

**PENGUKURAN KUALITAS KEBIJAKAN PROBOLINGGO SIAGA 112  
(STUDI KAJIAN AKADEMISI KUALITAS KEBIJAKAN PANGGILAN  
KEDARURATAN)**

***MEASUREMENT OF POLICY QUALITY IN PROBOLINGGO SIAGA 112  
(ACADEMIC STUDY OF THE QUALITY OF EMERGENCY CALL POLICY)***

**Siti Marwiyah<sup>1)</sup>, Nurul Jannah Lailatul Fitria<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Panca Marga

<sup>1</sup> Email: vsitimarwiyah@upm.ac.id

Naskah diterima tanggal 25-10-2022, direvisi tanggal 08-11-2022, disetujui tanggal 15-11-2022

**ABSTRAK**

Pemerintah wajib membentuk kebijakan berkualitas. Kebijakan yang berkualitas dapat diterapkan melalui upaya pengukuran kualitas kebijakan secara berkala. Hal ini tertuang Surat Edaran Nomor 4/K.1/HKM.02.3/2019 tentang Pengukuran Kualitas Kebijakan. Pengukuran kebijakan berkualitas juga perlu diterapkan pada bentuk kebijakan pemerintah daerah. Salah satunya adalah pada kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo. Tujuannya adalah untuk mengetahui kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo sebagai pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat Kota Probolinggo dan untuk mengetahui kualitas kebijakan penyelenggaraan kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo. Penelitian ini menerapkan kualitatif deskriptif. Kajian ini menggunakan dimensi Indeks Kualitas Kebijakan, meliputi: Perencanaan kebijakan, yaitu agenda setting dan formulasi kebijakan; dan Pelaksanaan kebijakan, yaitu implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Sampel diambil 4 kebijakan dari 11 kebijakan yang ada dan menunjukkan bahwa kebijakan NTPD 112 Kota Probolinggo tergolong kebijakan berkualitas. Keempat kebijakan diukur dari proses perencanaan kebijakan seperti agenda setting dan formulasi kebijakan serta proses pelaksanaan seperti implementasi dan evaluasi kebijakan.

**Kata kunci:** Kajian, Kualitas Kebijakan, Pengukuran, 112

**ABSTRACT**

*The government is obliged to form quality policies. Quality policies can be implemented through measures to measure policy quality on a regular basis. This is stated in Circular Letter Number 4/K.1/HKM.02.3/2019 concerning Policy Quality Measurement. Measurement of quality policies also needs to be applied to the form of local government policies. One of them is the policy on the single number service for emergency calls 112 in Probolinggo City. The objectives are to find out the policy for the single number service for emergency calls 112 in the City of Probolinggo as a fulfillment of the basic needs of the people of the City of Probolinggo and to determine the quality of the policy for implementing the single number service for the emergency call 112 in the City of Probolinggo. This research applies descriptive qualitative. This study uses the dimensions of the*

*Policy Quality Index, including: Policy planning, namely agenda setting and policy formulation; and Policy implementation, namely policy implementation and policy evaluation. The sample was taken from 4 policies from 11 existing policies and showed that the NTPD 112 Probolinggo City policy was classified as a quality policy. The four policies are measured from the policy planning process such as agenda setting and policy formulation as well as the implementation process such as policy implementation and evaluation.*

**Keywords:** *Study, Policy Quality, Measurement, 112*

## PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyelenggara birokrasi memiliki tanggung jawab dalam menjaga dan meningkatkan kualitas kebijakan. Kebijakan publik hakikatnya bentuk eksistensi pemerintah. Alasannya kebijakan publik memuat pranata dalam tata kelola pemerintahan (Dedi & Sudarmo, 2017). Kebijakan yang memiliki kualitas yang kurang baik akan mempengaruhi masyarakat secara negatif atau tidak baik. Ketidaksesuaian tersebut disebabkan kebijakan dibuat tidak disertai data atau bukti akurat (Arifudin et al., 2021).

Kebijakan yang berkualitas dapat dilakukan dengan upaya pengukuran kualitas kebijakan secara berkala. Aktifitas tersebut tergolong analisis kebijakan. Salah satu upaya pengukuran dan analisis dapat dilakukan dengan metodologi kualitatif dan kuantitatif (Lembaga Administrasi Negara, 2015). Hal ini relevan dengan Surat Edaran Nomor 4/K.1/HKM.02.3/2019 tentang Pengukuran Kualitas Kebijakan. Pengukuran kebijakan berkualitas juga perlu diterapkan pada bentuk kebijakan pemerintah daerah. Salah satunya adalah pada kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo. Kebijakan tersebut ada pada regulasi Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Pada regulasi tersebut memuat 11 kebijakan dalam pelayanan kegawatdaruratan. Kebijakan tersebut meliputi pelayanan Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat; Penyelamatan jiwa; Penanganan kebakaran; Penanganan kecelakaan; Penanganan tindak kriminal; Penanganan terorisme; Penanganan pohon tumbang; Penanganan hewan; Penanganan bencana alam; Penanganan konstruksi roboh atau rusak;

Penanganan gawat darurat lainnya. Selain itu pada regulasi tersebut memuat kolaborasi penanganan bersama OPD atau instansi lainnya dalam menangani kondisi gawat darurat.

