

Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta

Musa

BPBD Provinsi DKI Jakarta – Pasca Sarjana STIA LAN Jakarta

musa.jkcc@gmail.com

Abstract

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 paying attention to aspects contained in the Effectiveness of the Jakarta Siaga Emergency Service Program 112. The research method was carried out with a case study method with data collection techniques using interview methods 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. It is recommended to continue to disseminate this Emergency Service to the public, it is necessary to increase the firm commitment of the Head of 8 SKPD related to fire management so that all units play a role in accordance with the Standard Operating Procedures (SOPs) for Fire Management and the evaluation and follow-up of program services that are held periodically 3 once a month.

Keywords: *Effectiveness, Emergency Services, Fire Handling*

Abstrak

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 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.

Kata Kunci: Efektivitas, Layanan Darurat, Penanganan Kebakaran.

PENDAHULUAN

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas layanan darurat. Tema ini sangat penting untuk dibahas dikarenakan menyangkut keselamatan jiwa manusia. Layanan darurat merupakan suatu hal yang memiliki tingkat urgensi yang tinggi dan harus selalu menjadi prioritas dalam pelayanannya. Layanan 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 menunjukkan 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 km² (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).

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 sponse 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 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 ?

Kajian Literatur

Konsep Efektivitas

Menurut Mcdonald dan Lawton dalam Ratminto & Winarsih (2015, p. 174) *output oriented measures throughput, efficiency, effectiveness*.

- i. *Efficiency* atau efisiensi adalah suatu keadaan yang menunjukkan tercapainya perbandingan terbaik antara masukan dan keluaran dalam suatu penyelenggaraan pelayanan publik.
- ii. *Effectiveness* atau efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi.

Menurut Nawawi (2015, pp. 187-188) mengatakan salah satu tujuan reformasi organisasi publik yang utama adalah untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas pemerintahan agar menjadi lebih baik dari sebelumnya. Contoh kasus perubahan kewenangan pemerintahan dalam hubungan antar strata pemerintahan dengan memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah daerah. Dengan perubahan itu diharapkan proses pelayanan publik akan lebih optimal efektivitasnya. Asumsinya, dengan kewenangan yang lebih besar kepada penyelenggara pelayanan publik, maka proses pelayanan yang dihasilkan akan lebih efektif dan efisien.

Menurut Gie T.L (1998, p. 147) mengemukakan definisi bahwa, “efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki”.

Menurut Makmur (2011, p. 7) unsur-unsur Efektivitas antara lain:

- a. Ketepatan penentuan waktu
- b. Ketepatan penghitungan biaya
- c. Ketepatan dalam pengukuran
- d. Ketepatan dalam menentukan pilihan
- e. Ketepatan dalam berpikir
- f. Ketepatan dalam melakukan perintah
- g. Ketepatan dalam menentukan tujuan
- h. Ketepatan sasaran.

Menurut Rukman (2006, p. 14) efektif itu harus terkait dengan pencapaian tujuan dan sasaran suatu tugas dan pekerjaan dan terkait juga dengan kinerja dari proses pelaksanaan suatu pekerjaan.

Menurut Emerson dalam Handyaningrat (1994, p. 16) memberikan definisi bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan

sebelumnya”. Sedangkan Menurut Georgopolous & Tannenbaum (1985, p. 50) mengemukakan bahwa: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan secara efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (1987, p. 77) yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
4. Penyusunan program yang matang.
5. Penyusunan program yang mantap.
6. Tersedianya sarana dan prasarana.
7. Pelaksanaan efektif dan efisien.
8. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam Dami (2004, p. 119) menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut :

- 1) Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
- 2) Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- 3) Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- 4) Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Dalam hal ini sesuai dengan pendapat Huseini & Lubis (2009, p. 55) menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Menurut Sinambela (2008, p. 82) mengemukakan bahwa masyarakat merupakan aktor penting dalam suatu proses penentu suatu kebijakan atau program pembangunan. Peran serta publik tidak hanya diartikan sebagai upaya sadar untuk melibatkan masyarakat ke dalam konteks proses penerima program.

Dari pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai sasarannya. Selanjutnya untuk mengetahui ketercapaian tujuan dalam suatu program dibutuhkan ukuran efektivitas untuk mengukur keberhasilan sebuah program.

Sedangkan, menurut Campbell dalam Steers (1985, p. 46) pengukuran secara umum yang paling menonjol adalah:

- a. Keberhasilan program
- b. Keberhasilan sasaran
- c. Kepuasan terhadap program
- d. Tingkat input dan output
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Hubungan antara output dengan tujuan program, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan program, maka semakin efektif program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil) program atau kegiatan yang dinilai. Dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan (*spending wisely*). Efektivitas program yaitu suatu kemampuan dalam memenuhi target program yang sebelumnya telah ditetapkan dengan berdasarkan realisasi suatu program. Dapat diartikan bahwa seberapa jauh program dapat mencapai target aktivitas program tersebut. Secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan *output* program, serta keterlibatan masyarakat sebagai pengguna program dapat sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Efektivitas program dapat dijalankan dengan adanya kemampuan operasional dalam menjalankan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan program yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Budiani (2007, p. 53) menyatakan efektivitas program ini dapat dilihat dari variabel-variabel sebagai berikut:

- 1) Ketepatan sasaran program.
- 2) Sosialisasi program.

