

**EVALUASI KEBIJAKAN PENANGGULANGAN BENCANA DARURAT MELALUI
PROGRAM CALL CENTER U-GARUDA 112 DI KABUPATEN KUDUS**

Rulla Hasna Kamila, Hardi Warsono, R. Slamet Santoso

Program Studi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH. Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id


ACC, 29/9/23

ABSTRACT

The potential for disasters in various parts of Indonesia from year to year is very threatening to people's lives, one of which is in Kudus Regency. Kudus Regency has the potential for floods, landslides, strong winds, fires, and droughts due to low topographic conditions, heat intensity, and steep slopes. Thus, the government issued a policy in the form of the U-Garuda 112 call center program as an emergency response service when experiencing disaster and emergency events. However, its practice shows problems that it does not yet have a specific and clear local regulation on 112 services, human resources, infrastructure, and budget have not reached the target, there is a data gap that occurs with the reported data, prank calls, lack of information disclosure and does not yet have an official website. The purpose of this study is to evaluate the U-Garuda 112 call center program policy and analyze the supporting and inhibiting factors for program evaluation. This research uses Bridgman and Davis policy evaluation indicators and Muh. Mujab's supporting and inhibiting factors for program evaluation. This research uses descriptive qualitative methods through interviews, observation, and documentation. The results showed that the U-Garuda 112 program has not run well and effectively due to constraints in the quality of human resources and infrastructure, lack of role clarity, and lack of fulfillment of tasks and functions. Supporting factors for program evaluation are financial support, general and community management, apparatus dominance in policy, private involvement, and stakeholder commitment. Meanwhile, the inhibiting factors are lack of understanding of the program, miscommunication, sectoral ego, difficulty in being on time, and lack of involvement of other agencies. Recommendations that can be given are to conduct regular coordination and open communication, conduct routine maintenance on the system, conduct active and massive socialization, and improve regulations, agendas, and information disclosure.

Keywords: Policy Evaluation, Disaster, Emergency, Program, U-Garuda 112

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara dengan wilayahnya yang beragam, rentan, serta berisiko hebat terhadap bencana alam. Kejadian bencana di Indonesia selama bertahun-tahun menjadi risalah penting bahwa sangat mengancam kehidupan manusia. Dalam riwayat kebencanaan, kejadian dapat terulang di area yang sama walaupun dengan kedahsyatan, frekuensi, dan penyebaran yang beragam. Berdasarkan laporan *World Risk Report 2022*, Indonesia menduduki posisi ketiga sebagai negara paling berisiko bencana terbesar di dunia dengan skor sebesar 41,46 poin pada tahun 2021. Hal tersebut tercermin dari kondisi geografis yang terletak di wilayah cincin api pasifik, pergerakan lempeng tektonik, pergerakan magma gunung berapi, fenomena El-Nino dan La Nina. Kondisi tersebut mengakibatkan Indonesia mengalami bencana alam dan nonalam. Nurjanah dkk (2013:21) mengartikan bencana alam (*natural disaster*) terjadi atas gejala alam tanpa intervensi manusia, sedangkan bencana nonalam (*non-natural disaster*) terjadi tanpa gejala alam maupun intervensi manusia (Ussolikhah & Kurniawan, 2022). Mencermati UU No. 24 Tahun 2007, bencana alam mencakup gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, kekeringan, angin badai, dan tanah longsor. Bencana nonalam termasuk kegagalan teknologi, kegagalan pemutakhiran, endemi, wabah penyakit, kebakaran, musibah industri, musibah transportasi, dan polusi bahan kimia.

Provinsi Jawa Tengah rentan terhadap risiko bencana dari faktor geografis, demografis, topografi, dan iklim yang beragam mencakup lapangnya dataran rendah, sungai, pegunungan, laut, dan curah hujan yang tinggi. Kejadian bencana di Indonesia selama bertahun-tahun menjadi risalah penting bahwa sangat mengancam kehidupan manusia. Dalam riwayat kebencanaan, kejadian dapat terulang di area yang sama kendatipun dengan kedahsyatan, frekuensi, dan penyebaran yang beragam (Yulianto et al., 2021). Kabupaten Kudus menjadi salah satu daerah yang berpotensi bencana dan menempati posisi 11 dari 35 Kabupaten/Kota di Jawa Tengah. Kabupaten Kudus dipengaruhi oleh kondisi topografi yang rendah, intensitas panas dan cahaya yang tinggi, serta kelerengan antara 20% hingga >45% yang didominasi oleh tanah latosol dan grumosol rawan longsor. Selain permasalahan yang dipengaruhi oleh alam, Kabupaten Kudus juga berpotensi masalah bencana nonalam kegawatdaruratan. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah kejadian bencana alam dan nonalam yang terjadi di Kabupaten Kudus dalam tabel berikut:

Tabel 1.1 Kejadian Bencana Alam dan Nonalam di Kabupaten Kudus Tahun 2019-2022

No.	Jenis Bencana	Kejadian Bencana yang Terjadi			
		Tahun			
		2019	2020	2021	2022
1	Banjir	30	46	50	20
2	Tanah Longsor	12	38	22	66
3	Angin Kencang/Puting Beliung	48	104	66	66
4	Kebakaran	174	37	47	63
5	Kekeringan/Kekurangan Air	81	29	0	0
6	Evakuasi Sarang Tawon	15	228	120	141
7	Kecelakaan	90	63	67	31
8	Evakuasi Warga Sakit	4	26	4	9
9	Pohon Tumbang	61	12	78	138
10	Evakuasi Hewan Liar	122	19	27	40
Total		637	602	481	574