Pada kurun waktu satu tahun terdapat perubahan aturan, terdapat beberapa item penambahan pada regulasi terbaru. Hal ini dapat menjadi agenda penting untuk dilakukan penilaian dalam peningkatan kualitas kebijakan di masa yang akan datang. Terlebih lagi kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo merupakan salah satu kebijakan yang penting dan memuat urgensi yang tinggi karena berkaitan dengan keadaan gawat darurat di masyarakat. Sehingga perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui kualitas kebijakan tersebut. Pengukuran kualitas kebijakan akan disesuaikan dengan kajian akademis dengan berpedoman pada Surat Edaran LAN RI Nomor 4/K.1/HKM.02.3/2019 tentang Pengukuran Kualitas Kebijakan (Lembaga Administrasi Negara, 2018).

Identifikasi masalah dapat dirumuskan apakah kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo untuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat Kota Probolinggo? Bagaimana kualitas kebijakan penyelenggaraan kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo? Tujuannya dilakukan analisis dan pengukuran ini untuk mengetahui kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo untuk pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat Kota Probolinggo dan untuk mengetahui kualitas kebijakan penyelenggaraan kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo. Sehingga menghasilkan profil kualitas kebijakan penyelenggaraan kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo dalam pelayanan kondisi darurat; adanya arsip instrumen dalam meningkatkan kualitas kebijakan penyelenggaraan kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo.

Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti tertarik melakukan pengukuran kualitas kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo. Kegiatan penelitian sebagai kajian akademisi dalam pengukuran kualitas kebijakan. Peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengukuran

Kualitas Kebijakan Probolinggo Siaga 112 (Studi Kajian Akademisi Kualitas Kebijakan Panggilan Kedaruratan)”

## METODE PENELITIAN

Riset ini merupakan riset dengan metode kualitatif deskriptif yang orientasinya pada studi kasus. Lokasi riset berada Di Kota Probolinggo, tepatnya pada kantor yang menjadi pusat penanganan pelayanan Nomor Tunggal Panggilan darurat 112 di Kota Probolinggo. Kebutuhan data pertama Produk hukum daerah (Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota) terkait objek kajian, Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kota Probolinggo Tahun 2005-2025, dan Rencana Strategis (Renstra) Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Samarinda Tahun 2016-2021. Sumber data berasal Studi literatur internal di Pemerintah Kota Probolinggo; Satuan Polisi Pamong Praja.

Teknik sampling pada model pengukuran kualitas kebijakan menerapkan *random sampling*. Objek yang akan diteliti adalah kebijakan pelayanan panggilan darurat 112 yang ada pada regulasi di Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Sampel kebijakan ditentukan dengan rumus:

$$n = \sqrt{N+1}$$

Keterangan

N: jumlah kebijakan yang menjadi populasi pengukuran

n: jumlah sampel kebijakan

Penentuan sampel:

$$n = \sqrt{11+1}$$

$$n = 3.3+1$$

n=4 (Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 4 kebijakan)

Pengujian keabsahan data dalam riset ini menerapkan Uji Kredibilitas (*Credibility*) dalam triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Satuan ukur yang diterapkan guna mengukur kualitas kebijakan pelayanan panggilan darurat 112 Kota Probolinggo dengan dimensi Indeks Kualitas Kebijakan, meliputi:

Perencanaan kebijakan, yaitu agenda setting dan formulasi kebijakan; dan Pelaksanaan kebijakan, yaitu implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis kualitas kebijakan dengan basis *self assesment* oleh perangkat daerah dengan Pedoman Index Kualitas Kebijakan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia. Riset ini menganalisa 4 kebijakan sampel riset terkait kebijakan pelayanan panggilan darurat 112 Kota Probolinggo, meliputi: Penanganan Kebakaran; Penanganan Kejadian Tindak Kriminal; Penanganan Pohon Tumbang Dengan Korban atau terganggunya aktifitas masyarakat; Penanganan Hewan Buas Atau Berbisa.

