



## ANALISIS LAYANAN JAKARTA SIAGA 112 DALAM Mendukung PENANGANAN BENCANA DI DKI JAKARTA

### ANALYSIS OF LAYANAN JAKARTA SIAGA 112 SUPPORTING DISASTER MANAGEMENT AT DKI JAKARTA

Febi Dwi Putri<sup>1\*</sup>, Fauzi Bahar<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pertahanan, Bogor, Indonesia

<sup>1</sup> Universitas Pertahanan, Bogor, Indonesia

#### Sejarah Artikel

Diterima: April 2020  
Disetujui: April 2020  
Dipublikasikan: Mei  
2020

#### Abstract

Nowadays, non-military threat like a disaster is annually increasing in Indonesia. DKI Jakarta as capital city of Indonesia face multi-hazard risk such as urban flood, earthquake, land slide, urban fire and also social conflict. The high population density increase the vulnerability of DKI Jakarta. To deliver a quick emergency response, DKI Jakarta needs an integrated emergency communication system which is help government to relieve an emergency state immediately. DKI Jakarta on October 2016 has launched Layanan Jakarta Siaga (LJS) 112 as integrated emergency communication system which is can be used by community to inform their emergency needs and to obtain the information from government. This research aimed to analysis management and achievement of LJS 112 in supporting disaster management in DKI Jakarta. This research used qualitative research with study case approach conducted at BPBD DKI Jakarta. Participants was selected through purposive sampling and data was collected through depth interview, document study, and audio-visual material which analyzed using qualitative analysis technique. The result showed that LJS 112 has good management but has not have good organizational planning yet. LJS 112 performance showed by SLA (Service Level Agreement) with target 95% succesfully achieved by LJS 112. LJS 112 has significant function to lead the coordination for all public sector who are involved in LJS 112 system. LJS 112 in supporting disaster management ought to have good organizational planning, created measurable performance indicators and maximize the organization functions as a coordination center in the event of a disaster in Jakarta.

#### Kata Kunci

Layanan Jakarta Siaga 112; Layanan Panggilan Darurat; Panggilan Terintegrasi; Ancaman Bencana DKI Jakarta

#### Abstrak

Ancaman nyata yang saat ini dirasakan oleh masyarakat adalah peningkatan kejadian bencana yang dirasakan hampir di seluruh wilayah Indonesia. DKI Jakarta sebagai Ibukota Negara memiliki ancaman bencana *multi-hazard*, untuk memberikan pelayanan



keawatdaruratan yang cepat maka dibuatlah kebijakan panggilan darurat terintegrasi yang disebut dengan Layanan Jakarta Siaga (LJS) 112. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengelolaan LJS 112 dan menganalisis capaian LJS 112 dalam mendukung penanganan bencana di DKI Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang bertujuan untuk menganalisis pengelolaan dan capaian Layanan Jakarta Siaga 112 dalam mendukung penanganan bencana di DKI Jakarta. Lokasi penelitian adalah BPBD DKI Jakarta yang merupakan pelaksana dari Layanan Jakarta Siaga 112. Partisipan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, studi dokumen dan materi audio-visual yang kemudian dianalisis dengan teknik analisis kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa LJS 112 telah melakukan pengelolaan yang cukup baik namun, belum memiliki perencanaan organisasi yang baik. Adapun capaian dari LJS 112 adalah terpenuhinya nilai SLA (Service Level Agreement) sebesar 95% yang berhasil dicapai oleh LJS 112, LJS 112 dalam penanganan bencana memiliki peran koordinasi, selain memberikan informasi kebencanaan kepada SKPD dan instansi terkait juga melakukan koordinasi dan pemantauan kegiatan sampai kasus terselesaikan. Layanan Jakarta Siaga 112 dalam mendukung penanganan bencana memerlukan perencanaan yang baik dan LJS 112 perlu untuk membuat indikator capaian yang dapat terukur serta memaksimalkan fungsi organisasi sebagai pusat koordinasi pada saat terjadi bencana di DKI Jakarta.

