

Kualitas Layanan Tanggap Darurat Command Center 110 di Polda Jawa Timur

Al Viana Amelia Pratiwi^{*1}, Rosyidatuzzahro Anisykurlillah²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

Abstrak

Pelayanan publik adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu organisasi sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, pelayanan publik menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggara pelayanan, terutama lembaga pemerintah, dalam menjalankan pemerintahan yang profesional. Peningkatan kualitas pelayanan publik mencakup aspek profesionalisme, efektivitas, transparansi, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu contoh layanan publik yang mendukung keamanan dan ketertiban masyarakat adalah Call Center 110 di Polda Jawa Timur. Layanan ini bertujuan untuk menangani laporan darurat, seperti tindak kejahatan, bencana, dan situasi mendesak lainnya, dengan respons cepat dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan Call Center 110 Polda Jatim berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan publik: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Call Center 110 di Polda Jawa Timur sudah cukup baik dalam memenuhi standar kualitas pelayanan, terutama dalam hal responsivitas, keandalan, dan jaminan. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai layanan ini dan kebutuhan untuk peningkatan pelatihan bagi petugas. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan berkala, penguatan koordinasi dengan pihak terkait, serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai layanan darurat ini agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: *Call Center, Kebutuhan Individu, Layanan Darurat, Pelayanan Publik*

Abstract

Public service is an effort to meet the needs of individuals or communities that are interested in an organization in accordance with established regulations. In this context, public service is the main indicator of the success of service providers, especially government institutions, in running a professional government. Improving the quality of public services includes aspects of professionalism, effectiveness, transparency, and responsiveness to community needs. One example of a public service that supports public security and order is the Call Center 110 at the East Java Regional Police. This service aims to handle emergency reports, such as crimes, disasters, and other urgent situations, with a fast and efficient response. This study aims to evaluate the quality of the East Java Regional Police Call Center 110 service based on five dimensions of public service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used in this study is a qualitative descriptive approach, with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. The results of the study indicate that the Call Center 110 service at the East Java Regional Police is quite good in meeting service quality standards, especially in terms of responsiveness, reliability, and assurance. However, there are still some challenges, such as the lack of socialization to the community about this service and the need for increased training for officers. This study recommends increasing regular training, strengthening coordination with related parties, and increasing public understanding of this emergency service so that the quality of service can continue to be improved.

Keywords: *Call Center, Emergency Services, Individual Needs, Public Services*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah memberikan layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Selain itu, pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggara pelayanan, terutama lembaga pemerintah, karena kinerja digunakan sebagai indikator dan penentu keberhasilan pemerintah dalam menjalankan pemerintahan profesional dan memenuhi aspek kebutuhan layanan masyarakat. Layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, dan adaptif harus disertai dengan peningkatan kualitas manusia. Selain itu, birokrasi publik harus meningkatkan kemampuan individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Wardani, 2019).

Pelayanan publik diselenggarakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku. Secara umum, proses pembagian pelayanan pada publik atau masyarakat, ini dilakukan melalui hubungan eksklusif antara penyedia jasa layanan (birokrasi pemerintah) menggunakan masyarakat. Kontak eksklusif misalnya ini sudah dimanfaatkan sang para pelaku hubungan pelayanan baik itu menurut pihak birokrat (pemberi layanan) juga menurut pihak masyarakat masyarakat (penerima layanan). Adanya oknum yang mencari laba menurut pelayanan yg diberikan misal halnya meminta sejumlah bayaran diluar keuntungan yang berlaku. Adapun UUD yang terkait, pelayan publik diatur dalam Pasal 5 ayat 4 huruf (a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik, yang berbunyi: "Jasa publik dalam ketentuan ini sebagai contoh, antara lain pelayanan Kesehatan (rumah sakit dan puskesmas), pelayanan pendidikan (sekolah dasar, sekolah menengah pertama, sekolah menengah atas, dan perguruan tinggi), pelayanan navigasi laut (mercu suar dan lampu suar), pelayanan peradilan, pelayanan kelalulintasan (lampu lalu lintas), pelayanan keamanan (jasa kepolisian), dan pelayanan pasar." (Makdar & Meirinawati, 2018).

Pelayanan publik termasuk dalam dua kategori utama: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum untuk masyarakat. Pelayanan kebutuhan dasar yang diberikan pemerintah termasuk kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah termasuk dalam tiga kelompok :

- a. Pelayanan Administratif meliputi penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan publik, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, dan lain-lain.
- b. Pelayanan Barang, meliputi penyediaan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan publik, seperti jaringan telepon, tenaga listrik, dan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa meliputi penyediaan berbagai bentuk barang yang dibutuhkan publik.