Sumber: Badan Penanggulangan Bencana Daerah

Banyaknya jumlah kasus bencana darurat di wilayah Indonesia mendorong Kementerian Komunikasi dan Informatika menerbitkan Permenkominfo RI No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Kabupaten Kudus menjadi salah satu daerah yang menerapkan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 dengan istilah program *call center* U-Garuda 112 atau Unit Siaga Darurat dan Bencana 112. Program *call center* U-Garuda 112 diresmikan pada 19 April 2019 yang diatur dalam Surat Keputusan Bupati Nomor 460/46/2019 sebagai layanan tanggap darurat ketika terjadi bencana dan hal darurat untuk mempermudah dalam melapor kejadian, mempercepat penanganan, dan mencegah akibat kejadian yang lebih besar. Namun, dalam pelaksanaannya menunjukkan permasalahan bahwa program *call center* U-Garuda 112 belum memiliki peraturan daerah secara khusus dan jelas tentang layanan 112 karena peraturannya masih sebatas Surat Keputusan Bupati, kinerja sumber daya manusia yang predikatnya belum optimal dan ketersediaan infrastruktur untuk memenuhi kebutuhan posko induk maupun kecamatan masih terbatas, adanya kesenjangan data antara bencana yang terjadi di Kabupaten Kudus dan data yang melapor kejadian bencana dalam program *call center* U-Garuda 112, program *call center* U-Garuda 112 masih kerap disalahgunakan karena adanya panggilan coba-coba (*prank call*) yang mengganggu pelaksanaan program, dan kurangnya keterbukaan informasi publik dan belum memiliki portal website resmi secara khusus tentang U-Garuda 112.

Sementara itu, kebijakan program ini telah dilaksanakan selama 5 (lima) tahun, sehingga sudah sewajarnya jika program dievaluasi.

Permasalahan yang terjadi dan masa waktu program tersebut telah dilaksanakan maka perlu adanya evaluasi yang lebih rinci mengenai program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus terkait dengan penting atau tidaknya program tersebut dibentuk terutama dalam tujuan yang diarahkan untuk menanggulangi masalah bencana di bidang tanggap darurat. Selain seperti yang disebutkan, hal ini juga perlu diketahui tentang faktor pendorong dan faktor penghambat dalam evaluasi program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus.

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana evaluasi kebijakan penanggulangan bencana darurat melalui *call center* u-garuda 112 di Kabupaten Kudus?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam evaluasi program *call center* u-garuda 112 di Kabupaten Kudus?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi kebijakan penanggulangan bencana darurat melalui program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus.
2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam evaluasi program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus.

D. Kerangka Teori

1. Evaluasi Program

Tyler (1950) dalam Farida (2008:7) evaluasi program adalah siklus untuk menentukan terkait tujuan program telah dicapai maupun tertunda. Menurut Suharsmi Arikunto (2004:14) evaluasi program adalah langkah deklarasi dengan runtut terkait kadar, arahan, produktivitas atau keselarasan selaras dengan standar dan tujuan yang awalnya telah disepakati. Tujuan evaluasi program untuk menemukan dengan absolut pencapaian hasil,

perkembangan, dan hambatan pelaksanaan agar program dapat dinilai dan dilaksanakan dengan baik sekaligus dalam perbaikan program. Menurut Bridgman dan Davis (2000) dalam (Marsha Krisnina, 2017) evaluasi program menumpu pada empat indikator inti adalah:

a. Indikator input

Input adalah masukan berupa sumber daya yang dibutuhkan dalam proses pelaksanaan kebijakan. Indikator input berkonsentrasi pada penentuan sumber daya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan. Menurut Mutia (2009:24) input adalah indikator yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan untuk menghasilkan keluaran sesuai tujuan yang mencakup SDM, dana, informasi/data, dan sebagainya (Widhiyanti & Pasaribu, 2020). Aspek yang diamati, yaitu sumber daya manusia, uang/anggaran; dan infrastruktur pendukung lainnya.

b. Indikator proses

Proses adalah runtutan perubahan dalam perkembangan kebijakan yang mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (*outcomes*). Indikator proses berkonsentrasi pada cara sebuah kebijakan dapat memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Menurut KemenPAN-RB RI (2008:18) proses adalah rangkaian tindakan yang dilakukan untuk menghasilkan barang atau jasa berdasarkan ketaatan terhadap ketentuan atau standar. Aspek yang diamati, yaitu efektivitas dan efisiensi dari metode atau cara yang dipakai untuk melaksanakan kebijakan publik tertentu.

c. Indikator *output*

Output menurut Badjuri dan Yuwono (2002:135) adalah hasil dari penerapan kebijakan. Indikator ini berkonsentrasi pada produk yang dapat dihasilkan dari proses kebijakan publik (Dengah et al., 2017). Menurut KemenPAN-RB (2008:18) output dapat didefinisikan sebagai kumpulan barang atau jasa yang dihasilkan dari suatu tindakan. Aspek yang diamati, yaitu berapa orang yang berhasil mengikuti program tertentu.