DOI:

10.33172/jmb.v6i2.614

e-ISSN: 2716-4462

© 2020 Published by Program Studi Manajemen Bencana  
Universitas Pertahanan, Bogor - Indonesia

**\*Corresponding Author:**

Febi Dwi Putri

Email: febidwiputri@gmail.com



## PENDAHULUAN

Berdasarkan konsep keamanan insani (*human security*) menjaga inti penting dari kehidupan manusia adalah dengan melakukan intervensi yang terintegrasi di segala aspek kehidupan yang bertujuan untuk menjamin keberlangsungan kehidupan, adanya mata pencaharian dan terjaminnya martabat manusia (MacFarlane et al., 2009; Gustaman et al., 2020; Hakim et al., 2020). Sesuai dengan perkembangan konsep keamanan yang merujuk pada keamanan insani, Indonesia merumuskan keamanan insani sebagai konsep paham komunitarian. Paham komunitarian memandang individu sebagai bagian dari suatu komunitas yang memiliki hubungan timbal balik. Bangsa diartikan sebagai individu-individu

warga negara Indonesia, sehingga kemanan insani di Indonesia adalah Keamanan Warga Negara Indonesia (Dewan Ketahanan Nasional, 2010). Keamanan insani saat ini menjadi penting sesuai dengan meningkatnya ancaman non-militer yang nyata diantaranya adalah kejadian bencana, kejahatan maupun kecelakaan, masyarakat diharapkan mampu menghadapi ancaman tersebut (Anggoro, 2003). Hasil kajian risiko bencana, Provinsi DKI Jakarta memiliki risiko tinggi untuk semua jenis ancaman bencana dan dampak setelah bencana terjadi (BPBD DKI Jakarta, 2013). Peningkatan kerentanan di Provinsi DKI Jakarta disebabkan oleh tingginya angka urbanisasi yang menyebabkan kepadatan penduduk. Kepadatan penduduk dapat dijadikan referensi dalam menentukan kerentanan dan dapat meningkatkan potensi ancaman bencana (Twig, 2015).

Upaya untuk mengurangi jumlah korban jiwa pada kondisi tanggap darurat atau kegawatdaruratan lainnya dapat dilakukan dengan pelayanan yang cepat dan tepat. Selain itu informasi yang cepat dan valid merupakan hal penting dalam merespon kegawatdaruratan, organisasi dengan jaringan hirarki akan cocok digunakan dalam kegiatan sehari-hari namun berbeda saat emergensi yang dinamis dan memerlukan kecepatan respons dan informasi yang valid (Kapucu, 2016). Oleh karena itu diperlukan suatu sistem informasi yang terintegrasi untuk merespon kejadian emergensi atau kegawatdaruratan.

Pemprov DKI Jakarta, berdasarkan Pergub No. 142 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 merupakan layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 untuk meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdarurat yang kemudian program ini disebut dengan Layanan Jakarta siaga 112.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada kepala Pusdatin BPBD DKI Jakarta (Iwan, 2017) terkait Layanan Jakarta Siaga 112 yang menyatakan bahwa saat ini layanan Jakarta 112 masih sering mendapat prank call (telepon iseng) dan belum pernah dilakukan penelitian lebih lanjut analisis Layanan Jakarta siaga 112 ini. Selama tahun 2017 juga telah dilakukan upaya penyebaran informasi kebencanaan melalui forum komunikasi relawan, namun forum ini tidak secara langsung berkaitan dengan layanan Jakarta siaga 112.

Konsep layanan *call center* emergensi disebut dengan *Public Service Answering Points* (PSAPs). PSAPs dikenal sebagai 911 adalah nomor panggil yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk meminta pelayanan emergensi seperti polisi, medis, atau pemadam kebakaran (Tapia & Nicklaus, 2015). Dalam masa pengembangan Layanan Jakarta siaga 112 diharapkan dapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menjawab perkembangan teknologi yang semakin pesat. Untuk meningkatkan kapasitas dari pelayanan Jakarta Siaga

112 dibutuhkan analisis terkait layanan dalam menghadapi masa kritis dan emergensi yang dapat terjadi kapan saja dan dimana saja. Maka dari itu, tulisan ini akan menganalisis Layanan Jakarta Siaga 112 dalam mendukung penanganan bencana di DKI Jakarta.