3) Tujuan program

4) Pemantuan program

Dalam hal ini berdasarkan beberapa indikator efektivitas yang relevan dengan penelitian yang diadaptasi dari pendapat Budiani (2007, p. 53) menyatakan efektivitas program layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme program seperti:
 - a) Ketepatan kelompok sasaran program: sejauhmana penerima layanan program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
 - b) Pemahaman target kelompok terhadap program: kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya.
- 2) Dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana program, seperti:
 - a) Ketercapaian tujuan program: sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - b) Tindaklanjut program: kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Tiap aspek yang menjadi komponen efektivitas tersebut kemudian nantinya menjadi konsep kunci yang mengarahkan pendeskripsian penelitian ini.

a. Konsep Kunci

Pada penelitian ini, yang menjadi konsep kunci untuk mendasari model berpikir untuk menggambarkan efektivitas layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan adalah Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Layanan Darurat Jakarta Siaga 112.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Layanan Darurat adalah Pusat layanan darurat untuk masyarakat melalui nomor telepon 112 dimana penelpon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya melalui telepon oleh program Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dilaksanakan oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta. Dalam penelitian ini yang dimaksud Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 adalah dalam penanganan kebakaran.

b. Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran adalah melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme program

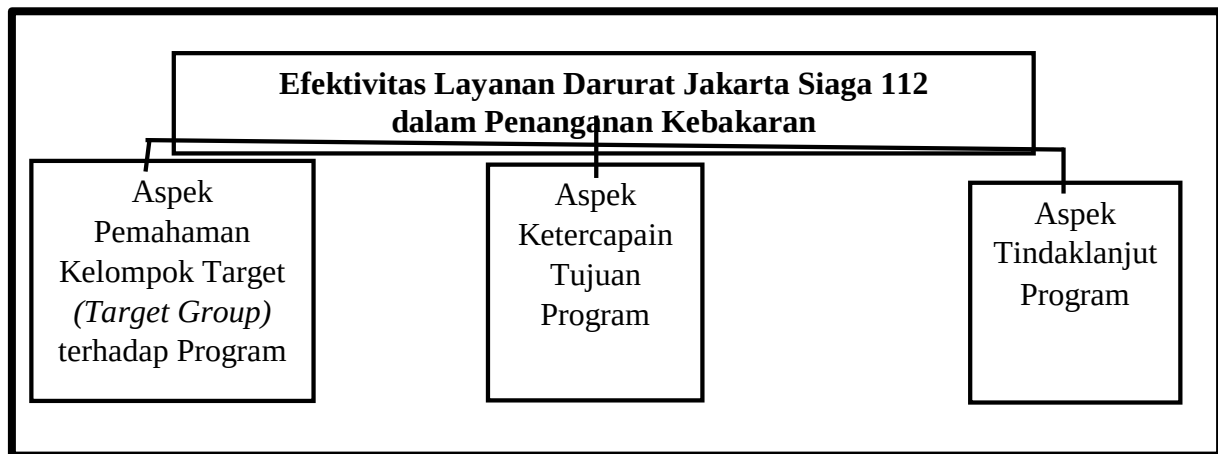
Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana program.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran adalah:

- 1) Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran pada Aspek Ketepatan kelompok sasaran program adalah Ketepatan Kelompok Target (*Target Group*) program dalam Layanan Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran yang sejauhmana penerima layanan program tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya dalam pelayanan oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta. Dalam hal ini penelitian berdasarkan Aspek Ketepatan Kelompok Target (*Target Group*) program tidak dihiraukan dikarenakan seluruh masyarakat DKI Jakarta berhak menerima layanan tersebut.
- 2) Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran pada Aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program adalah kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya sehingga Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta. Aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program yang dimaksud adalah Kelompok Target (*Target Group*) kepada masyarakat sebagai pengguna layanan darurat Jakarta Siaga 112.
- 3) Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran pada Aspek Ketercapaian Tujuan program adalah sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya pada Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta.
- 4) Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran pada Aspek Tindaklanjut program adalah kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program pada Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta.

b. Model Berfikir.

Model berfikir merupakan ringkasan tinjauan teori dan konsep kunci yang mengandung variabel yang diteliti. Dari penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, sebagai berikut:



Gambar 1. Model Berfikir

Sumber : diadaptasi dari sumber Budiani (2007, p. 53)

Dari model berfikir di atas, maka yang menjadi model berfikir penelitian adalah Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran. Adapun yang menjadi aspek penelitian, yaitu; (1) Aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program; (2) Aspek Ketercapaian Tujuan Program; dan (3) Aspek Tindaklanjut Program.

c. Pertanyaan Penelitian

Sejalan dengan model berfikir tersebut, beberapa hal yang menjadi pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap program layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta?
- 2) Bagaimana ketercapaian tujuan program layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta?
- 3) Bagaimana tindaklanjut program layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta?

Metode Penelitian

Penelitian yang berjudul Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta dilakukan untuk mengetahui efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta.

