lapangan yang berada pada lokasi terdekat dapat bergegas menuju lokasi yang telah dilaporkan (Abidin, 2019)

c. Komputer

Di Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya ini disediakan Komputer sebanyak 19 unit. Kegunaan komputer di layanan ini untuk memproses laporan yang diajukan oleh masyarakat. Komputer yang digunakan pun telah dilengkapi dengan aplikasi siaga dan aplikasi monitoring kinerja setiap pegawai. Nantinya akan menghasilkan rekap mengenai banyaknya jumlah aduan darurat yang masuk dan juga frekuensi pegawai dalam merespons, menerima, menolak, atau pun memutuskan panggilan.

d. Telepon

Jumlah telepon yang ada di kantor layanan 112 ini sebanyak 19 unit. Kegunaan telepon pada Layanan *Command Center* 112 jelas yang paling utama. Telepon sendiri ditujukan untuk berkomunikasi dan berkoordinasi dengan OPD (organisasi perangkat daerah) dan instansi lainnya.

e. *Headset Mic*

Sama dengan halnya komputer dan telepon, jumlah fasilitas headset mic sendiri sejumlah dengan banyaknya operator yang siaga dalam menerima panggilan, yakni sebanyak 19 unit *headset mic*. Wajib hukumnya bagi operator untuk selalu menggunakan headset mic mengingat menjadi suatu alat yang utama bagi operator untuk menerima dan menjawab aduan masyarakat melalui emergency call 112.

f. *Radio Rig*

Menjadi suatu alat komunikasi yang menghubungkan pegawai Layanan *Command Center* 112 dengan petugas keamanan yang terbagi rata di 144 kelurahan di Kota Surabaya. Radio rig dijadikan sebagai alat penghubung karena sistem kerja operasional radio rig sendiri tidak memerlukan proses yang Panjang seperti penggunaan telepon yang mengharuskan penggunaanya menekan digit nomor yang akan dihubungi terlebih dahulu. Layanan *Command Center* 112 menyediakan radio rig sebanyak 8 unit yang tentunya sudah terkoneksi dengan seluruh jaringan radio di Kota Surabaya.

g. *Daftar Nomor Telepon*

Demi mempermudah alur koordinasi dan eksekusi bantuan, Layanan *Command Center* 112 juga menyediakan daftar nomor telepon yang sekiranya dibutuhkan agar mempermudah proses eksekusi dan koordinasi disaat tanggap kedaruratan.

2.2.3 Personil, Operator, dan Pembagian Tugas Pegawai di Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya

Demi ketersediaan Layanan *Command Center* 112 selama 24 jam non-stop, layanan ini mengerahkan hampir delapan organisasi perangkat daerah untuk bergabung dan *stand by* secara bergantian. Setiap organisasi perangkat daerah tersebut memiliki perwakilan pegawai untuk ditempatkan di Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya. Setiap pegawai yang ditempatkan di Layanan *Command Center* 112 ditugaskan untuk siap siaga memantau cctv selama 24 jam kerja dan juga siap siaga dengan alat penerima panggilan dari masyarakat. Delapan organisasi perangkat daerah yang berperan sebagai operator Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya antara lain :

a. Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya (SATPOL PP)

Berdasarkan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 68 Tahun 2016 yang membahas mengenai Kedudukan, satuan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Satuan Polisi Pamong Praja Kota Surabaya, Satpol PP termasuk unsur pelaksana urusan pemerintah di bidang ketentraman dan ketertiban umum. Jelas bahwa Satpol PP menjadi salah satu personil Layanan *Command Center* 112. Tupoksi Satpol PP sendiri mengarah kepada pengawasan dan penerimaan sistem aduan mengenai penegakkan peraturan daerah melalui CCTV yang telah disebarluaskan. Dimulai dari aktivitas kecil

seperti penegakan peraturan mengenai penertiban pedagang kaki lima, izin keramaian, hingga pemasangan baliho atau iklan di area Kota Surabaya.

b. Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya (BPBD)

