



PEMERINTAH KOTA SURABAYA
BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH

Jalan Jemursari Timur II No 2 Surabaya 60237
Telepon. (031) 99860466
Laman surabaya.go.id, Pos-el: bpbd@surabaya.go.id

NOTA DINAS

Yth. : Kepala Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Dari : Kepala Bidang Kedaruratan, Logistik, Rehabilitasi dan Rekonstruksi
Tembusan : -
Tanggal : 9 Januari 2023
Nomor : 100.3.2/1456/436.8.5/2023
Sifat : Biasa / Terbuka
Lampiran : 2 Berkas
Hal : Analisa Kebijakan Penyusunan Rancangan Peraturan Walikota Surabaya tentang Penyelenggaraan Command Center 112

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin keselamatan warga, Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan layanan darurat terpadu yang dikenal sebagai Command Center 112. Layanan ini berfungsi sebagai pusat kendali pengaduan darurat masyarakat, seperti kebakaran, kecelakaan, tindak kriminal, dan permasalahan sosial lainnya.

Kebutuhan terhadap sistem layanan darurat yang terintegrasi semakin mendesak mengingat karakteristik Kota Surabaya sebagai kota metropolitan dengan kepadatan penduduk dan aktivitas sosial ekonomi yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan dasar hukum yang kuat agar penyelenggaraan Command Center 112 dapat berjalan efektif, terkoordinasi, dan berkesinambungan.

1.2 Tujuan Nota Dinas

Nota Dinas ini disusun untuk:

1. Memberikan kajian akademis mengenai urgensi penyelenggaraan Command Center 112 di Kota Surabaya.
2. Menunjukkan keselarasan rencana pengaturan dengan peraturan yang lebih tinggi.
3. Mengidentifikasi aspek kelembagaan, pelayanan publik, sosialisasi, dan infrastruktur yang relevan.
4. Memberikan rekomendasi pembentukan Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Command Center 112.

II. DASAR HUKUM

Rencana pengaturan mengenai Penyelenggaraan Command Center 112 didasarkan pada:

1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 jo. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Kota Besar.
2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 jo. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.
7. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
8. Peraturan Kepala BNPB Nomor 15 Tahun 2012 tentang Pedoman Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana.
9. Permendagri Nomor 80 Tahun 2015 jo. Permendagri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah.
10. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 jo. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya.
11. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 115 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana.

III. KAJIAN AKADEMIS / ANALISIS SUBSTANSI

A. Aspek Yuridis

Secara normatif, penyelenggaraan layanan darurat merupakan bagian dari urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan ketertiban umum, ketenteraman masyarakat, dan perlindungan masyarakat sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana menegaskan bahwa pemerintah daerah berkewajiban melakukan penanggulangan bencana secara cepat, tepat, terpadu, dan akuntabel. Di sisi lain, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas.

Namun, hingga saat ini belum terdapat aturan di tingkat Pemerintah Kota Surabaya yang secara khusus mengatur penyelenggaraan Command Center 112. Kondisi ini

menimbulkan kekosongan hukum dalam pengelolaan layanan darurat terpadu sehingga perlu diatur melalui Peraturan Walikota.

B. Aspek Kelembagaan dan Koordinasi

Penelitian **Setiawati (2018)** menunjukkan bahwa koordinasi antar instansi dalam inovasi layanan Command Center 112 di Surabaya relatif baik, namun masih terdapat kendala dalam pola koordinasi matriks dan pembagian kewenangan antar unit.

Ketiadaan dasar hukum yang jelas berpotensi memperlemah koordinasi, terutama dalam hal alur komando dan tanggung jawab antar perangkat daerah. Dengan adanya regulasi, struktur kelembagaan, peran, dan fungsi masing-masing instansi akan memiliki legitimasi dan kejelasan hukum.

C. Aspek Pelayanan Publik

Command Center 112 merupakan layanan publik darurat yang menjadi kebutuhan mendasar masyarakat kota besar. Layanan ini harus dilaksanakan dengan prinsip cepat, tepat, dan akuntabel sebagaimana diamanatkan dalam UU 25/2009.

Tanpa dasar hukum, kualitas layanan publik rawan menurun karena tidak adanya kepastian dalam hal mekanisme pelayanan, standar waktu tanggap, serta alokasi sumber daya manusia dan anggaran.

D. Aspek Sosialisasi dan Partisipasi Masyarakat

Menurut penelitian **Fidianto (2021)**, sosialisasi layanan Command Center 112 di Surabaya belum optimal. Banyak masyarakat belum memahami fungsi layanan ini, bahkan terjadi peningkatan panggilan palsu (prank call).