Lokasi penelitian ini berada di UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta yang terletak di Jalan KH. Zainul Arifin No.71 Jakarta Pusat, Sumber data diperoleh dari data primer melalui wawancara dengan Kepala UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan, penanggung jawab harian Jakarta Siaga 112, Satpel Informasi UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan *Call Center* Jakarta Siaga 112, *Community Manager Call Center* Jakarta Siaga 112, operator *Call Center* Jakarta Siaga 112, dan Kepala Seksi Komunikasi Operasi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta sebagai Penanggungjawab *Command Centre* Dinas Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta serta masyarakat pengguna layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran. Data sekunder berupa foto kegiatan penelitian, arsip instruksi kerja *Call Center Jakarta Siaga 112*, dokumen rekapitulasi penelepon *Call Center* Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran, dan dokumen tentang jumlah kejadian penanganan kebakaran dan kesiapan data pendukung dan personil yang ada dalam penanganan kebakaran.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dilaksanakan pada 23 s.d 31 Mei 2019. Instrumen penelitian antara lain adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara, perangkat penunjang lapangan dan dokumen serta arsip-arsip.

Adapun proses analisis data yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Membaca ulang seluruh data hasil penelitian dengan cermat dan seksama.
- Meneliti jawaban wawancara, hasil telaah dokumen dan hasil observasi yang sesuai dan berhubungan dengan pertanyaan yang diajukan.
- Menelaah dan menarik kesimpulan sesuai dengan aspek penelitian.

Dengan melihat penjabaran tentang analisis data tersebut di atas, pada penelitian ini, peneliti akan menganalisa data yang telah terkumpul dengan cara mendeskripsikannya dalam rangkaian kalimat-kalimat. Kemudian deskripsi tersebut, akan dikelompokkan sesuai dengan aspek kebutuhan dalam penelitian ini disebut aspek penelitian. Kalimat-kalimat yang telah terjalin kemudian akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya yang terjadi pada fokus penelitian yaitu Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta sehingga dari penjabaran tersebut akan menghasilkan kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

a) Gambaran Umum UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta

Struktur Organisasi UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 296 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Pusat Data dan Informasi Kebencanaan, Struktur Organisasi UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan dalam pasal 5 terdiri dari:

- a. Kepala Pusat;
- b. Subbagian Tata Usaha;

- c. Satuan Pelaksana Pengolahan Data dan Informasi Kebencanaan;
- d. Satuan Pelaksana Sistem Informasi; dan
- e. Subkelompok Jabatan Fungsional;

Tata Kerja UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 296 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Pusat Data dan Informasi Kebencanaan, Tata Kerja UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan atau disingkat PDIK diatur sebagai berikut:

- PDIK merupakan Unit Pelaksana Teknis BPBD dalam pengelolaan data, informasi dan dokumen kebencanaan.
- PDIK dipimpin oleh seorang Kepala Pusat yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Pelaksana. Kepala Pusat mempunyai tugas;
 - a. memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi PDIK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4;
 - b. mengoordinasikan pelaksanaan tugas Subbagian, Satuan Pelaksana dan Subkelompok Jabatan Fungsional;
 - c. melaksanakan koordinasi dan kerja sama dengan SKPD/UKPD dan/ atau Instansi Pemerintah/ swasta dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi PDIK; dan
 - d. melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi PDIK.
- Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Pusat dibantu oleh seorang Kepala Subbagian Tata Usaha yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Pusat.
- Satuan Pelaksana Pengolahan Data dan Informasi Kebencanaan, dipimpin oleh oleh seorang Kepala Satuan Pelaksana yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Pusat.
- Satuan Pelaksana Sistem Informasi berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Pusat.
- Subkelompok Jabatan Fungsional dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab kepada Kepala Pusat.
- Setiap laporan yang diterima oleh Pimpinan satuan organisasi dari bawahan diolah dan dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan lebih lanjut.

Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dibawah pimpinan seorang Kepala Pusat sesuai dalam menyelenggarakan fungsi PDIK sebagai berikut;

- a. Penyusunan laporan harian, bulanan dan tahunan layanan nomor tunggal panggilan darurat Jakarta Siaga 112 kepada masyarakat;
- b. Pengelolaan system/aplikasi call center Jakarta Siaga 112;
- c. Pengelolaan infrastruktur sistem/aplikasi call center Jakarta Siaga 112;

d. Pengumpulan, pengolahan, pengkajian, pelaporan, penyajian dan tindak lanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat.

Untuk melaksanakan tugas tersebut, UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta membawahi Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 yang lebih banyak melakukan pelayanan kepada masyarakat secara langsung. Jumlah Pegawai PNS adalah sebanyak 16 orang dan jumlah PJLPnya adalah 60 orang.

Tabel 1. Jumlah Pegawai UPT. PDIK BPBD Provinsi DKI Jakarta

No.	Pegawai	Jumlah
1.	PNS	16
2.	PJLP	60
	Total	76

Sumber : UPT. PDIK BPBD Provinsi DKI Jakarta, 2017

Berdasarkan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 188 Tahun 2017 tanggal 27 November 2017 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dalam pasal 5 ayat (1) Pelaksana layanan Jakarta Siaga 112 sebagaimana dimaksud dalam pasal 4 huruf a dilaksanakan oleh BPBD melalui PDIK.

Dalam keputusan tersebut juga pelaksanaan pengintegrasian Layanan Jakarta Siaga 112, SKPD/UKPD sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dilakukan pembagian tugas dan tanggungjawab sebagai berikut ;

a. BPBD

1. Mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan Jakarta Siaga 112 dengan SKPD/UKPD, instansi pemerintah dan Instansi terkait lainnya;
2. Menyediakan sarana dan prasarana terkait penyelenggaraan sistem layanan Jakarta Siaga 112; dan
3. Menyediakan sumber daya manusia terkait penyelenggaraan sistem Layanan Jakarta Siaga 112.