Menurut pengelompokan diatas mengenai pelayanan di atas, salah satu bentuk pelayanan jasa yaitu call center 110 di Polda Jawa Timur. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002, "Kepolisian Negara Republik Indonesia memelihara keamanan dan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayom, dan pelayanan masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia." Dalam situasi seperti ini, kepentingan umum harus dipertimbangkan secara khusus saat memberikan layanan (UU No. 2, 2002). Call Center sendiri sudah ada dan diresmikan pada Kamis 20 Mei 2022, mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana, laporan adalah pemberitahuan yang diberikan oleh seorang karena hak atau kewajiban berdasarkan undang-undang kepada pejabat yang berwenang tentang peristiwa pidana yang telah terjadi, sedang terjadi, atau diduga akan terjadi. GPS akan memantau semua pengaduan warga yang menggunakan ponsel, baik rumah maupun umum. Panggilan ke 110 yang dibuat oleh masyarakat akan disambungkan ke Polres terdekat, tetapi jika petugas di Polres tersebut tidak mengangkat panggilan, telepon akan diteruskan ke Polda. Jika Polda tidak mengangkat panggilan, telepon akan diteruskan ke Mabes Polri.

Banyaknya kejadian yang terjadi di masyarakat mulai dari kemalingan, perampokan dan sebagainya serta memiliki cara tersendiri untuk menangani sesuai dengan keadaan yang terjadi, terutama di wilayah Kepolisian Daerah Jawa Timur. Command Center 110 merupakan sebuah layanan telepon bebas pulsa yang dibuat untuk tanggap darurat bencana di wilayah Polda Jawa Timur. Dalam

rangka lebih cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat, Polri telah bekerjasama dengan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) untuk melaksanakan Layanan Command Center 110. Command Center 110 Polda Jatim adalah pusat kendali yang terletak di lantai 6 Gedung Patuh Polda Jawa Timur. Fasilitas ini dilengkapi dengan berbagai teknologi canggih untuk mendukung tugas kepolisian, seperti Call Center 110 yang memonitor berbagai jenis pengaduan dan panggilan, integrasi dengan 400 unit CCTV Dishub Pemda Jawa Timur untuk pemantauan kondisi Kamtibmas, Intelligent Media Management untuk analisis isu-isu trending di media sosial, serta sistem CCTV dengan kemampuan mengenali objek dan menghitung kendaraan serta orang yang melintas². Selain itu, Command Center ini juga dilengkapi dengan teknologi Face Recognition dan License Plate Recognition untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan penegakan hukum. Command Center 110 Polda Jatim berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik dan respons cepat terhadap kejadian menonjol, yang berpengaruh pada situasi Kamtibmas dan pencegahan konflik.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini penting dilakukan bertujuan agar bisa dijadikan rekomendasi layanan bagi Polda Jatim untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian kualitas layanan dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menurut Along (Dalam Bambang Suprianto, 2023) ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yakni bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Dengan menerapkan layanan call center 110 yang terbaik dalam memberikan respon yang langsung bisa diterima oleh masyarakat, karena pada dasarnya tugas dan tanggung jawab polri sebagai melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat.

Fokus utama penelitian ini adalah untuk melihat seberapa kualitas layanan Call Center 110 di Polda Jatim, khususnya dalam meningkatkan layanan prima kepada masyarakat di Jawa Timur. Dengan menggunakan teori dari Along meliputi ada lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan yakni bukti fisik (tangibles), reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Oleh karena itu, Call Center 110 perlu ditangani dengan serius untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Untuk mengetahui seberapa baik kualitas layanan tersebut, penelitian mendalam diperlukan untuk mendapatkan data yang akurat tentang tingkat efektivitas.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan fokusnya adalah menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Along (Bambang Suprianto, 2023) yang meliputi Lokasi yang digunakan peneliti bertempat di Command Center Polda Jatim, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Kualitas Layanan Tanggap Darurat Command Center 110 Di Polda Jawa Timur adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Berkenaan dengan sumber data ada data primer dan sekunder dimana data primer yang diperoleh peneliti secara langsung, seperti hasil wawancara, observasi, atau survei pada Polda Jawa Timur. Sedangkan data yang diperoleh dari pihak ketiga, seperti jurnal, karya ilmiah, penelitian terdahulu, buku-buku, bank data, catatan dan lainnya berkenaan dengan kualitas layanan tanggap darurat Command Center 110. Selanjutnya, analisis data Informan penelitian ini yakni pihak yang memiliki kewenangan serta memenuhi kriteria dalam menguasai informasi seputar pelayanan tanggap darurat Command Center 110 di Polda Jatim. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting serta mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2007: 333-345). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2007: 204) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan tanggap darurat Command Center 110 merupakan layanan yang dibuat untuk menanggapi segala permasalahan yang terjadi di masyarakat terutama di kawasan Polda Jatim. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan tersebut terus menghadapi tantangan yang berasal