Tupoksi BPBD Kota Surabaya tentunya sebagai operator Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya yang mana memantau aplikasi BMKG yang berada di lokasi Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya. Selain itu, BPBD juga harus memberikan alarm peringatan mengenai kondisi cuaca, dimulai dari kemungkinan terjadinya hujan hingga kecepatan angin kepada pegawai yang bertugas di lapangan seperti posko terpadu dan pos pantau. Hal tersebut dilakukan agar tim operasional lapangan siap sedia peralatan yang akan diperlukan dan digunakan kedepannya.

c. Dinas Perhubungan Kota Surabaya (Dishub)

Dalam proses pengiriman layanan darurat, Dinas Perhubungan Kota Surabaya berfungsi sebagai pengontrol traffic lalu lintas di seluruh penjuru Kota Surabaya. Dengan demikian, secara tidak langsung Dishub juga bertanggungjawab atas CCTV yang menyorot keadaan lalu lintas Kota Surabaya. Output yang dihasilkan dari tugas yang telah dilakukan Dishub adalah berhasil memperlancar traffic lalu lintas bagi kendaraan darurat seperti pemadam kebakaran dan ambulans dengan cara mengubah lampu lalu lintas menjadi hijau agar mempercepat akses kendaraan-kendaraan yang sedang dalam keadaan

darurat. Tidak hanya itu, operator Dishub juga menerima aduan masyarakat mengenai parkir keadaan pribadi yang mengganggu pengguna jalan.

d. Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya (DLH)

Dinas Lingkungan Hidup Kota Surabaya juga difasilitasi dengan CCTV agar dapat melihat seluruh area taman Kota Surabaya mengingat DLH memegang kendali lokasi taman kota. Terlebih untuk memastikan agar lingkungan di sekitar taman terjaga akan kebersihannya. Hal kecil yang terekam pantauan CCTV biasanya apabila terdapat tindakan pembuangan sampah sembarangan ataupun tindakan yang rentan merusak fasilitas, sesegera mungkin tim call taker DLH memberikan perintah kepada satuan tugas dari dinas terkait untuk menindaklanjuti. DLH juga dengan terbuka menerima aduan masyarakat mengenai pentingnya penebangan pohon yang sudah tinggi agar tidak membahayakan pengguna jalan, pohon tumbang.

e. Dinas Sosial (Dinsos)

Layanan *Command Center* 112 juga menyediakan pegawai dari Dinas Sosial untuk mengirimkan pelayanan kegawatdaruratan dengan mengirimkan ambulans non media untuk warga Kota Surabaya agar masyarakat bisa meminta antar ke rumah sakit. Dinas Sosial juga menyediakan ambulans jenazah untuk masyarakat yang mana hal tersebut sangat berguna di masa-masa pandemic covid sebelumnya. Namun, tugas utama dari Dinsos sendiri tentunya membantu dalam

menanggapi aduan masyarakat terkait bantuan sosial atau pun pemberian rekomendasi yang berkaitan dengan undian gratis.

f. Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan (DPKP)

Sesuai dengan nama bidang yang dinaungi, DKDP Kota Surabaya bertanggung jawab terhadap aduan masyarakat terkait terjadinya kebakaran dan permasalahan banjir. Ketika mendapatkan aduan kebakaran, DPKP Kota Surabaya akan memberikan arahan kepada satuan tugas DPKP untuk mengisi kendaraannya dengan cairan khusus untuk memadamkan kebakaran. Sedangkan ketika terjadi banjir, DPKP Kota Surabaya menginstruksikan petugas lapangan agar mengosongkan muatan kendaraan pemadam kebakaran agar mampu melakukan penyedotan air yang mengakibatkan banjir. Mengingat permasalahan warga Kota Surabaya tidak hanya berpusat kepada kejadian banjir dan kebakaran, DPKP Kota Surabaya juga terkadang mendapatkan aduan dan membantu menyelamatkan hewan peliharaan yang terancam keselamatannya hingga membantu mengusir dan mengambil hewan yang sekiranya berpotensi berbahaya bagi masyarakat. Dengan demikian, DPKP Kota Surabaya difasilitasi CCTV yang menyorot beberapa sudut pasar atau tempat yang banyak pengunjung di Kota Surabaya.

g. Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM)