Sesuai dengan point a dalam melaksanakan tugas memberikan Layanan Darurat Jakarta Siaga 112, dalam pasal 9 Sarana dan Prasarana yaitu;

- (1) Dalam melaksanakan Layanan Jakarta Siaga 112, BPBD selaku pelaksana menyediakan sarana dan prasarana.
- (2) Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
 - a. tempat;
 - b. peralatan kerja;
 - c. komputer/laptop; dan
 - d. perangkat dengan sistem informatika dan teknologi.

- (3) Perangkat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d dibangun sistem yang memiliki fungsi antara lain :
- a. antar muka penanganan gawat darurat dalam memberikan informasi Keadaan Gawat Darurat ke instansi terkait;
 - b. menerima panggilan gawat darurat dari masyarakat;
 - c. rekap penerimaan panggilan gawat darurat dari masyarakat yang disertai dengan waktu informasi yang diterima;
 - d. meneruskan informasi gawat darurat ke SKPD/UKPD, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya; dan
 - e. rekap pengiriman informasi gawat darurat ke SKPD/UKPD, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya yang disertai waktu pengiriman informasi.

Selanjutnya adalah foto Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta sebagaimana termuat dalam gambar 6 yang sedang melakukan pelayanan kegawatdaruratan.



**Gambar 2. Layanan Darurat Jakarta Siaga 112
oleh UPT. PDIK BPBD Provinsi DKI Jakarta**

Sumber : Laporan UPT. PDIK BPBD Provinsi DKI Jakarta, 2017

b) Penyajian Data dan Pembahasan

Pengelolaan Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dilakukan sepenuhnya dibawah UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, termasuk yang menjadi dasar penerimaan layanan dari masyarakat melalui nomor panggilan darurat 112 dalam penanganan kebakaran. Namun, untuk proses pelaksanaan layanan darurat dilapangan dilakukan yang disesuaikan pada SKPD/Unit terkait yang membidangi sesuai Tugas dan Fungsi SKPD/unit terkait yang disesuaikan dengan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta dalam Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Untuk melihat keseluruhan Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta tersebut, akan dilihat melalui aspek-aspek penelitian di bawah ini.

1. Aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program

Dalam Layanan Darurat Jakarta Siaga 112, Pemahaman sipenerima Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran merupakan unsur utama yang perlu dijadikan perhatian penting untuk diteliti. Berdasarkan konsep kunci pada penelitian ini, Aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program yang menjadi target penelitian disini adalah Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran, maka berbagai hal tentang Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 ini telah diteliti baik itu data, telaah dokumen dan wawancara.

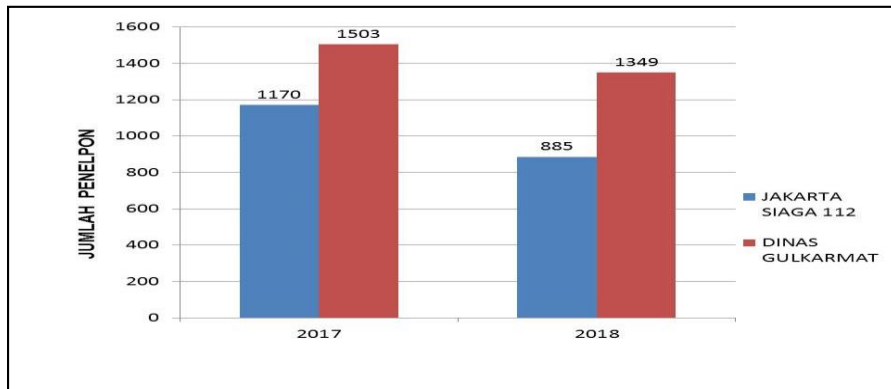
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, aspek pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap program pada Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta. Hal ini diketahui dari hasil wawancara pada seluruh *key informant* lainnya tidak begitu berbeda satu sama lain.

Hasil telaah dokumen, Pemasangan Stiker menjadi media sosialisasi yang ditunjukkan contoh Stiker Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam gambar 3.



Gambar 3. Stiker Layanan Darurat Jakarta Siaga 112

Sumber : Laporan UPT. PDIK BPBD, 2017



Gambar 4. Data Panggilan Masuk Penanganan Kebakaran dari Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dan Dinas Penanggulangan Kebakaran & Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 & 2018

Sumber : Diolah dari Laporan Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dan Laporan Dinas Penanggulangan Kebakaran & Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta, 2017- 2018

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pengguna Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran, pada aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program pada penanganan kebakaran secara umum paham dengan program layanan darurat Jakarta Siaga 112 merupakan panggilan darurat yang dimiliki Pemerintah Provinsi DKI Jakarta.

Dalam hal ini pihak UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta telah mensosialisaikan program layanan darurat Jakarta Siaga 112 secara semaksimal mungkin agar masyarakat DKI Jakarta memahami program Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 terutama dalam layanan kegawatdaruratan penanganan kebakaran.

Mengenai aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program, *key informant* menyebutkan bahwa perihal pelaksanaan sosialisasi, tujuan dan layanan darurat Jakarta Siaga 112, sosialisasi pada Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi sudah 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.