dari masyarakat dan penyedia layanan . Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan Command Center 110 karena kurangnya sosialisasi dari pihak kepolisian terhadap masyarakat, serta belum tersedia layanan pengaduan mengenai layanan Command Center.

Tabel 1. Jumlah Panggilan Layanan Call Center 110 Polda Jatim

Jumlah Panggilan Layanan Call Center 110 POLDA JATIM					
No	Bulan	Jumlah Panggilan Masuk	Jumlah Panggilan Ditangani	Jumlah Panggilan Tidak Ditangani	Rata-rata Waktu Tunggu
1	Januari	21626	17438	4188	00:00:06
2	Februari	21626	17438	4188	00:00:06
3	Maret	22526	17923	4603	00:00:06
4	April	19247	18697	550	00:00:01
5	Mei	19247	18697	550	00:00:01
6	Juni	19653	18696	957	00:00:03
7	Juli	17851	16654	1197	00:00:03
8	Agustus	195	187	8	00:00:01
9	September	195	187	8	00:00:01
10	Oktober	197	189	8	00:00:01
11	November	197	189	8	00:00:01
12	Desember	200	191	9	00:00:01
Jumlah dalam 1 Tahun		142760	126486	16274	

Sumber : Polda Jawa Timur 2024

Dapat dilihat ditabel berikut bahwa kepolisian mendapat kepercayaan dari masyarakat dengan menghubungi layanan command center 110 dengan ketepatan waktu yang relatif stabil tidak ada hambatan mengenai pelayanan pengangkatan telepon. Tujuan dari penelitian ini adalah agar dapat mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan tanggap darurat Command Center 110 di Polda Jatim. Untuk itu peneliti menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan along (Bambang Suprianto, 2023), yakni bukti fisik (tangibles), reabilitas (realibility), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Berikut penjelasan masing-masing indikator :

3.1. Fisik (*Tangible*)

Bukti langsung dari fisik yaitu sebagai fasilitas yang terlihat oleh otoritas dan organisasi dan digunakan dalam upaya mereka untuk memenuhi kepuasan publik, gedung dan peralatan kantor, penampilan karyawan, dan lain-lain. Berdasarkan hasil telaah yang dilakukan penulis secara rinci, ditemukan bahwa sarana fisik lembaga berada dalam kondisi kurang baik. Hal tersebut terlihat dari plafon yang mulai ada kebocoran butuh adanya perbaikan, meja kursi yang berdebu perlu adanya pembersihan berkala untuk menjaga agar tetap nyaman ketika digunakan. Penampilan sudah baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta adanya tunjangan kesehatan seperti obat-obatan yang diberikan secara berkala setiap bulannya. Berdasarkan hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa aspek spesifik layanan berbasis teknologi informasi menunjukkan bahwa digitalisasi dapat digunakan dalam teknik optimasi dengan dukungan teknologi informasi (Arifin & Nasution, 2017). Untuk menyimpan berkas dan dokumen yang semakin banyak, maka rak dibutuhkan agar arsip tertata, tidak berserakan dimana-mana.

3.2. Reabilitas (*reability*)

Reabilitas (reability) artinya, kemampuan memberikan pelayanan yang diharapkan kepada masyarakat, termasuk kemampuan menepati janji, menyelesaikan masalah, dan meminimalkan kesalahan. Hubungan antara aspek dapat dipercaya dan kepuasan kelompok mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan kelompok. Semakin baik warga negara memandang pemerintahnya dapat dipercaya, maka mereka akan semakin puas. Sebaliknya jika persepsi masyarakat terhadap reliabilitas

rendah maka kepuasan masyarakat juga akan rendah. Sesuai teori bahwa aspek keandalan layanan berbasis teknologi informasi berarti proses pengelolaan data (pengelolaan dan pengolahan) dapat dilakukan lebih cepat dan akurat dengan dukungan teknologi informasi.