Layanan Jakarta siaga 112 merupakan perwujudan dari kehadiran Negara dalam melindungi dan meningkatkan kualitas serta kecepatan pelayanan kegawatdaruratan. Layanan Jakarta Siaga 112 diresmikan pada 23 Oktober 2016 sampai saat ini telah berjalan selama delapan bulan. Berdasarkan studi pendahuluan didapatkan data bahwa Layanan Jakarta Siaga 112 memiliki angka penelepon iseng yang tinggi dan belum adanya penelitian lebih lanjut terkait pelaksanaan layanan ini menjadi perhatian khusus, maka untuk meningkatkan pelayanan dibuatlah suatu penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengelolaan dari layanan Jakarta siaga 112 dalam mendukung penanganan bencana di DKI Jakarta dan menganalisis capaian layanan Jakarta siaga 112 dalam mendukung penanganan bencana di DKI Jakarta.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus instrumental tunggal. Studi kasus instrumental tunggal adalah peneliti berfokus pada satu isu atau masalah, kemudian memilih satu kasus terbatas untuk mengilustrasikan persoalan tersebut (Cresswell, 2014). Penelitian ini mengambil fokus terhadap pengelolaan dan capaian program Layanan Jakarta Siaga 112 yang merupakan layanan nomor tunggal terpadu pemerintah DKI Jakarta yang bertujuan sebagai pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112, penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan. Ketua pelaksana program ini adalah BPBD DKI Jakarta, sehingga penelitian ini akan dilakukan di BPBD DKI Jakarta. Untuk memberikan gambaran yang utuh terkait program ini maka peneliti akan mengambil data di beberapa SKPD terkait. Selain itu, untuk melihat umpan balik pelayanan maka dilakukan pengambilan data pada masyarakat yang pernah menggunakan Layanan Jakarta Siaga 112.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *purposive sampling* yakni sampel yang dilakukan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012). Partisipan adalah yang terlibat langsung dalam program Layanan Jakarta Siaga 112. Objek penelitian adalah Layanan Jakarta Siaga 112 dalam mendukung penanganan bencana di DKI Jakarta.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif yakni dengan melakukan wawancara mendalam, pengamatan sebagai partisipan, dan dokumen serta bahan *audiovisual*. Penelitian ini akan menggunakan ketiga metode

pengumpulan data tersebut atau disebut dengan triangulasi data. Proses triangulasi data secara tidak langsung peneliti sedang melakukan uji kredibilitas data yaitu dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data (Sugiyono, 2012).

Pendekatan analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif membantu mengidentifikasi kaitan timbal balik yang juga bisa di kuantifikasi (Sugiyono, 2014). Selain itu, analisis berfokus pada proposisi yang telah ditentukan di awal penelitian yakni pada rumusan masalah dan tujuan penelitian. Sehingga data yang dicari dan diolah akan berfokus pada proposisi tersebut. Proposisi yang digunakan adalah layanan Jakarta Siaga 112 merupakan layanan panggilan nomor tunggal emergensi, salah satu kejadian emergensi yang dimaksud adalah kebencanaan, pengelolaan manajemen Layanan Jakarta Siaga 112 ditujukan untuk mendukung penanganan bencana di DKI Jakarta, capaian Layanan Jakarta Siaga 112 dilihat berdasarkan goal approach yakni melihat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Pada penelitian ini *goal approach* yang dimaksud adalah melihat capaian Layanan Jakarta Siaga 112 berdasarkan SOP yang telah ditetapkan dalam mendukung kinerja Jakarta Siaga 112. Lokasi penelitian ini dilakukan di Jakarta tepatnya di BPBD DKI Jakarta dengan konsentrasi penelitian pada Layanan Jakarta Siaga 112, dan dimulai dari bulan November 2017 sampai dengan Januari 2018.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan fokus penelitian yakni menganalisis pengelolaan Layanan Jakarta Siaga 112 maka penulisan hasil penelitian akan ditunjukkan dengan memberikan gambaran umum terkait Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta, kemudian untuk lebih fokus pada subjek dan objek penelitian akan diberikan pula gambaran umum kepala pelaksanaan Layanan Jakarta Siaga 112 yakni UPT Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) BPBD DKI Jakarta. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam dalam dengan partisipan sejumlah 11 orang dengan karakteristik berikut yakni Kepala Pusdatin BPBD DKI Jakarta, Kasubag TU Pusdatin, 6 orang petugas Layanan Jakarta Siaga yang terdiri dari: 2 orang *team leader*, 2 orang *back office*, dan 2 orang *call center*, kemudian Kepala Seksi Komunikasi Dinas Damkar, dan Penyelamatan Manusia Provinsi DKI Jakarta, Teknisi Mitrakom sebagai pihak ketiga penyedia aplikasi Layanan Jakarta Siaga 112 dan 1 orang pengguna Layanan Jakarta Siaga 112.

Permasalahan kebencanaan di DKI Jakarta cukup kompleks, sebagai daerah yang terletak di dataran aluvial dan dataran rendah yang menyebabkan kerentanan terhadap kejadian banjir baik luapan air sungai maupun rob (Marfai et al., 2008). Selain itu

peningkatan pembangunan Jakarta yang cepat baik di bidang industri, transportasi, perumahan menyebabkan beberapa permasalahan lingkungan salah satunya adalah menurunnya permukaan tanah yang menyebabkan perluasan area banjir.