Dinas yang memiliki akses seluruh pintu air di Kota Surabaya ini bisa mengendalikan akses pembukaan dan penutupan saluran air secara

langsung melalui Gedung Siola. Dengan demikian, dalam Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya mengerahkan pegawai DSDABM menanggapi aduan masyarakat mengenai permasalahan saluran air atau berlubangnya jalanan. Sama dengan OPD lainnya, DSDABM juga difasilitasi CCTV yang bisa melihat keadaan pintu air di seluruh Kota Surabaya yang ditampilkan di LED screen secara real time dengan tujuan agar operator DSDABM bisa memantau besaran debit saluran air Kota Surabaya. Perlu diketahui bahwa tidak hanya Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan yang mengatasi kejadian banjir, DSDABM juga mampu mencegah banjir dengan cara ketika dari BMKG terdapat ramalan cuaca akan terjadinya banjir, mereka akan membuka saluran air di Kota Surabaya agar air mengalir ke laut. Sebaliknya, apabila terjadi ombak pasang, mereka akan menutup pintu saluran air agar air laut tidak masuk ke area Kota Surabaya.

- h. Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana (DP3A-PPKB)
- Operator atau perwakilan pegawai yang dipekerjakan di Layanan *Command Center* 112 adalah seorang psikolog yang mana sudah memiliki banyak pengalaman dan sering menghadapi keluhan dari masyarakat mengenai kesulitan. Dengan demikian, DP3A-PPKB bertanggung jawab terhadap keluhan tentang anak dan Perempuan seperti kekerasan dalam rumah tangga, ibu yang bermasalah, anak

yang bermasalah, anak hilang, hingga penelantaran kepada anak. Petugas DP3A-PPKB juga berkoalisi dengan lembaga swadaya masyarakat untuk memberikan next step berupa pendampingan kepada perempuan atau anak yang menjadi fokus utama permasalahan yang dihadapi oleh DP3A-PPKB.

Setiap organisasi perangkat daerah tersebut memiliki perwakilan pegawai untuk ditempatkan di Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya. Terutama sebagai operator penerima telepon darurat. Setiap pegawai yang ditempatkan di Layanan *Command Center* 112 ditugaskan untuk siap siaga menerima aduan daruraat yang masuk yang mana aduan dan laporan tersebut berasal dari masyarakat yang memang membutuhkan pertolongan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara mendalam bersama narasumber yang mana juga sebagai operator penerima telepon darurat, mereka mengatakan bahwa tidak ada kriteria khusus yang sifatnya tertulis untuk direkrut sebagai operator penerima telepon darurat. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai pembina karyawan Pemerintah Kota mengarahkan setiap perwakilan Organisasi Perangkat Daerah yang bersangkutan untuk mengirim 20 pegawai untuk dilakukan seleksi atau tes dibawah naungan BKPSDM sendiri. Nantinya akan ada beberapa yang lolos untuk menjadi bagian dari *Command Center* 112 Kota Surabaya entah sebagai operator penerima telepon darurat, siap siaga memantau cctv selama 24 jam

kerja dan juga siap siaga dengan alat penerima panggilan dari masyarakat.

Berdasarkan yang terjadi di lapangan, Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya mempunyai empat regu yang saling bergantian sesuai jadwal dalam menjalankan tugasnya. Biasanya dalam satu hari terdapat tiga regu yang stand by. Setiap regu secara bergantian tentunya mendapatkan jatah libur yang telah di atur dalam pembagian shift setelah mendapatkan bagian giliran shift malam (lembur).

Tabel 2.2

Pembagian Shift Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya

Shift	Durasi	Waktu
Pagi	8 Jam	06.00 – 14.00
Siang	8 Jam	14.00 – 22.00
Malam	8 Jam	22.00 – 06.00

Sumber : Data Sekunder (diolah)