d. Indikator *outcomes*

Outcomes menurut Badjuri dan Yuwono (2002:135) adalah penerapan kebijakan yang berdampak jelas terhadap kelompok target sesuai dengan tujuan kebijakan. Aspek yang

diamati dalam indikator ini, yaitu dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang terkena kebijakan.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Evaluasi Program

Kurt Lewin (1951:5) menyatakan faktor pendukung (*driving forces*) adalah faktor yang ada saat ini dan cenderung mendukung, atau mendorong, perubahan yang diinginkan. Faktor pendukung biasanya positif, masuk akal, logis, sadar, dan ekonomis. Sedangkan, faktor penghambat (*restraining forces*) adalah faktor yang saat ini ada dan kemungkinan besar akan menghambat pelaksanaan tindakan perbaikan. Faktor penghambat biasanya negatif, emosional, tidak logis, tidak sadar dan sosial/psikologis (Zand, 2015). Evaluasi program mengharuskan pemahaman terkait keberjalanan program, dan demikian rupa faktor yang mendukung dan menghambat program tersebut. Menurut Muh. Mujab (2005:40) dalam (Nasution et al., 2022) sejumlah faktor pendukung dan faktor penghambat evaluasi program mencakup:

1. Faktor Pendukung

- a. Adanya dukungan dana dari pemerintah
- b. Adanya dukungan manajemen umum
- c. Adanya petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis
- d. Adanya dukungan dari masyarakat

2. Faktor Penghambat

- a. Pemahaman program masih kurang
- b. Kurangnya sumber daya manusia yang betul-betul mengetahui program
- c. Adanya dominasi pemerintah dalam penentuan lokasi dan alokasi penerima program
- d. Petunjuk teknis dan petunjuk pelaksana kadang kurang sesuai dengan kondisi realita
- e. Masih besarnya dominasi aparat untuk memutuskan kebijakan

Indikator yang digunakan adalah dukungan dana dari pemerintah, manajemen umum, masyarakat, pemahaman program masih kurang, serta masih besarnya dominasi aparat untuk memutuskan kebijakan karena relevan dengan temuan yang dilakukan oleh peneliti di lapangan.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini ditentukan dengan metode *purposive sampling* dengan informan antara lain, Kepala Seksi Sistem Informasi dan Statistik Diskominfo Kudus, Kepala Seksi Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kudus, Camat, Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban, Relawan, Petugas U-Garuda 112, Masyarakat Pengguna Layanan. Situs penelitian ini dilakukan di Posko Induk U-Garuda 112 tepatnya di Kantor BPBD Kabupaten Kudus dan Kantor Diskominfo Kudus. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasikan melalui reduksi data, penyajian data yang akhirnya dilakukan dengan penarikan kesimpulan dari jawaban yang diperoleh dari informan. Data yang telah diperoleh akan diperiksa kebenarannya menggunakan teknik triangulasi sumber data.

PEMBAHASAN

A. Hasil dan Analisis Penelitian

1. Evaluasi Kebijakan Penanggulangan Bencana Darurat Melalui Program *Call Center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus

a. Input

Input adalah masukan berupa sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kebijakan. Menurut Bridgman dan Davis (2000:130) indikator input diuraikan dalam 3 (tiga) aspek yang berhubungan dengan program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus antara lain, sumber daya manusia, anggaran, dan infrastruktur pendukung.

1. Sumber daya manusia penelitian ini ditemukan bahwa kuantitas sumber daya manusia dinilai telah maksimal. Kuantitas sumber daya manusia meliputi jumlah sumber daya manusia yang tersedia dalam program *call center* U-Garuda 112 yang terdapat 8 (delapan) petugas dengan model kerja berupa 3 (tiga) shift yaitu shift pagi pukul 07.00-15.00, shift sore pukul 15.00-23.00, dan shift malam pukul 23.00-07.00. Pihak yang menindaklanjuti di lapangan sebanyak 5 staf bidang penanganan darurat kebencanaan, pelayanan kesehatan, 115 anggota relawan, 10 instansi, dan 9 kecamatan yang sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kudus Nomor