Selain banjir DKI Jakarta sering terjadi kejadian kebakaran. Kebakaran gedung dan pemukiman menjadi bencana yang sering terjadi di DKI Jakarta dan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tercatat pada tahun 2012 terjadi 1.039 kasus, tahun 2013 terjadi 1.096 kasus, dan pada tahun 2014 terjadi 1,260 kasus kebakaran. Berdasarkan data dari Dinas Pemadam Kebakaran DKI Jakarta data kejadian kebakaran selama Januari sampai dengan November 2017 mencapai 1.341 kasus dengan kerugian mencapai Rp. 454 M. Jakarta Timur menjadi wilayah dengan kejadian kebakaran yang tinggi yakni sebanyak 392 kasus selama Januari sampai dengan November 2017.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) DKI Jakarta merupakan lembaga penanggulangan bencana yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur. Adapun pemimpin BPBD adalah seorang kepala yang dijabat oleh *ex officio* Sekretaris Daerah (Sekda) yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur. Berdasarkan Pergub DKI Jakarta Nomor 142 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang kemudian disebut dengan Layanan Jakarta Siaga 112. BPBD sebagaimana yang tertulis dalam BAB IV Pelaksana Pasal 5 disebutkan bahwa BPBD selaku pelaksana dari Layanan Jakarta Siaga 112. Selaku pelaksana BPBD wajib menyediakan sarana dan prasarana untuk mendukung Layanan Jakarta Siaga 112. Lebih lanjut BPBD DKI Jakarta dibantu oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) sebagai Ketua Pelaksana Layanan Jakarta Siaga 112.

UPT Pusdatin menurut Pergub DKI Jakarta Nomor 296 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Organisasi Dan Tata Kerja Pusat Data Dan Informasi Kebencanaan (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. PDIK memiliki tugas untuk melaksanakan pengelolaan data, informasi dan dokumen kebencanaan.

### **Analisis Pengelolaan Layanan Jakarta Siaga 112 dalam Mendukung Penanganan Bencana di DKI Jakarta**

Pelaksanaan Layanan Jakarta Siaga 112 bila ditinjau dari manajemen organisasi maka terdapat empat fungsi manajemen yang mendukung berjalannya proses manajemen dengan



baik. Pada penelitian ini fungsi manajemen yang digunakan dalam melihat pengelolaan Layanan Jakarta Siaga 112 adalah perencanaan, pengorganisasian, motivating dan pengawasan (Cole, 2004).

**Pertama**, perencanaan Layanan Jakarta Siaga 112. Berdasarkan wawancara dan observasi didapatkan data bahwa pelaksanaan Layanan Jakarta Siaga 112 telah mengikuti SOP yang ditetapkan hal tersebut dapat dilihat pada studi kasus diatas. Standar operasional yang saat ini dimiliki oleh Layanan Jakarta Siaga 112 adalah berupa bagan koordinasi yang menjelaskan kegiatan koordinasi saat ada panggilan masuk sampai dengan kasus diproses dan diselesaikan. Komponen SOP yang ada berupa SKPD dan instansi terkait, kelengkapan alat yang dibutuhkan, target waktu pelaksanaan, dan output dari kegiatan tersebut. Namun, dalam organisasi selain SOP diperlukan pula kejelasan tupoksi yang diatur sedemikian rupa oleh organisasi untuk memudahkan penyelesaian tugas dan mengkoordinasi hasil-hasil yang dicapai untuk tujuan tertentu (Winardi, 2010).

**Kedua**, pengorganisasian Layanan Jakarta Siaga 112. Pembagian tugas dan ruang lingkup kerja telah dilakukan dalam pengelolaan Layanan Jakarta Siaga 112. Berdasarkan struktur organisasi maka model organisasi Layanan Jakarta Siaga 112 adalah *machine bureaucracy* yakni model organisasi yang didominasi oleh kepentingan teknis dan spesialis serta memiliki standar kerja. Untuk memberikan hasil yang maksimal maka dalam pengorganisasian dibutuhkan sumber daya manusia yang memadai, saat ini Layanan Jakarta Siaga 112 memiliki 30 orang petugas pelaksana yang terdiri atas empat orang team leader, delapan orang back office dan 18 orang petugas call center. Jadwal kerja dibagi menjadi empat shift dengan waktu layanan 7 x 24 Jam. Layanan Jakarta Siaga 112 memiliki satuan pelaksana informasi sebagai koordinator atau pejabat PNS yang mengkoordinir kinerja. Layanan Jakarta Siaga 112 berkoordinasi dengan SKPD dan instansi yang masuk kedalam sistem layanan kegawatdaruratan. Selain itu, dalam Pusdatin terdapat Satpel Data dan Informasi Kebencanaan yang secara langsung bekerja sama dengan petugas pelaksana Layanan Jakarta Siaga 112 terutama dalam pendataan kejadian bencana dan penyebaran informasi bencana.