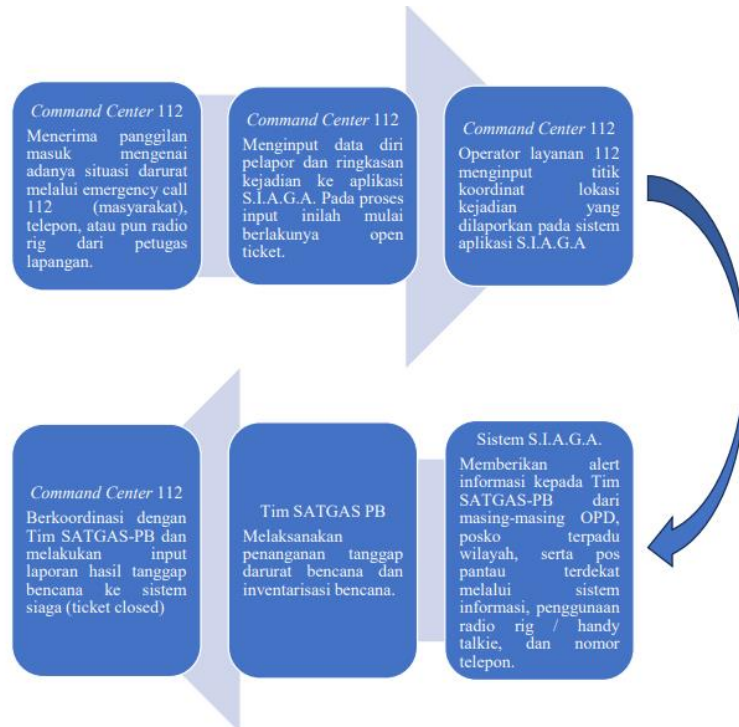
2.3 Alur Kerja dan Alur Koordinasi Pelayanan Kegawatdaruratan Melalui Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya

Proses pelayanan kegawatdaruratan Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya sendiri dimulai ketika detik pertama pengaduan masuk dari masyarakat atau organisasi perangkat daerah yang bertugas. Ketika detik pertama telepon terhubung ke operator yang bertugas di pusat komando

Layanan *Command Center* 112, penelepon akan mendapatkan ajuan tiga pertanyaan utama dari operator. Pertama, operator akan meminta nama penelepon sebagai orang yang akan bertanggung jawab terkait aduan. Kedua, operator akan memberikan pertanyaan mengenai situasi yang terjadi serta lokasi secara detail. Setelah data dari ketiga pertanyaan tersebut diterima, sesegera mungkin operator akan menginput data tersebut ke dalam aplikasi siaga agar laporan aduan tersebut mendapatkan tiket penanganan lebih lanjut (*open ticket*). Setelah mendapatkan tiket penanganan, seluruh pegawai yang bertugas menjadi operator disaat itu juga akan bisa melihat data kejadian aduan yang baru saja diterima.

Bagan 2.1

Diagram Alur Kerja Pelayanan Kegawatdaruratan / Bencana di Kota Surabaya



Sumber : Arsip Materi Presentasi BPBD Kota Surabaya (diolah)

Setelah data-data tersebut berhasil muncul di layar komputer operator 112, hal tersebut yang menjadi sumber informasi bagi petugas di lapangan. Seluruh petugas yang berada di posko terpadu wilayah dan pos pantau terdekat akan terjun menuju lokasi guna memastikan bahwa kejadian yang dilaporkan benar-benar terjadi, dimana tindak lanjut ini dilakukan dengan waktu kurang dari tujuh menit. Apabila kejadian yang dilaporkan benar terjadi, petugas lapangan yang berada di pos pantau sesegera mungkin memberikan pertolongan pertama kepada pihak yang membutuhkan. Operator Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya akan bekerja sama agar mempermudah akses tim lapangan yang sedang terjun membantu pihak

terkait. Contoh nyatanya adalah ketika terjadi kasus orang hilang di sungai dan terdapat dua saksi maka tim dari Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM) akan menutup pintu aliran sungai sehingga korban dapat sesegera mungkin diselamatkan. Selanjutnya tim operator dari BPBD akan menginformasikan kondisi cuaca agar petugas lapangan dapat membawa perlengkapan yang akan dibutuhkan dan digunakan dalam mempermudah proses pencarian orang hilang tersebut.

Setelah kejadian gawat darurat berhasil ditangani oleh pihak terkait, laporan permintaan dan proses bantuan tersebut akan dituliskan dan dilaporkan kepada aplikasi siaga. Ketika proses unggahan laporan telah berhasil, kasus tersebut dianggap selesai.