Menurut Guniardi sebagai pengguna layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran adalah; “Saya tahu karena bergerak dibidang IT, saya dapat info dari internet tentang layanan 112 terkait penanganan kebakaran”. Sesuai dengan pendapat Ibu Anisa sebagai pengguna Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan kebakaran adalah; “Seingat saya sih lihat dimobil polisi atau mobil ambulance ditempat-tempat umum kayaknya itu adalah nomor darurat”.

Berbeda menurut ibu Keysa pengguna Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran ia mengetahui setelah ada kejadian kebakaran dan langsung browsing di internet dan langsung menggunakan layanan 112 sesuai pernyataannya yaitu;

“Sejak browsing saya nelpn ke pemadam kebakaran ga ada yang angkat, saya browsing ternyata ada 112, ternyata muncul layanan Jakarta Siaga 112, langsung saya telpon 112, browsing dengan insiatif sendiri”

Menurut yang dikemukakan oleh Kepala Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta dan Staf Informasi UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta pada wawancara, secara umum sudah melakukan sosialisasi mengenai pelaksanaan program, tujuan dan layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran. Menurut Kepala Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta adalah;

“kita melakukan sosialisasi seperti pada saat ini memberikan informasi kepada yang pulang mudik melakukan sosialisasi tentang hati-hati kebakaran apa yang harus mereka lakukan. Selain itu juga sosialisasi-sosialisasi yang adakan oleh Damkar kita saling berkolaborasi untuk memberikan informasi tersebut”.

Staf Informasi UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta adalah;

“Dari sejak kami launching Jakarta Siaga 112 ini, dalam setiap anggaran belanja setiap tahun kami itu selalu ada anggaran untuk sosialisasi layanan dari 112, kami juga menggandeng kerjasama dengan Diskominfotik untuk ikut serta ehm menyisipkan slogan-slogan program 112 misalnya dalam video-video yang mereka pasang di videotron program layanan 112, kita juga menggandeng bekerjasama dengan NGO jadi setiap mereka memberikan layanan, kami harapkan juga memberikan memberikan pengetahuan secara langsung bahwa layanan 112 itu ada di Jakarta ini”.

Menurut Kepala UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta Media yang digunakan untuk sosialisasi pelaksanaan program, tujuan dan layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran, yaitu; “Media yang kita gunakan bisa media social, media edukasi lainnya seperti banner, seperti leaflet kemudian informasi-informasi layanan publik dan informasi-informasi layanan lainnya yang bisa disampaikan ke masyarakat dan juga bisa kegiatan BPBD yaitu yang paling yaitu kebakaran yang kita prioritaskan selain banjir dan sebagainya.”

Hal ini sejalan dengan pendapat Staf Informasi UPT. Pusat Data Informasi & Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, yaitu;

“kita udah sosialisasi ke setiap kelurahan mulai dari pemasangan banner, stiker, juga kami ikut dalam acara HBKB (Hari Bebas Berkendaraan Bermotor) disitu kita bisa ketemu langsung dengan masyarakat sambil kita mensosialisasikan fungsi dan tujuan dari layanan 112 ini”.

Menurut Guniardi sebagai pengguna layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran adalah; “Saya tahu karena bergerak dibidang IT, saya dapat info dari internet tentang layanan 112 terkait penanganan kebakaran”.

Sedangkan Menurut Ibu Keysa pengguna Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran ia mengetahui setelah ada kejadian kebakaran dan langsung browsing di internet dan langsung menggunakan layanan 112 sesuai pernyataannya yaitu;

“Sejak browsing saya nelpn ke pemadam kebakaran ga ada yang angkat, saya browsing ternyata ada 112, ternyata muncul layanan Jakarta Siaga 112, langsung saya telpon 112, browsing dengan insiatif sendiri”.

Menurut Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 296 Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Pembentukan, Organisasi dan Tata Kerja Pusat Data dan Informasi Kebencanaan, Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dibawah pimpinan seorang Kepala Pusat sesuai dalam menyelenggarakan fungsi PDIK sebagai berikut;

- a. Penyusunan laporan harian, bulanan dan tahunan layanan nomor tunggal panggilan darurat Jakarta Siaga 112 kepada masyarakat;
- b. Pengelolaan system/aplikasi call center Jakarta Siaga 112;
- c. Pengelolaan infrastruktur sistem/aplikasi call center Jakarta Siaga 112;
- d. Pengumpulan, pengolahan, pengkajian, pelaporan, penyajian dan tindaklanjut pengaduan, kendala dan permasalahan masyarakat.

Sebagaimana yang dijelaskan menurut Sinambela (2008, p. 82) mengemukakan bahwa masyarakat merupakan aktor penting dalam suatu proses penentu suatu kebijakan atau program pembangunan. Peran serta publik tidak hanya diartikan sebagai upaya sadar untuk melibatkan masyarakat ke dalam konteks proses penerima program.