**Ketiga**, motivating atau menggerakkan Layanan Jakarta Siaga 112. Menjadi petugas pelaksana layanan call center adalah sebuah pekerjaan yang unik dan merupakan pekerjaan yang membutuhkan kemampuan *multi-task* (APCO, 2011). Oleh karena itu, petugas pelaksana Layanan Jakarta Siaga 112 dibekali pengetahuan dasar menjadi seorang *dispatcher* (petugas operator). Pelatihan yang diberikan sesuai dengan tugas dan ruang lingkup layanan call center 112 yakni pelatihan komunikasi, bantuan hidup dasar,

penanganan kebakaran, pelatihan menggunakan aplikasi, dan *google maps*. Pelatihan yang diberikan belum menjadi kegiatan rutin dikarenakan belum adanya pendanaan khusus untuk pegawai non-pns. Menindaklanjuti hal tersebut Layanan Jakarta 112 memberikan pelatihan bagi petugas pelaksana dengan melakukan kerja sama dengan beberapa instansi terkait. Beberapa diantaranya juga bekerja sama dengan perusahaan sebagai bagian dari tanggung jawab perusahaan (TSP) seperti pelatihan komunikasi yang diberikan oleh BCA. Model tanggung jawab sosial perusahaan dapat dilakukan dengan bermitra dengan pihak lain diantaranya adalah instansi pemerintahan (Senen, 2015). Pusdatin sebagai pelaksana Layanan Jakarta Siaga 112 telah memaksimalkan pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai dengan membuka jaringan pemanfaatan dana TSP sesuai dengan kebutuhan petugas pelaksana.

**Keempat**, pengawasan Layanan Jakarta Siaga 112. Pelaksanaan pengawasan terdapat tiga kegiatan yang dilakukan yakni pengawasan pendahuluan, saat pekerjaan berlangsung dan pengawasan *feedback*. Pengawasan pendahuluan dilakukan sejak mulai rekrutmen sumber daya manusia yakni dengan memberikan syarat-syarat khusus bagi petugas pelaksana Layanan Jakarta Siaga 112. Sedangkan pengawasan saat pekerjaan berlangsung dilakukan dengan berjenjang yakni agen diawasi *back office*, *back office* diawasi *oleh team leader* kemudian *team leader* diawasi oleh Satuan Pelaksana Sistem Informasi yang kemudian disampaikan kepada Kepala Pusdatin atau Kasubag TU Pusdatin. Selain itu untuk menjamin mutu pelayanan selain Kepala Pusdatin, Kepala Pelaksana BPBD DKI Jakarta selaku Pengarah UPT Pusdatin juga ikut mengawasi capaian pelayanan Jakarta Siaga 112 dan bertanggung jawab untuk melaporkan pelaksanaan Layanan Jakarta Siaga 112 kepada Gubernur.

Selain pengawasan untuk menjaga mutu pelayanan, pengawasan juga dilakukan terhadap sistem dan aplikasi yang digunakan oleh petugas pelaksana layanan. Kegiatan pengawasan sistem dan aplikasi dilakukan setiap hari untuk memastikan kegiatan pelayanan dapat berlangsung tanpa kendala.

### **Layanan Jakarta Siaga dalam Mendukung Penanganan Bencana di DKI Jakarta**

Komunikasi menjadi sangat penting bagi orang-orang yang terdampak bencana, kebutuhan untuk konfirmasi keamanan, mencari pertolongan dan mengumpulkan informasi evakuasi adalah beberapa hal yang diperlukan saat terjadi bencana (Sakano et al., 2016). Namun pada layanan *call center* infrastruktur dibangun tidak memiliki ketahanan terhadap ancaman bencana yang menyebabkan respon pada saat bencana menjadi sulit. Hal tersebut



juga terjadi pada Layanan Jakarta Siaga 112 yang belum memiliki infrastruktur dan rencana kontijensi atau rencana komunikasi darurat bila terjadi bencana.