460/46/2019. Sehingga tidak ada kendala pada kuantitas SDM. Kualitas sumber daya manusia pada kinerja petugas U-Garuda 112 telah dijalankan dengan baik, cekatan, dan responsif ketika menerima laporan masyarakat melalui telepon serta menginput data. Namun, sejauh ini masih ditemukan kendala bahwa petugas U-Garuda 112 ketika di lapangan mendapatkan tugas untuk menolong korban kecelakaan atau luka-luka tanpa bantuan dari Dinas Kesehatan atau tenaga medis, yang pada kenyataannya dari sisi pendidikan atau keilmuan petugas U-Garuda 112 tidak memiliki kaitan dengan hal medis. Selain itu, penugasan tersebut juga tidak tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga tidak sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Anggaran pada program *call center* U-Garuda 112 sudah cukup baik dari gaji pegawai, pemeliharaan sistem, sarana prasarana, dan penanganan kejadian di lapangan. APBD tersebut berasal dari Pemerintah Kabupaten Kudus yang di bawah kendali Diskominfo dan BPBD. APBD yang dikendalikan oleh Diskominfo meliputi, biaya gaji petugas sesuai UMR Kabupaten Kudus sebesar Rp. 2.376.000, pemeliharaan sistem interkoneksi, *call operator*, aplikasi *call center* sebesar Rp. 16.500.000 per bulan atau Rp. 198.000.000 per tahun, serta sarana prasarana internet dan perlengkapan komputer. Sedangkan, APBD yang dikelola BPBD adalah penanganan kejadian bencana dan kedaruratan di lapangan sebesar Rp. 4.693.078.905. Sehingga, tidak ada kendala dalam aspek tersebut.
2. Infrastruktur pendukung program *call center* U-Garuda 112 belum maksimal. Hal tersebut diketahui bahwa di posko induk U-Garuda 112 mengalami kendala jaringan internet yang down pada jam 12 ke atas, nomor yang sering salah sambung ke daerah lain, dan nomor yang tidak bisa masuk ke laporan. Namun, terkait peralatan seperti komputer sekaligus peralatannya, headphone mic, dan sistem Sip Phone sebagai aplikasi panggilan *call center* telah tersedia. Sedangkan, posko wilayah kecamatan terutama daerah yang rawan bencana di Kecamatan Gebog bahwa infrastruktur peralatan terkait kebencanaan seperti senter, HT, wifi, jas hujan, rompi, pelampung, perahu karet telah tersedia, namun masih menunjukkan keterbatasan karena belum memiliki kendaraan motor trail dan mobil ambulans. Hal tersebut sangat disayangkan karena dalam menunjang transportasi untuk keperluan hal bencana dan darurat di kecamatan seharusnya APBDes dapat dikelola dengan baik terkait dana operasionalnya.

b. Proses

Proses adalah cara sebuah kebijakan yang diwujudkan dalam bentuk pelayanan langsung kepada masyarakat (Mustari, 2015). Berdasarkan penjelasan tersebut, indikator proses akan diuraikan dengan 3 (tiga) aspek yang berhubungan dengan program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus, antara lain efektivitas, efisiensi, dan ketentuan peraturan.

1. Efektivitas dalam program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus menunjukkan bahwa telah menjalankan tujuan dan tugas yang telah ditetapkan sesuai dalam Surat Keputusan Bupati Kudus Nomor 460/46/2019. Tujuan upaya peningkatan dan pelayanan kegawatdaruratan dan kebencanaan di Kabupaten Kudus belum dinyatakan tercapai karena masyarakat ada yang belum memanfaatkan U-Garuda 112 dengan baik lantaran lebih memilih lapor ke pihak yang sudah dikenal seperti relawan atau eksekutor sehingga laporannya tidak tercatat dalam sistem. Tujuan upaya pemenuhan kebutuhan dasar pelayanan kesehatan dan kebencanaan terpadu untuk mencegah akibat masalah kesehatan/kebencanaan yang lebih besar dalam pelaksanaannya masih adanya tumpang tindih dan kurang responsif dalam penanganan darurat kesehatan, serta tindaklanjut penanganan kejadian darurat masih kurang cepat. Tugas U-Garuda 112 yang tercantum di Surat Keputusan Bupati sepenuhnya telah dilakukan antara lain, menerima laporan masyarakat, menginput data laporan ke sistem, melakukan koordinasi dengan satgas terkait, melakukan asesmen, serta membuat laporan rekapitulasi panggilan. Selain itu, kerja sama Pusdalops BPBD dengan petugas U-Garuda 112 dalam memantau kejadian dan komunikasi dengan setiap kecamatan juga telah dilakukan dalam program yang sangat membantu kinerja petugas dan menunjang efektivitas program.
2. Efisiensi dalam program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus tergolong kurang optimal karena disesuaikan dengan persiapan masing-masing dinas. Hal tersebut karena efisiensi berkenaan dengan jangka waktu dalam menindaklanjuti laporan maupun kejadian. Pada prosesnya, jangka waktu menerima telepon langsung ditanggapi secepatnya, kemudian didistribusikan ke pusdalops, dan pusdalops menyampaikan ke dinas terkait maupun konfirmasi ke kecamatan terkait kejadian. Sedangkan, jangka waktu penindaklanjutan kejadian tergantung dari persiapan masing-masing dinas dengan estimasi waktu maksimal 15 menit dan sumber daya manusia yang turun ke lapangan menyesuaikan tingkat skala bencana.
3. Ketentuan pada ketaatan peraturan menurut Wahid (2016:2457) adalah bentuk kepatuhan terhadap pedoman yang telah ditetapkan oleh aparatur secara teratur untuk mewujudkan

pemerintahan yang berakuntabilitas kinerja baik. Berkaitan dengan pernyataan tersebut, dalam penelitian ini ditemukan bahwa ketentuan peraturan dalam program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus tergolong kurang optimal karena disesuaikan dengan persiapan masing-masing dinas dan masih sebatas Surat Keputusan Bupati belum berupa Peraturan Bupati. Sehingga, hal tersebut dikhawatirkan oleh petugas U-Garuda 112 terkait keberlanjutan program di masa depan akibat regulasi yang belum ditetapkan sebagai Peraturan Bupati lantaran masyarakat telah familiar dengan program tersebut. Bahkan, pihak yang terlibat belum sesuai dalam membantu penanganan karena saling melempar tugas, kurang koordinasi sehingga tumpang tindih, dan penanganan masih sentral ke BPBD.

c. Output

Output adalah hasil dari pelaksanaan suatu kebijakan (Badjuri dan Yuwono, 2002:135). Kemenpan juga mengartikan bahwa *output* adalah gambaran tentang bentuk barang atau jasa yang dihasilkan dari sebuah kegiatan. Berdasarkan penjelasan tersebut, indikator output akan dipaparkan dengan 2 (dua) aspek yang berkaitan dengan program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus, antara lain, produk atau jasa pelayanan dan jumlah masyarakat yang memanfaatkan program.