Dari hasil penelitian tersebut, yang diolah dari data, hasil wawancara dan telaah dokumen di atas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap program dapat dikatakan kurang baik, karena belum merata sosialisasinya layanan Jakarta Siaga 112 ke seluruh masyarakat DKI Jakarta sehingga ada beberapa yang belum mengetahui setelah ada kejadian kebakaran dan langsung menggunakan layanan 112 baru mengetahui ada layanan program kegawatdaruratan Jakarta Siaga 112. Dalam hal ini sudah sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Budiani (2007, p. 53) menyatakan efektivitas program ini dapat dilihat dari variabel-variabel sebagai berikut:

- 1) Ketepatan sasaran program.
- 2) Sosialisasi program.
- 3) Tujuan program
- 4) Pemantuan program

Selain itu juga sebagaimana kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan secara efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (1987, p. 77) yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
4. Penyusunan program yang matang.
5. Penyusunan program yang mantap.
6. Tersedianya sarana dan prasarana.
7. Pelaksanaan efektif dan efisien.
8. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik.

Pelayanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran memiliki program dan tugas layanan yang jelas dalam mensosialisasikan pelaksanaan program, tujuan dan layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran oleh petugas UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta merupakan wujud dari pemahaman kelompok sasaran yakni masyarakat DKI Jakarta dalam memanfaatkan program Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran.

Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran pada Aspek Pemahaman Kelompok Target (*Target Group*) terhadap Program adalah kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran peserta program pada khususnya sehingga Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta.

2. Aspek Ketercapaian Tujuan Program

Aspek Ketercapaian Tujuan Program pada penelitian ini difokuskan kepada wawancara dan telaah dokumen dikarenakan pada saat penelitian tidak terjadi kebakaran/kondisi normal, Pada aspek ini, pertanyaan wawancara ditanyakan kepada 10 (sepuluh) orang *key informant*.

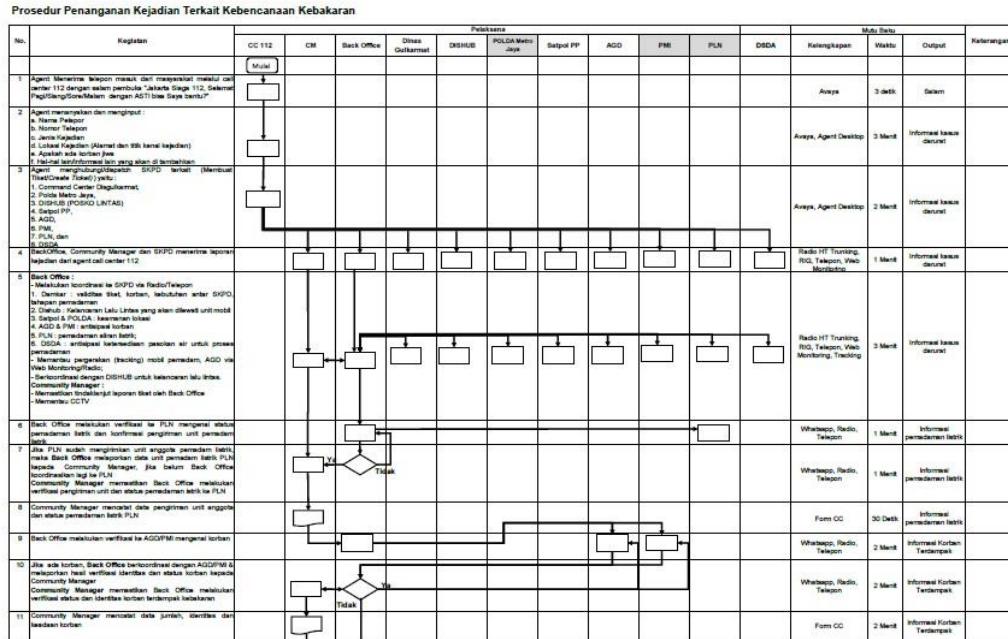
Menurut Data dari *screenshot Dashboard Web Monitoring* dari Ticket kasus Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran terlihat durasi penanganan dari mulai menerima telpon hingga layanan dianggap berhasil terlihat dari laporan masuk tgl 5/3/19 dari gambar 5.



Gambar 5. Dashboard Web Monitoring Layanan Darurat Jakarta Siaga 112

Sumber : Dashboard Web Monitoring Layanan Darurat Jakarta Siaga 112, 2019

Mengenai aspek Ketercapaian Tujuan Program, *key informant* menyebutkan bahwa perihal *respons time* sudah sesuai dengan SOP yang ada, hal ini sesuai dengan hasil telaah dokumen SOP yang terlihat pada gambar 6.



Gambar 6. Prosedur Penanganan Kejadian Terkait Kebencanaan Kebakaran

Sumber : SOP Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran

Hal ini senada dengan pendapat dari *Key Informant* Kepala Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta yaitu; “Sampai dengan saat ini sudah sesuai SOP, yang kita buat bersama dengan teman-teman Damkar.” Dan Staf Satpel Informasi yaitu; “Ya sudah sesuai dengan SOP yang ada, ada 5 SKPD terkait yang hadir dalam penanganan kebakaran Polisi, Satpol PP, AGD dan PMI”. Dikuatkan oleh pendapat dari *Community Manager* dan Operator Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 yaitu; menurut Ruqoyah bahwa; “Iya kita sudah ada SOPnya, bekerja sama dengan SKPD terkait, seperti untuk SOPnya 20 menit”. Diperkuat oleh *Community Manager* Alwidrus bahwa;

“Kalo yang sudah kita lakukan selama ini sudah selalu mengikuti standar operasi prosedur, baik itu dari terima telpon yah, lalu kita langsung koordinasi kepada SKPD yang utama yaitu Tim Damkar itu kita selalu laksanakan dan juga selain tim Damkar juga koordinasi langsung dengan Tim PLN karena tanpa kita koordinasi dengan Tim PLN ini pelaksanaan pemadaman dilapangan belum bisa dimaksimalkan karena harus dipadamkannya listrik dilokasi kebakaran tersebut”.