Infrastruktur yang mendukung komunikasi pada saat bencana membantu dalam keadaan tanggap darurat karena pada kondisi bencana masyarakat cenderung untuk mencari informasi. Infrastruktur yang handal akan membuat call center dapat berfungsi untuk melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat yang memerlukan informasi. Sama dengan kondisi tersebut Layanan Jakarta Siaga 112 memerlukan sistem dan infrastruktur yang tangguh untuk dapat beroperasi bahkan dalam kondisi bencana.

Layanan Jakarta Siaga 112 berada dalam area perkantoran BPBD DKI Jakarta. Berdasarkan wawancara diketahui bahwa bila terjadi bencana di DKI Jakarta ruang kerja yang digunakan oleh Layanan Jakarta Siaga 112 saat ini juga akan digunakan sebagai lokasi command center. *Emergency operation center* (EOC) adalah tempat respon, koordinasi multi agensi dilakukan selama krisis atau bencana terjadi (FEMA, 2010; Priambodo et al., 2020; Utama et al., 2020).

Layanan *call center* 112 sebagai layanan penerima panggilan akan bekerja sama dengan command center dalam hal sumber informasi yang berasal dari masyarakat. Tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan EOC pada masa krisis adalah memanfaatkan seluruh sumber informasi yang tersedia, perkembangan teknologi menjadikan sumber informasi berupa video, gambar, pesan, baik yang berasal dari PSAPs (*call center* 911) maupun yang berasal dari media sosial penting untuk diolah, dianalisis dan disebarakan secara tepat. Layanan call center seperti Layanan Jakarta Siaga 112 memerlukan rencana pemulihan pasca bencana atau dikenal dengan Disaster Recovery Plan (DRP). Wallace et al (2001) dalam bukunya menjabarkan bahwa untuk kegiatan call center terdapat tiga strategi yang dapat digunakan untuk pemulihan minimal yakni, *Recover in a Different Company Site*, *Subscriber to a Recovery Site* dan *Wait until the Disaster Strikes and Then Find Some Empty Space*.

Layanan Jakarta Siaga 112 sudah memiliki DRP yakni bekerja sama dengan Indosat dengan lokasi DRP berada di BSD. Namun, dalam penelitian ditemukan bahwa setiap komponen pelaksana Layanan Jakarta Siaga 112 memiliki komentar yang berbeda terkait rencana kontijensi atau rencana komunikasi darurat bila terjadi bencana. Hal ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi di internal 112 masih kurang, sedangkan menurut *Call Centre Management Association* (CCMA, 2017) bahwa agen memiliki peran penting dalam sumber informasi dan masukan strategis untuk pengembangan operasional maupun rencana strategis yang dapat mengembangkan organisasi ke arah yang lebih baik. Oleh karena itu,

kebijakan sebaiknya juga melibatkan keseluruhan komponen dan diseminasi informasi dilakukan secara komprehensif untuk mendukung pelayanan yang lebih baik.

Sarana teknologi informasi memiliki peran penting dalam merespon krisis, oleh karena itu dengan mengembangkan sistem keamanan baik secara sistem maupun infrastruktur dari Layanan Jakarta Siaga 112 dapat membantu meningkatkan keamanan dan keberlangsungan dari layanan yang dapat dilakukan dalam waktu dekat (NRC, 2002). Sedangkan membangun infrastruktur dengan mempertimbangkan ancaman bencana maupun non-bencana dapat menjadi rencana jangka panjang Layanan Jakarta Siaga 112.

### **Analisis Capaian Layanan Jakarta Siaga 112 dalam Mendukung Penanganan Bencana di DKI Jakarta**

Penilaian efektivitas berdasarkan pencapaian tujuan (*Goal Approach*) adalah dengan mengetahui tujuan keluran (*output goals*) dan mengkaji organisasi tersebut mampu mencapai tujuan tersebut (Daft, 2013). Pada Layanan Jakarta Siaga 112, capaian atau target yang ditetapkan dalam pelayanan saat ini meliputi nilai service level agreement (SLA) yang ditetapkan dengan nilai 95%. SLA merupakan kesepakatan antara penyedia layanan untuk memberikan layanan servis minimal, pada Layanan Jakarta Siaga 112 SLA ditentukan dengan berdasarkan jumlah panggilan yang diterima dengan jumlah telepon yang masuk dikali 100.

Capaian SLA Layanan Jakarta Siaga 112 terjadi peningkatan nilai SLA sejak awal pelayanan pada Oktober 2016 sampai saat ini. Berdasarkan wawancara didapatkan data bahwa sumber daya manusia pada awal pelaksanaan Layanan Jakarta Siaga 112 masih minim sehingga banyak telepon masuk yang tidak terlayani. Setelah beberapa bulan dengan dilakukan penambahan SDM nilai indeks SLA meningkat dan stabil diatas nilai minimal yang ditetapkan.