1. Produk pelayanan yang dihasilkan dalam program *call center* U-Garuda 112 belum optimal. Hal tersebut karena belum memiliki website resmi sendiri dan jadi satu dengan BPBD karena hanya berisi tentang dokumentasi. Namun, produk pelayanan berupa publikasi seperti Instagram dan twitter dimanfaatkan menjadi tempat sosialisasi secara tidak langsung kepada masyarakat. Publikasi ini berisi tentang petunjuk teknik, pelaksanaan, dan dokumentasi kejadian terkait program. Sedangkan, jasa pelayanan yang diberikan berupa kegiatan penindaklanjutan yang dilakukan BPBD dalam menangani kejadian di lapangan baik dalam hal evakuasi, memberikan pertolongan masyarakat maupun hal medis, penyediaan logistik dan sarana prasarana sesuai kebutuhan masyarakat. Sehingga, sejauh ini tidak memiliki kendala pada memberikan jasa pelayanan.
2. Jumlah masyarakat yang memanfaatkan program yang menggunakan program *call center* U-Garuda 112 pada tahun 2019 hingga 2023 yang mengalami fluktuatif, tahun 2020 yang paling tertinggi sebanyak 248 masyarakat dengan persentase 31%. Sedangkan, bulan Januari hingga Februari tahun 2023 karena masih awal bulan yakni sebanyak 22 masyarakat dengan persentase 3%. Selain itu, dalam hasil penelitian juga ditemukan bahwa masyarakat dalam

memanfaatkan program *call center* U-Garuda 112 masih banyak yang iseng dengan cara *prank* bahkan masyarakat terkadang salah persepsi dengan maksud U-Garuda 112 yang dinilai serba bisa dalam menangani segala hal. Pada kenyataannya U-Garuda 112 memiliki ranah tertentu dalam penanganan bencana maupun kejadian darurat. Selain itu, petugas U-Garuda 112 dan Diskominfo selaku pihak yang mengelola layanan tidak diperbolehkan asal memblokir bahkan dalam jangka waktu lama, sebab jika terdapat laporan yang benar dikhawatirkan laporannya tidak bisa masuk ke dalam sistem panggilan. Sehingga, ketika mendapat *prank call* petugas U-Garuda 112 berupaya profesional dan tetap menerima panggilan masyarakat yang iseng.

d. Outcomes

Outcomes adalah dampak pelaksanaan suatu kebijakan (Badjuri dan Yuwono, 2002:135). Berkenaan dengan penjelasan tersebut, indikator *outcomes* dikaji dengan 2 (dua) unsur yang bersangkutan dengan program *call center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus antara lain, dampak program bagi masyarakat dan dampak program bagi pihak yang terkena kebijakan.

1. Dampak program bagi masyarakat dalam program *call center* U-Garuda 112 dibagi menjadi dampak langsung dan tidak langsung. Berkaitan dengan pernyataan tersebut, dampak langsung yang diterima oleh masyarakat terkait program *call center* U-Garuda 112 adalah memudahkan masyarakat dalam menangani kejadian bencana maupun darurat, serta memberikan edukasi kepada masyarakat dalam hal pencegahan bencana maupun darurat. Sementara itu, dampak tidak langsungnya bagi masyarakat adalah dapat meningkatkan kepercayaan kepada instansi dalam penanganan kejadian bencana maupun darurat, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya memanfaatkan program dengan cara melapor kejadian bencana atau darurat. Terlepas dari dampak yang dirasakan, masyarakat juga masih menyangkan terkait respon yang masih lambat dalam penindaklanjutan.
2. Dampak program bagi pihak yang terkena kebijakan dalam program *call center* U-Garuda 112 dibagi menjadi dampak langsung dan tidak langsung. Berkaitan dengan pernyataan tersebut, ditemukan bahwa pihak yang terkena kebijakan terdiri dari Dinas Kominfo, BPBD, Kecamatan, Petugas U-Garuda 112, dan Anggota Forum Relawan. Dampak langsung yang diterima oleh pihak yang terkena kebijakan adalah memberikan citra positif kepada dinas terkait, bagi pihak Diskominfo dan petugas U-Garuda 112 mendapatkan data terkait laporan yang memudahkan pekerjaan dan kebutuhan asesmen, bagi pihak BPBD mempermudah

dalam penanganan kejadian bencana atau darurat, bagi Camat dapat meningkatkan pemantauan keadaan darurat serta meningkatkan keamanan dan ketertiban di wilayah kecamatan. Dampak tidak langsungnya bahwa kebijakan dari Pemerintah Kabupaten Kudus telah terpenuhi dan terlaksana, meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada instansi dalam penanganan bencana atau darurat, dan meningkatkan kerja sama dengan pihak yang terlibat. Sedangkan, bagi petugas U-Garuda 112 yang kantornya ditempatkan jadi satu dengan BPBD terkadang mendapatkan jobdesk lain di luar ranah pekerjaannya atau SOP.