Namun teknologi yang menjanjikan tersebut masih memiliki kelemahan. Hambatan yang kedua adalah kelemahan, yaitu berkaitan dengan hambatan tidak adanya layanan pengaduan terhadap pelayanan Command Center, masyarakat tidak memiliki wadah untuk dapat mengadukan keluhannya mengenai kualitas pelayanan Command Center. Sejauh ini perlengkapan yang tersedia, berada di tangan yang tepat. ruang kendali sendiri memiliki peralatan pendukung seperti komputer pribadi, hp, telepon, layar pengawasan, dan peralatan modern lainnya. Dengan adanya fasilitas HP kerja menunjang para anggota untuk mengontrol dan berkomunikasi dengan polres ataupun polsek setempat untuk koordinasi tidak terputus.

Dengan adanya HP kerja pihak Mabes Polri ataupun Polda Jatim mampu memantau bagaimana keadaan yang terjadi di lapangan. Dalam melaksanakan tugas tersebut personel yang ada dibagi menjadi dua kelompok yaitu personel ruang kendali dan personel lapangan. Berdasarkan hasil penelitian yang dijabarkan petugas dibagi menjadi 3 regu, ada regu A, regu B dan regu C dengan masing-masing regu berjumlah 5 orang. Sedangkan dengan petugas yang berada dilapangan tidak menentu karena disesuaikan dengan kondisi yang ada di lapangan. Dari uraian di atas terlihat bahwa upaya menjamin kelengkapan fisik petugas, perlengkapan, personel dan komunikasi sudah sangat baik. Wawancara dan observasi dilakukan untuk menjadi koordinator pelaksanaan pelayanan yang berperan sentral dalam memimpin pelayanan Command Center 110 dengan mengkoordinasikan segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh petugas kepolisian. Dengan demikian bahwa kesiapan dalam melayani sudah terlaksana dengan baik dan mencukupi.

3.3. Daya Tanggap (*responsiveness*).

Daya tanggap mengacu pada kesediaan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab atas kualitas layanan yang diberikan (Yulianto et al., 2021). Sebagai bagian dari akuntabilitas petugas polisi, semua panggilan masuk, baik laporan pengaduan darurat aktual maupun fiktif, akan dijawab oleh petugas polisi. Sesuai SOP yang telah ditetapkan, setiap laporan masyarakat yang tergolong darurat akan segera diteruskan ke kantor polisi terkait untuk penanganan kejadian tersebut. Dalam penanganan command center sudah berjalan baik dengan melihat data panggilan masuk yang ada, dengan teknologi yang digunakan bisa menjamin pelayanan tanggap selalu menjadi prioritas utama dalam melayani panggilan/laporan yang masuk.

Sayangnya masih banyak masyarakat minim pengetahuan mengenai command center 110 milik kepolisian. Jika kehilangan motor ataupun yang lainnya masyarakat bisa melaporkan hal tersebut ke call 110 yang berbasis bebas pulsa agar mendapatkan penanganan secepatnya. Command Center 110 memiliki berbagai teknologi canggih, termasuk sistem aplikasi yang memungkinkan polisi dan masyarakat mencatat dan merekam setiap komunikasi yang terjadi. Selain itu, Command Center ini dilengkapi dengan teknologi Face Recognition dan License Plate Recognition, CCTV dari Dishub Pemda Jawa Timur, dan Intelligent Media Management untuk melacak masalah trending di media sosial untuk meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum serta memastikan respons darurat yang cepat sehingga daya tanggap sudah melayani cukup baik dengan bukti panggilan masuk yang tertangani.

3.4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan termasuk dalam kualitas pelayanan yang memberikan keyakinan kepada masyarakat terhadap kualitas kerja (Solihin et al., 2023). Personil pusat panggilan dilatih secara profesional untuk menanggapi panggilan darurat dan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Staf memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada penelepon, mengurangi rasa takut dan kecemasan selama situasi darurat. Keamanan mengacu pada pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri yang digunakan oleh operator pusat panggilan dalam menyediakan layanan mereka. Hal ini mencakup kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang akurat dan memberikan keyakinan kepada wartawan bahwa bantuan akan diberikan secara tepat dan profesional. Dengan adanya teknologi

yang terbaru dan selalu diupdate, para staff mampu mengawasi berbagai kegiatan yang dilakukan di wilayah yang di pantau. Operator call center dilatih dengan baik untuk menanggapi respon hal darurat. Peningkatan dalam kepelatihan terus menerus dan evaluasi rutin juga termasuk meningkatkan kualitas pelayanan tanggap darurat sehingga jaminan termasuk sudah berjalan dengan baik dan perlu peningkatan ketangguhan lagi.