Kurangnya jumlah sumber daya manusia dalam layanan panggilan akan menyebabkan beberapa masalah diantaranya adalah tingginya angka *abandoned call* (telepon terlantar). Telepon terlantar adalah kondisi ketika penelpon masuk memutuskan hubungan ketika menunggu, jumlah telepon terlantar sebanding dengan jumlah telepon masuk. Jumlah telepon yang tinggi akan membuat angka telepon terlantar tinggi pula. Pada Layanan Jakarta Siaga 112 angka telepon terlantar dari Januari sampai dengan Oktober 2017 dengan total 48.290 panggilan.

Adapun jumlah telepon terlantar disebabkan oleh jumlah agen, volume telepon atau banyaknya telepon yang masuk, dan kemauan dari penelepon untuk menunggu. Jumlah

agen dan banyaknya jumlah telepon masuk akan berpengaruh pada lama waktu penelepon harus menunggu. Selain memiliki angka telepon terlantar yang tinggi, Layanan Jakarta Siaga 112 juga memiliki angka prank call atau telepon iseng yang tinggi. Pada gambar 4.7 dapat dilihat bahwa jumlah telepon iseng yang masuk selama Januari sampai dengan Oktober 2017 sebanyak 1.114.155 panggilan dari total panggilan masuk 2.390.618 panggilan yakni 46.6% dari seluruh panggilan adalah telepon iseng.

Orang yang melakukan telepon iseng dapat menggunakan aplikasi atau alat yang membuat layanan panggilan tidak dapat untuk mendeteksi lokasi penelepon. Kondisi penelepon yang memiliki disabilitas sering masuk sebagai panggilan yang diam atau tidak ada jawaban, oleh karena itu kondisi ini sering diartikan sebagai telepon iseng karena ketidakpahaman operator atau agen terhadap kondisi penelepon (Wade & Macpherson, 2016). Layanan Jakarta Siaga 112 saat ini belum memiliki kemampuan untuk melakukan pelayanan pada penelepon dengan disabilitas, ini menjadi perhatian dikarenakan layanan emergensi atau darurat menjadi siapa saja dan mampu memfasilitasi setiap masyarakat.

Layanan Jakarta Siaga 112 telah menggunakan sistem ANI (*Automatic Number Identification*) dalam aplikasi penghubung atau mock up aplikasi sehingga operator dapat menyimpan nomor telepon yang menghubungi 112. Dengan melihat history atau sejarah kegiatan transaksi telepon nomor tersebut maka dapat dilakukan pencegahan terhadap telepon iseng. Data riwayat penelepon dapat menjadi data pendukung dalam mengidentifikasi penelepon iseng, data riwayat penelepon seperti nama, alamat, riwayat laporan seperti laporan kekerasan rumah tangga, panggilan iseng, atau informasi lainnya dapat memberikan kontribusi bagi operator untuk menentukan prioritas panggilan.

Layanan Jakarta Siaga 112 saat ini belum memiliki sistem identifikasi lokasi penelepon atau disebut dengan ALI (*Automatic Location Identification*) yakni kemampuan untuk mendeteksi dan menampilkan lokasi penelepon. Dengan adanya ALI maka akan mengurangi pekerjaan agen dalam memasukan data lokasi, saat ini Jakarta Siaga 112 belum dapat mengidentifikasi lokasi penelepon dikarenakan belum adanya regulasi yang mendukung pembukaan data lokasi penelepon. Saat ini agen secara manual menuliskan alamat penelepon yang kemudian diterjemahkan oleh aplikasi menjadi posisi atau latitude atau longitude penelepon.

## **PENUTUP**

Layanan Jakarta Siaga 112 sebagai layanan panggilan darurat telah memenuhi fungsi manajemen namun dalam belum maksimal dalam perencanaan ditunjukkan dengan belum

adanya rencana dan target organisasi. Selain itu, Layanan Jakarta Siaga 112 memiliki fungsi yang penting pada kondisi kebencanaan yakni sebagai koordinator dalam penyebaran informasi kepada SKPD terkait. Pengelolaan dengan mengutamakan perencanaan yang baik akan membantu layanan untuk tetap dapat beroperasi dalam kondisi bencana.