Hal ini menunjukkan perlunya regulasi yang mewajibkan adanya kegiatan sosialisasi secara berkelanjutan, disertai dengan aturan pengendalian panggilan darurat palsu agar efektivitas layanan dapat terjaga.

E. Aspek Teknologi dan Infrastruktur

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi inti dalam penyelenggaraan Command Center 112. Hal ini sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong digitalisasi layanan pemerintahan.

Tanpa payung hukum, keberlanjutan pengelolaan teknologi, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta pembiayaan operasional tidak memiliki legitimasi yang kuat.

F. Analisis Kritis

1. Kelebihan apabila diatur:

- Memberikan kepastian hukum dan memperkuat koordinasi antar instansi.
- Meningkatkan efektivitas pelayanan publik darurat.
- Mendukung implementasi SPBE dan smart city di Surabaya.

- Memastikan keberlanjutan pembiayaan dan pemeliharaan infrastruktur.

2. Risiko apabila tidak diatur:

- Koordinasi antar OPD rawan konflik kewenangan.
- Layanan darurat tidak memiliki legitimasi hukum.
- Anggaran dan SDM tidak terjamin keberlanjutannya.
- Tingginya potensi prank call dan rendahnya literasi publik.

3. Rekomendasi:

- Membentuk Peraturan Walikota tentang Penyelenggaraan Command Center 112 untuk memperkuat aspek kelembagaan, pelayanan publik, sosialisasi, dan infrastruktur.

IV. KESELARASAN DENGAN PERATURAN LAIN

A. Keselarasan dengan Peraturan Perundang-undangan yang Lebih Tinggi

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana
 - Menugaskan pemerintah daerah melaksanakan penanggulangan bencana secara cepat, tepat, dan terpadu.
 - Raperwali 112 menjadi wujud implementasi amanat ini, dengan menyediakan layanan darurat 24 jam yang terintegrasi lintas instansi.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - Mengatur hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas dan kewajiban penyelenggara untuk menjamin standar pelayanan.
 - Command Center 112 menghadirkan pelayanan publik darurat berbasis standar pelayanan minimal, sesuai ketentuan UU.
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 jo. UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah
 - Urusan pemerintahan wajib meliputi ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat.
 - Raperwali ini selaras karena mengatur mekanisme respons darurat sebagai bagian dari perlindungan masyarakat.
4. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE
 - Menekankan digitalisasi layanan pemerintahan dan integrasi sistem informasi.
 - Raperwali 112 sesuai dengan kebijakan SPBE karena layanan darurat ini memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi terintegrasi.

B. Keselarasan dengan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota Lain

1. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 jo. Perda Nomor 3 Tahun 2021
 - Menetapkan perangkat daerah, termasuk yang membidangi penanggulangan bencana, komunikasi, serta ketertiban umum.

- Raperwali 112 menjadi aturan pelaksana yang mengatur koordinasi lintas perangkat daerah sesuai Perda ini.
- 2. Perwali terkait OPD (Perwali 67/2021, 74/2021, 75/2021, 77/2021, 79/2021, 81/2021, 82/2021, 87/2021, 92/2021)
 - Mengatur kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas, dan fungsi perangkat daerah.
 - Raperwali 112 memperkuat dan memperjelas peran OPD dalam penyelenggaraan layanan darurat terpadu.
- 3. Perwali 115/2021 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana
 - Mengatur mekanisme penanggulangan bencana di tingkat kota.
 - Raperwali 112 menjadi instrumen pendukung yang memastikan layanan darurat berfungsi sebagai early warning system dan first response unit.

C. Potensi Disharmonisasi

Berdasarkan hasil telaah, rancangan peraturan ini tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi maupun dengan peraturan daerah/perwali lain. Justru, keberadaannya akan memperkuat koordinasi antar regulasi yang sudah ada, sehingga menciptakan sistem hukum yang lebih komprehensif di bidang pelayanan publik darurat.

V. PENUTUP

Berdasarkan kajian terhadap peraturan perundang-undangan, literatur akademis, serta kondisi empirik di Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan Command Center 112 membutuhkan dasar hukum khusus agar memiliki legitimasi, kepastian hukum, serta tata kelola yang lebih terstruktur.

Oleh karena itu, diperlukan pembentukan **Peraturan Walikota Surabaya tentang Penyelenggaraan Command Center 112** sebagai landasan hukum dalam memberikan pelayanan publik darurat yang cepat, tepat, dan akuntabel bagi masyarakat Kota Surabaya.

KEPALA BIDANG



BUYUNG HIDAYAT RACHMAN, S.STP., M.Si.

Pembina Tingkat I

NIP. 198010091999121002