3.5. Empati (*empaty*)

Dalam hal empati ini melibatkan kemampuan pelayanan untuk memahami dan merespon keadaan pelanggan (Agustina et al., 2024). Aspek empati dalam layanan berbasis teknologi informasi masuk akal, karena dukungan teknologi informasi memungkinkan pihak berwenang memenuhi kebutuhan mereka yang benar-benar membutuhkan bantuan, terutama dalam situasi darurat. Berdasarkan dengan kajian literatur dari beberapa jurnal ilmiah, Dari beberapa jurnal akademis, penulis menyimpulkan bahwa dimensi kasih sayang (empati) relatif positif dan tidak mengecewakan. Hal ini mempengaruhi cara petugas polisi menjalankan tugasnya, cara mereka berkomunikasi dan menjawab pertanyaan. Kondisi pelayanan Command Center pada Polda Jatim ini dilakukan cara mereka menghadapi orang banyak, meskipun petugas terkadang terlihat lelah dalam jangka waktu yang lama terlihat dari keramahan dan kesabarannya. Dapat terlihat bahwa penjelasan prosedurnya kepada yang belum memahaminya atau kepada orang lain sudah baik

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan command center 110 di Polda Jawa Timur sudah baik. Hal tersebut bisa dilihat sebagai berikut : command center di Polda Jatim memiliki tingkat responsifitas yang baik. Para anggota polisi mampu merespon panggilan darurat dengan cepat, tepat, dan efisien dan juga yang tidak kalah pentingnya mengenai penanganan situasi darurat untuk memberikan bantuan yang diberikan, secara fisik (tangible) secara infrastruktur dan fasilitas yang cukup memadai sehingga menjadi menunjang kinerja pegawai baik. Dukungan teknologi yang baik mampu menjamin dan menunjang ketersediaan pelayanan dalam menghadapi panggilan darurat. Reabilitas (reability) command center 110 mampu menyelesaikan masalah serta menangani keadaan dengan tepat sehingga masyarakat pemercayai kualitas pelayanan yang tersedia. Dengan adanya pembagian tiap regu dalam tugas membantu keefektifan dalam menangani suatu keadaan darurat.

Daya Tanggap (responsiveness) dengan tersedianya alat elektronik yang memadai sehingga para anggota mampu menjalankan tugas dengan cepat dan tepat. Jaminan (assurance) command center memberikan SOP pada penanganan tanggap darurat dengan adanya pelatihan serta meningkatkan kemampuan. Empati (*empaty*) para petugas menunjukkan tingkat empati yang baik dalam penanganan panggilan darurat, kemampuan tersebut dapat membantu menciptakan suasana yang positif. Command Center di Polda Jatim telah menunjukkan kualitas yang baik. Namun beberapa saran dapat diberikan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yaitu : peningkatan pelatihan secara berkala, peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang bertugas agar lebih siap. Memiliki Program Kualitas Layanan yang kuat untuk memastikan bahwa standar layanan dipertahankan dan ditingkatkan lebih lanjut dari waktu ke waktu. Memperkuat kerja sama dan koordinasi dengan pemangku kepentingan seperti paramedis dan petugas pemadam kebakaran untuk meningkatkan efisiensi dalam menangani keadaan darurat yang kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, P. N., Siboro, S. F., Fajrin, S., & Oktaviola, A. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pengguna KIS Pada Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Di Beberapa Kabupaten Bogor. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 169–186.
- Arifin, S. B., & Nasution, A. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan Di KPP Pratama Medan Belawan. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 3(2), 177–185.

- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Makdar, A. I. C., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya. *Administrasi Publik*, 6(2), 1–7.
- Solihin, A., Surtiani, A., & Astuti, S. (2023). Kualitas Layanan Nomor Panggil Darurat (NDP) Call Centre 112 Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3), 583–593.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- UU No. 2. (2002). *UU RI No 2 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*. 8(1), 698–703. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jher.2011.03.002><http://dx.doi.org/10.1016/j.marpolbul.2013.12.024><https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/186602/PPAU0156-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y><http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium>
- Wardani, A. K. (2019). Urgensi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi Publik di Era Disrupsi. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 30–35. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2258><https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/2258/2021>
- Yulianto, J., Arini, N., & Sari, A. (2021). Hubungan Daya Tanggap, Keandalan, dan Empati Teknisi Pelayanan Darah dengan Kepuasan Pelanggan di UPTD RSCM Tahun 2021. *Dohara Publisher Open Access Journal*, 01(03), 93–101.

Halaman Ini Dikosongkan