Sedangkan menurut operator Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 Ari Astuti Hanifah adalah; “untuk saat ini sudah sesuai SOP”, hal ini diperkuat dengan pendapat dari Waode Mbolabola yaitu; “Kalo menurut pandangan saya untuk respon timenya sudah cepat, sudah sesuai dengan standar tidak boleh dari lima belas menitkan, kalo Damkar sudah mendapatkan laporan itu, 15 menit sudah ada di TKP”.

Sedangkan menurut Kepala Seksi Komunikasi Operasi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta, yaitu; “Kalo sesuai SOP masih ada beberapa yah, harusnya ketika menerima berita validasi dulu, itu ada di 112 bukan di kita dari Pemadam, ketika 112 menerima berita yang validasi itu 112, unsur teknis lainnya Damkar, AGD, segala macam terima beres tinggal berangkat”

Sedangkan untuk pengguna Layanan darurat Jakarta Siaga 112 hanya ditanyakan pada aspek ketercapaian tujuan program terkait dengan berapa lama *response time* dalam layanan menurut Ibu Anisa Cahya Ningtyas yaitu; “itu kurang lebih kayaknya 20 menit”, sesuai dengan pernyataan dari Mas Guniardi yaitu; “Respon timenya cukup baik, kurang lebih 15 menit petugas pemadam kebakaran hadir dilokasi”, dan senada juga dengan pendapat dari Ibu Keysa yaitu; “Bagus kok cepet, respon timenya orangnya langsung siaga menghubungi pihak-pihak terkait, terus saya juga sempet ditanya lagi adanya apinya mulai padam, pokoknya adanya mereka responsive lah, bagus kok. Dalam 15 menit responnya saya dapat kok”.

Dari data, hasil wawancara dan telaah dokumen di atas dapat disimpulkan bahwa 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 ada 8 SKPD terkait dalam Penanganan Kebakaran terdiri dari; *Command Center* Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan, Dinas Perhubungan wilayah, Satpol PP Kecamatan, Polda Metro Jaya, Ambulance Gawat Darurat (AGD), PLN/DPE, Dinas Pertamanan dan Palang Merah Indonesia. Menurut Kepala Seksi Komunikasi Operasi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta sekaligus yang membawahi *Command Center* Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta, masih belum *all out* dari sekian instansi yang hadir baru dua instansi dalam setiap kejadian bencana dari Dinas Kesehatan dengan Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan. Dalam hal ini sudah sesuai dengan pendapat Huseini & Lubis (2009, p. 55) menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektifitas, yaitu :

1. Pendekatan sumber (*resource approach*) yakni mengukur efektivitas dari input. Pendekatan mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
2. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
3. Pendekatan sasaran (*goals approach*) dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.

Menurut Sinambela (2008, p. 82) mengemukakan bahwa masyarakat merupakan aktor penting dalam suatu proses penentu suatu kebijakan atau program pembangunan. Peran serta publik tidak hanya diartikan sebagai upaya sadar untuk melibatkan masyarakat ke dalam konteks proses penerima program.

Dari pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas merupakan konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu lembaga dalam mencapai sasarannya. Selanjutnya untuk mengetahui ketercapaian tujuan dalam suatu program dibutuhkan ukuran efektivitas untuk mengukur keberhasilan sebuah program.

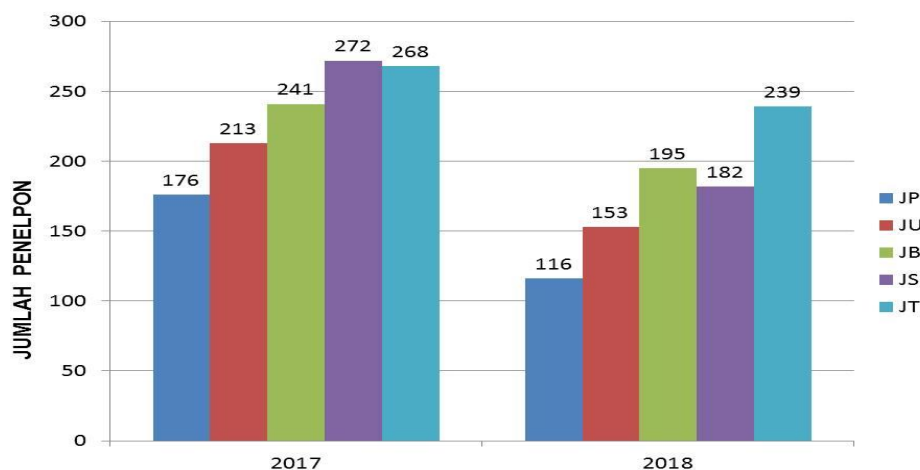
Sedangkan menurut Kepala Seksi Komunikasi Operasi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta dalam Optimalisasi pelayanan kepada masyarakat terkait penanganan kebakaran, yaitu; “Kalo menurut saya belum optimal, karena masih ada instansi yang belum *all out*, sama mendengar dari sekian instansi cuman dua, dalam setiap kejadian bencana Dinkes sama Pemadam, satu lagi sama PLN itu yang kelihatan, dan yang kerja cuman tiga, yang lainnya ga ada, khususnya buat Satpol dan Dishub belum ada”.

Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran pada Aspek Ketercapaian Tujuan program adalah sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya pada Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta.

3. Aspek Tindak Lanjut Program

Aspek Tindak Lanjut Program pada penelitian ini difokuskan kepada wawancara dan telaah dokumen dikarenakan pada saat penelitian tidak terjadi kebakaran/kondisi normal, pada aspek ini, pertanyaan wawancara ditanyakan kepada 7 (tujuh) orang *key informant*.

Menurut Data panggilan darurat kebakaran Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran di 5 (lima) wilayah Kota Administrasi Provinsi DKI Jakarta, terlihat dari gambar 7.



Gambar 7. Rekapitulasi Layanan Darurat Jakarta 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan

Sumber : Diolah dari Laporan UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, 2017-2018

Mengenai aspek Tindak Lanjut Program, *key informant* menyebutkan bahwa perihal Monitoring Proses, Keberlanjutan Program dan Evaluasi Layanan sudah sesuai dengan SOP yang ada, hal ini sesuai dengan hasil wawancara.

Hal ini senada dengan pernyataan dari Kepala Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, Prosedur dan proses program Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam hingga Penanganan Kebakaran selesai sudah berjalan dan diperkuat pendapatnya oleh Staf Informasi UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta yaitu; “Sudah berjalan”. Hal ini juga sesuai dengan pendapat dari Community Manager Ruqoyah bahwa; “Alhamdulillah sudah berjalan optimal, karena banyak laporan yang masuk ke 112 masyarakat tahu”.

Demikian juga pendapat dari *Community Manager* Alwidrus yaitu; “Sudah sesuai dengan prosedur, sudah sesuai dengan SOPnya”, Selain itu juga Operator Waode Mbolabola yaitu; “Dari SOP yang sudah ada sudah efektif, tapi terkadang kendalanya kalo minta data ada setelah padam nih, kadang kita konfirmasi terutama kalo ada pengungsi dikonfirmasi dengan orang dilokasi sementara orang BPBD terkadang turun malam hari bisa menghubungi Lurah”

Sedangkan menurut *Operator* Ari Astuti Hanifah yaitu; “Untuk saat ini sudah cukup baik, kalo menurut saya sudah dilihat dari beberapa kasus yang sudah terjadi”.

Sedangkan menurut Kepala Seksi Komunikasi Operasi Dinas Penanggulangan Kebakaran dan Penyelamatan Provinsi DKI Jakarta, proses yang dilakukan dalam penanganan kebakaran hingga selesai yaitu; “Dari Damkar setelah ada laporan masuk dari Layanan 112 diterima, kita meluncur alarm 1, empat plus satu yaitu maksudnya empat plus satu; empat mobil pompa, plus satunya biasa apa aj, bisa mobil ambulance/ bisa mobil rescue, nah dalam perjalanan atau dalam situasi dilapangan berkembang”.

Dari hasil wawancara dan telaah dokumen di atas dapat disimpulkan bahwa Tindak Lanjut Program dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP, *key informant* menyebutkan bahwa perihal Monitoring Proses, Keberlanjutan Program dan Evaluasi Layanan sudah sesuai dengan SOP yang ada dan laporan dapat diselesaikan sesuai SPM yang ada. Dalam hal ini sudah sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Campbell dalam Steers (1985, p. 46) pengukuran secara umum yang paling menonjol adalah:

- a. Keberhasilan program
- b. Keberhasilan sasaran
- c. Kepuasan terhadap program
- d. Tingkat input dan output
- e. Pencapaian tujuan menyeluruh

Hubungan antara output dengan tujuan program, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan program, maka semakin efektif program atau kegiatan. Efektivitas berfokus pada outcome (hasil) program atau kegiatan yang dinilai. Dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan (*spending wisely*). Efektivitas program yaitu suatu kemampuan dalam memenuhi target program yang sebelumnya telah ditetapkan dengan berdasarkan realisasi suatu program. Dapat diartikan bahwa seberapa jauh program dapat mencapai target aktivitas program tersebut. Secara komprehensif, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat kemampuan suatu lembaga atau organisasi untuk dapat melaksanakan semua tugas-tugas pokoknya atau mencapai sasaran yang telah ditentukan.

Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan *output* program, serta keterlibatan masyarakat sebagai pengguna program dapat sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program. Efektivitas program dapat dijalankan dengan adanya kemampuan operasional dalam menjalankan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan program yang telah ditentukan sebelumnya.

Dalam hal ini berdasarkan beberapa indikator efektivitas yang relevan dengan penelitian yang diadaptasi dari pendapat Budiani (2007, p. 53) menyatakan efektivitas program layanan darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

Dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana program, seperti:

- a) Ketercapaian tujuan program: sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- b) Tindaklanjut program: kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran pada Aspek Tindaklanjut program adalah kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program pada Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam penanganan kebakaran oleh UPT. Pusat Data dan Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta.

Penutup

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.

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>
- 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.
- Georgopolous, & Tannenbaum. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Gie, T. L. (1998). *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- 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
- Handyaningrat, S. (1994). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung.
- 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>
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- 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.
- 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->
- 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.

- 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.,.