2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Evaluasi Program *Call Center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus

a. Faktor Pendukung

1. Adanya dukungan dana dari Pemerintah

Dukungan dana pada program *call center* U-Garuda 112 sejauh ini sudah mencukupi dan tergabung dengan dana kegiatan. Hal tersebut karena kegiatan evaluasi program *call center* U-Garuda 112 tidak membutuhkan nominal dana yang begitu besar dan dana dibutuhkan ketika terdapat tindak lanjut atau perbaikan program *call center* U-Garuda 112. Dengan adanya dana yang cukup dari pemerintah, tentunya mampu mendukung keberlangsungan program yang berjalan dan membutuhkan perbaikan dari hasil evaluasi. Namun, dukungan dana tersebut menjadi satu keuangan yang tergabung dengan dana kegiatan sesuai dengan keputusan para pemangku kepentingan baik dari Diskominfo maupun BPBD.

2. Adanya dukungan manajemen umum

Dukungan manajemen umum dalam evaluasi program *call center* U-Garuda 112 dilingkupi oleh beberapa pihak sesuai dinas atau organisasi masing-masing. Adapun beberapa pihak yang terlibat dan membantu dalam terselenggaranya evaluasi program *call center* U-Garuda 112 antara lain, pegawai BPBD (pihak pusdatin dan pusdalops), petugas U-Garuda 112, relawan, dan pihak kecamatan. Pihak tersebut adalah unit-unit terkecil dari berbagai dinas atau organisasi yang saling berintegrasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi dalam kemajuan program. Dengan adanya pihak-pihak tersebut dapat meringankan kelangsungan program sebab sesuai proses manajemen yang menyangkut perencanaan,

pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing. Selain itu, petugas U-Garuda 112 juga melakukan evaluasi internal dengan Diskominfo maupun Kepala Seksi Sistem Informasi dan Statistik untuk meningkatkan kinerja pada pengelolaan layanan dalam program *call center* U-Garuda 112. Keuntungan dari dukungan manajemen umum dalam evaluasi program *call center* U-Garuda 112 adalah komunikasi lebih terbuka dan pihak yang terlibat dapat mengemukakan pendapatnya ketika mendiskusikan tentang perbaikan program.

3. Adanya dukungan dari masyarakat

Dukungan masyarakat menurut Abdillah Akbar et al., (2015:523) adalah dukungan yang didapatkan dari hubungan interpersonal yang menyangkut kesenangan, ketenangan, bantuan manfaat, yang berupa informasi verbal yang diberikan oleh masyarakat dan memberikan dampak perilaku. Bentuk dukungan yang diberikan masyarakat berupa partisipasi yang terlibat secara langsung dalam kegiatan evaluasi program *call center* U-Garuda 112 untuk memberikan masukan. Berdasarkan pernyataan tersebut, dalam penelitian ini ditemukan bahwa dukungan dari masyarakat terhadap evaluasi program *call center* U-Garuda 112 adalah pihak relawan yang menjadi perwakilan masyarakat. Hal tersebut karena relawan turut serta mengikuti evaluasi program sebab memiliki peranan dan kontribusi berupa tenaga dan pikirannya dalam membantu kegiatan penanggulangan bencana atau kejadian darurat di lapangan. Penyampaian pendapat atau masukan dari relawan penting bagi perbaikan kinerja dalam evaluasi program. Sementara itu, Diskominfo Kabupaten Kudus juga menyediakan bentuk evaluasi melalui polling bagi masyarakat yang akan memberikan masukan maupun kritik bagi setiap instansi.

4. Adanya faktor pendukung lainnya

Faktor pendukung lainnya adalah faktor bersifat mendukung yang tidak terduga terjadi dalam evaluasi program *call center* U-Garuda 112. Hal tersebut didasarkan dari penemuan baru peneliti yang diperoleh dalam pengumpulan data di lapangan. Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh di lapangan bahwa faktor pendukung lainnya dalam evaluasi program *call center* U-Garuda 112 adalah adanya keterlibatan dari pihak swasta diantaranya Djarum dan Bank Jateng. Pihak swasta berperan sebagai CSR dengan memberikan bantuan terhadap kegiatan penanggulangan bencana khususnya pemenuhan kebutuhan yang disalurkan ke

masyarakat dan membantu perbaikan dalam penindaklanjutan hasil evaluasi. Contoh peranan swasta dalam tindak lanjut hasil evaluasi adalah mengadakan penanaman pohon dan menyediakan akomodasi berupa truk sampah. Faktor pendukung lainnya yang kedua adalah adanya komitmen pemangku kepentingan Kepala Seksi Sistem Informasi dan Statistik Diskominfo dalam hasil evaluasi berupa tindak lanjut perbaikan program. Contoh tindakan yang dilakukan setelah evaluasi adalah ketika petugas U-Garuda 112 menyampaikan kekurangan atau kerusakan peralatan dan keluhan kesah terkait pekerjaan yang ditambah *jobdesc*, Kepala Seksi Sistem Informasi dan Statistik Diskominfo langsung mengganti peralatan yang rusak tersebut, terkait penambahan *jobdesc* pada petugas U-Garuda 112 langsung disampaikan ke pihak BPBD. Sehingga, komitmen pemangku kepentingan Kepala Seksi Sistem Informasi dan Statistik Diskominfo dinilai tanggap dalam menindaklanjuti hasil evaluasi untuk perbaikan program.