Layanan Jakarta Siaga 112 berhasil mencapai target *Service Level Agreement* (SLA) yang ditetapkan sebagai target kepuasan pelayanan. Layanan Jakarta Siaga 112 yakni sebesar 95% dengan konsisten meningkat setiap bulannya. Namun demikian, Layanan Jakarta Siaga 112 masih memiliki angka telepon iseng (*prank call*) yang tinggi yakni sebanyak 46.6% dari jumlah total panggilan. Sosialisasi kepada masyarakat dapat dimaksimalkan dengan melibatkan seluruh SKPD dan instansi yang bergabung dalam Layanan Jakarta Siaga 112.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, K. (2003). *Keamanan Nasional, Pertahanan Negara dan Ketertiban Umum. Seminar Pembangunan Hukum Nasional VIII, Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman dan HAM RI.*
- APCO. (2010). *Public Safety Answering Point (PSAP) Service Capability Criteria Rating Scale.* Florida: USA -APCO International.
- BPPD DKI Jakarta. (2013). *Jakarta 2017: Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Prov. DKI Jakarta Tahun 2013-2017.* Jakarta: BPBD DKI Jakarta.
- Call Center Management Association (CCMA). 2017. *Involve Agents in Operations and Strategy.* Retrieved from <https://www.callcentrehelper.com/involv>.
- Cole, G. (2004). *Management Theory and Practice 6th Edition.* UK: Ashford Colour Presss, Gosport, Hampshire.
- Cresswell, J. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran (Edisi 4).* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daft, R. L. (2013). *Understanding Theory & Design of Organizations Eleventh International Edition.* Canada: South-Western Cengage Learning.
- Dewan Ketahanan Nasional. (2010). *Keamanan Nasional: Sebuah Konsep dan Sistem Keamanan Bagi Bangsa Indonesia.* Jakarta: Sekretariat Jenderal Dewan Ketahanan Nasional.
- FEMA. (2010). *Consideration for Fusion Center and Emergency Operation Center Coordination: Comprehensive Preparedness Guide 502.*
- Gustaman, F.A.I., Rahmat, H.K., Banjarnahor, J., & Maarif, S. (2020) Peran Kantor Pencarian dan Pertolongan Lampung dalam Masa Tanggap Darurat Tsunami Selat Sunda Tahun 2018. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(2), 462-469.
- Hakim, F.A., Banjarnahor, J., Purwanto, R.S., Rahmat, H.K., & Widana, I.D.K.K. (2020). *Pengelolaan Obyek Pariwisata Menghadapi Bencana di Balikpapan sebagai*

Penyangga Ibukota Negara Baru. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(3), 607-612.

- Kapucu, N. (2006). Interagency Communication Networks during Emergencies: Boundary Spanners in Multiagency coordination. *The American Review of Public Administration*, 36(207).
- MacFarlane, S. N., & Khong, Y. F. (2009). *Human Security and the UN: A Critical History*. Bloomington: Indiana University Press.
- Marfai, M. A., King, L., Sartohadi, J., Sudrajat, S., Budiani, S R., & Yulianto, F. (2008). The Impact of Tidal Flooding on a Coastal Community.
- NRC. (2002). *Making the Nation Safer: The Role of Science and Technology in Countering Terrorism*. Committee on Science and Technology for Countering Terrorism NRC.
- Priambodo, A., Widyaningrum, N., & Rahmat, H.K. (2020). Strategi Komando Resor Militer 043/ Garuda Hitam dalam Penanggulangan Bencana Alam di Provinsi Lampung. *PERSPEKTIF*, 9(2), 307-313.
- Sakano, T., Kotabe, S., dkk. (2016). Bringing movable and deployable networks to disaster areas: Development and Field Test of MDRU. *IEEE Network Magazine*, 30(1).
- Senen, M. (2015). Kajian Pemanfaatan Dana Corporate Social Responsibility Sebagai Alternatif Sumber Pembiayaan Pembangunan Daerah. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tapia, A. H., & Nicklaus, A. G. (2015). Scalling 911 Mesagging for Emergency Operation Centers during Large Events. *Proceedings of the ISCRAM 2015 Conferencs-Kristiansands*.
- Twigg, J. (2015). *Disaster Risk Reduction*. London: Humanitarian Policy Group.
- Utama, D.B., Prewito, H.B., Pratikno, H., Kurniadi, Y.U., & Rahmat, H.K. (2020). Kapasitas Pemerintah Desa Dermaji Kabupaten Banyumas dalam Pengurangan Risiko Bencana. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(3), 598-606.
- Wade, N & Macpherson, A. (2016). *Communications Equipment for Public Safety Communicators*. Surrey, B.C.: Kwantlen Polytechnic University
- Winardi. (2010). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Febi Dwi Putri & Fauzi Bahar

*Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 dalam Mendukung Penanganan Bencana di DKI Jakarta*