b. Faktor Penghambat

1. Pemahaman program masih kurang

Pemahaman program yang masih kurang menjadi faktor penghambat evaluasi program *call center* U-Garuda 112. Hal tersebut terdapat dari sebagian masyarakat yang belum mengetahui dan memanfaatkan program dengan benar serta pihak BPBD yang hanya memahami konsep U-Garuda 112 pada umumnya. Sebagian masyarakat yang belum mengetahui bahkan memanfaatkan program dengan benar seperti melakukan *prank call*. Hal tersebut karena terdapat masyarakat yang tidak melek teknologi dan cenderung memilih lapor ke pihak yang telah dikenal melalui relawan atau eksekutor secara langsung. Selain itu, dari pihak BPBD juga hanya memahami konsep U-Garuda 112 yang sebatas menerima telepon masyarakat dan *standy by* di monitor. Kurangnya pemahaman program tersebut menyebabkan petugas U-Garuda 112 terkadang diberikan tugas tambahan oleh BPBD yang berada di luar ranah pekerjaan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Kedua masalah tersebut tentunya menyebabkan evaluasi program menjadi terhambat karena tidak bijaknya pemanfaatan program, kurangnya pemahaman terkait tugas, dan penambahan beban pekerjaan yang menyebabkan tumpang tindih.

2. Masih besarnya dominasi aparat untuk memutuskan kebijakan

Berdasarkan pernyataan tersebut penelitian ini ditemukan bahwa masih besarnya dominasi aparat pemerintah untuk memutuskan kebijakan yang terkait dengan program *call center* U-Garuda 112 tidak sepenuhnya didominasi oleh keputusan Kepala Dinas Kominfo dan BPBD. Namun, dalam memutuskan kebijakan Kepala Dinas tetap melibatkan beberapa pihak yang aktif dalam pelaksanaan kebijakan program seperti pegawai BPBD (pusdatin dan pusdalops), petugas U-Garuda 112, pihak kecamatan, relawan sebagai wakil masyarakat, dan dinas-dinas yang terlibat dengan musyawarah maupun koordinasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak ditemukan dominasi pemerintah yang menguasai kelompok dalam memutuskan kebijakan. Selain itu, keputusan tidak hanya bergantung kepada aparat pemerintah, karena aparat pemerintah selalu melibatkan pihak-pihak terkait untuk turut berpartisipasi dalam proses memutuskan kebijakan program seperti relawan. Dengan demikian, masih besarnya dominasi aparat untuk memutuskan kebijakan termasuk dalam faktor pendukung evaluasi program karena tidak ditemukan kendala yang signifikan.

3. Adanya faktor penghambat lainnya

Faktor penghambat lainnya adalah faktor bersifat menghambat yang tidak terduga terjadi dalam evaluasi program *call center* U-Garuda 112. Hal tersebut didasarkan dari penemuan baru peneliti yang diperoleh dalam pengumpulan data di lapangan. Berdasarkan hasil temuan baru di lapangan bahwa faktor penghambat lainnya dalam evaluasi program *call center* U-Garuda 112 adalah terkadang masih adanya miskomunikasi dan ego sektoral dari beberapa instansi dalam evaluasi. Faktor penghambat lainnya yang ditemukan adalah sulit mengajak berkumpul evaluasi dengan tepat waktu. Sementara itu, faktor penghambat ketiga yang ditemukan oleh peneliti adalah kurangnya keterlibatan dinas lain terutama Dinas Kesehatan yang memiliki peran penting dalam hal darurat maupun bencana.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan di lapangan meninjau dari evaluasi kebijakan bahwa program *call center* U-Garuda 112 terdapat beberapa hal yang telah dijalankan dengan baik. Hal ini didukung oleh kuantitas SDM yang telah memenuhi, anggaran yang mencukupi, program telah memanfaatkan media sosial untuk publikasi, program memberikan jasa penindaklanjutan,

program memberikan dampak positif secara langsung maupun tidak langsung. Namun, terdapat beberapa hal yang belum baik diantaranya kendala kualitas SDM, kendala dan keterbatasan infrastruktur, pemanfaatan program belum efektif, adanya tumpang tindih, kurang responsif, peraturan yang masih kurang jelas, kurangnya informasi dalam website, petugas mendapatkan beban tugas di luar ranah pekerjaan.

Meninjau dari faktor pendukung bahwa evaluasi program call center U-Garuda 112 terdapat dukungan dana dari pemerintah, dukungan manajemen umum dari keterlibatan beberapa pihak dalam berintegrasi, adanya dukungan masyarakat dari pihak relawan yang turut berkontribusi dan mengisi polling bagi evaluasi program. Sedangkan, faktor penghambatnya evaluasi program adalah pemahaman program yang masih kurang dari sebagian masyarakat dan sebagian pihak BPBD. Hasil temuan baru yang ditemukan pada penelitian ini adalah faktor pendukung lainnya dalam evaluasi program call center U-Garuda 112 diantaranya adanya keterlibatan swasta dalam memberikan bantuan berupa pasokan/sumbangan dan penyediaan akomodasi, serta komitmen pemangku kepentingan terutama Kasi Informasi dan Statistik Diskominfo yang tanggap dalam perbaikan. Faktor penghambat lainnya yang ditemukan adalah masih adanya miskomunikasi dan ego sektoral dari beberapa instansi, sulit evaluasi dengan tepat waktu, dan kurangnya keterlibatan Dinas Kesehatan yang memiliki peran penting dalam program.

Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah dilakukan di lapangan masih terdapat kendala dalam penelitian ini. Berikut adalah saran-saran yang dapat diberikan, antara lain:

1. Perlunya koordinasi secara berkala antara petugas dengan Dinas Kesehatan dalam menangani korban sesuai keahlian, melakukan pemeliharaan rutin pada sistem U-Garuda 112, koordinasi secara efektif dengan penyedia layanan sistem PT. Jasnita, meningkatkan kualitas infrastruktur bagi kelancaran akses internet, melakukan evaluasi kerja dan komunikasi efektif dengan pihak yang terlibat, mengadakan pelatihan dan pengembangan untuk responsivitas, perlunya pembenahan peraturan secara jelas dan khusus, membuat SOP yang jelas dan terstruktur, memberikan penekanan maupun sanksi kepada pihak yang tidak bertanggungjawab dalam menjalankan tugas, memberikan perhatian lebih untuk membuat website bagi transparansi informasi dan memenuhi persyaratan hukum, serta mengomunikasikan dengan baik terkait beban pekerjaan kepada pihak yang memberikan tambahan tugas.

2. Perlunya pengarahan sosialisasi aktif dan masif kepada masyarakat terkait pentingnya memanfaatkan program, melakukan mentoring secara masif kepada pihak BPBD terkait pengetahuan program U-Garuda 112, petugas U-Garuda 112 dapat menyampaikan secara terbuka terkait prioritas pekerjaan yang dilakukan.
3. Perlunya komunikasi yang efektif dan meningkatkan solidaritas dengan beberapa instansi dalam evaluasi, Menetapkan jadwal dan rencana yang jelas terkait agenda evaluasi, memberikan penekanan terkait tujuan bersama dalam melakukan evaluasi, serta mengajak seluruh pihak yang terlibat untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan evaluasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada tim redaksi Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah mengizinkan untuk menerbitkan artikel ini. Penulis juga berterima kasih kepada dua penasihat dalam penelitian yaitu Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T dan Bapak Drs. R. Slamet Santoso selaku dosen pembimbing yang telah meninjau, memberikan arahan dan umpan balik yang bermanfaat mengenai artikel ini. Dengan demikian, artikel ini bisa lebih ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori dan Analisis Kebijakan Publik* (pp. 1–122).
- Akbar, F., & Mohi, W. K. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia)*. In Gorontalo: Ideal Publishing (pp. 1–195).
- Keban, Yeremias T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu* (Edisi Ketiga). Yogyakarta: Gava Media.
- Mustari, N. (2015). *Pemahaman Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik)*. In Yogyakarta: PT Leutika Nouvalitera.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Dokumen Resmi

- Bencana, B. N. P. (n.d.). *Kajian Risiko Bencana Jawa Tengah 2016-2020*. In Deputi Bidang

Pencegahan dan Kesiapsiagaan Badan Nasional Penanggulangan Bencana (pp. 1–68).

Kudus, P. K. (2021). *Peraturan Bupati Kudus Nomor 25 Tahun 2021 tentang Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) Kabupaten Kudus Tahun 2022*.

Kudus, P. K. (2023). *Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Kabupaten Kudus Tahun Anggaran 2022*. In LPPD (pp. 1–244). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Jurnal

Fitrianto, M. R. (2020). Evaluasi Kebijakan Penanggulangan Bencana (Studi Pada BPBD Kabupaten Kediri). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(2), 197-201.

Lasulika, K., Akbar, M. F., & Alkatiri, R. (2021). Policy Evaluation of Livable Houses Programs in Gorontalo City. *Journal of Public Representative and Society Provision*, 1(1), 14-21.

Marsha Krisnina, L. (2017). Studi Evaluasi Kebijakan Retribusi Parkir Berlangganan di Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 5(3), 1–12.

Muryatami, F. K. (2020). Layanan Kegawatdaruratan U-Garuda 112 Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus Tahun 2019. *Journal of Politic and Government Studies*, 3(9), 101–110.

Nababan, S. (2020). Strategi Pelayanan Informasi untuk Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166–180. <https://doi.org/10.31315/jik.v17i2.3694>

Nurdin, K. O., & Dkk. (2014). Force Field Analysis Sebuah Analisis Kekuatan. In *Makalah: Universitas Airlangga Surabaya*.

Prayogo, D. (2022). Efektivitas Command Center sebagai Pusat Pengendali Penanggulangan Keadaan Darurat dan Bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).

Putri, F. D., & Bahar, F. (2020). Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 dalam Mendukung Penanganan Bencana Di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Bencana*, 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.33172/jmb.v6i2.614>

Yulianto, S., Apriyadi, R. K., Aprilyanto, A., Winugroho, T., Ponangsera, I. S., & Wilopo, W. (2021). Histori Bencana dan Penanggulangannya di Indonesia Ditinjau dari Perspektif Keamanan Nasional. *PENDIPA Journal of Science Education*, 5(2), 180–187. <https://doi.org/10.33369/pendipa.5.2.180-187>

Peraturan

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.

Surat Keputusan Bupati Kudus Nomor 460/46/2019 tentang Pembentukan Unit Siaga Darurat dan Bencana 112 Kabupaten Kudus.

Undang-Undang RI Nomor 24 tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.