### Penanganan Kebakaran

**Tabel 1.** Analisa Kebijakan Penanganan Kebakaran

Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 terkait Permintaan Penyelamatan Manusia		
Proses	Tahapan	Analisa
Perencanaan Kebijakan	Agenda Setting	<p><b>Identifikasi Masalah</b>            Hasil <i>self assesment</i>: dasar kebijakan ini dibentuk untuk memberikan pelayanan aksi cepat tanggap dalam kondisi kebakaran di Kota Probolinggo. Cukup menelpn 112 tim pusat akan menghubungkan langsung pada tim penanganan kebakaran. Tujuannya guna melaksanakan standar pelayanan minimal bidang kebakaran. Kebijakan ini berkaitan dengan peraturan perundang-undangan terkait penanganan kebencanaan. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 20/Prt/M/2009 Tentang Pedoman Teknis Manajemen Proteksi Kebakaran Di Perkotaan.</p> <p><b>Kajian Masalah</b>            Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan menjadi agenda dari kebijakan pemda. Prinsip kebijakan pemda ini harus menerapkan prinsip non-diskriminasi pada kelompok tertentu. Terlebih lagi ini bentuk upaya penanganan kondisi darurat kejadian kebakaran yang dapat menyebar dengan cepat dan memakan korban jiwa dan harta.</p> <p><b>Partisipasi Publik</b>            Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini dibentuk dengan adanya pendapat, ide, maupun gagasan dari masyarakat yang disampaikan melalui perwakilan, penyampaian langsung, dan lainnya.</p>
	Formulasi Kebijakan	<p><b>Karakter dasar kebijakan</b>            Hasil <i>self assesment</i>: Proses perancangan kebijakan menerapkan prinsip harmonisasi kebijakan. Agar kepastian kebijakan memuat substansi antar kebijakan yang tidak terjadi tumpang tindih, duplikasi, dan tidak bertentangan dengan kebijakan lain yang lebih tinggi maupun kebijakan yang setara</p>

**Orientasi ke depan**

Hasil *self assesment*: kebijakan dioreintasikan pada penanganan masalah atau kejadian yang relevan dengan RJPMD dan tujuan nasional. Kebijakan berjalan dengan adanya dukungan sistem anggaran. Selain itu mengutamakan seluruh kepentingan komunitas dan adaptif pada dinamika lingkungan masyarakat.

**Orientasi ke luar**

Hasil *self assesment*: Pembentukan kebijakan diinformasikan pada pihak yang berkepentingan, instansi lain, dan masyarakat. Susunan kebijakan tetap dilakukan konsultasi pada pihak yang berkepentingan, masyarakat dengan representatif.

**Berbasis Bukti**

Hasil *self assesment*: Penetapan kebijakan dilakukan dengan basis bukti. Penanganan kebakaran yang lambat mengakibatkan kejadian dan kerugian yang lebih besar bahkan akan menimbulkan korban jiwa. Bentuk evaluasi dari kebijakan terdahulu dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan.

**Inovasi**

Hasil *self assesment*: kebijakan ini tergolong sebagai kebijakan yang menggunakan prinsip inovasi dengan kebaruan dalam nilai kemanfaatan. Seperti penggunaan deteksi nomor telepon dan lokasi saat menerima informasi gawat darurat.

Pelaksana kebijakan	Implementasi Kebijakan	<b>Dimensi Pengorganisasian</b>
		Hasil <i>self assesment</i> : terdapat rancangan kerja penerapan dari kebijakan yang mengandung hak dan kewajiban masyarakat, peran serta masyarakat, sistem pelaksanaan, dan pengawasan serta pembinaan. Terdapat rencana kerja dan anggaran terkait penerapan karena ada pedoman aksi dan petunjuk teknis pada penerapan kebijakan. Terdapat program alokasi SDM.
		<b>Dimensi Komunikasi Kebijakan</b>
		Hasil <i>self assesment</i> : teridentifikasi terkait kebutuhan capaian audience pada komunikasi kebijakan. Wadah komunikasi yang diterapkan melalui interaksi seperti kegiatan pertemuan dan media teknologi informasi.
		<b>Pelaksana monitoring</b>
		Hasil <i>self assesment</i> : aktifitas pengawasan pada penerapan kebijakan dilakukan secara berkala. Kegiatan monitoring bahkan dilakukan pada event tertentu seperti kegiatan rutin pemeriksaan kesiapan petugas, pemeriksaan kendaraan dan peralatan, dan lainnya.
	Evaluasi Kebijakan	<b>Efektifitas</b>
		Hasil <i>self assesment</i> : tujuan yang direncanakan dari kebijakan belum tercapai menyeluruh. Akan tetapi dapat dikatakan kebijakan ini dapat membantu warga lebih cepat jika ada kejadian kebakaran.
		<b>Efisiensi</b>
		Hasil <i>self assesment</i> : menggunakan seluruh sumber daya secara optimal relevan dengan output yang dicapai. Baik sumber daya manusia yang berlaku sebagai petugas, sarana dan prasana dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan.

**Dampak dan responsivitas**

Hasil *self assesment*: kebijakan ini memberikan nilai positif pada pencapaian misi instansi dan memberikan kemanfaatan pada warga. Kebijakan ini mendukung konsep keadilan dan mudahnya akses bagi warga yang mengalami insiden tersebut.

## Penanganan Kejadian Tindak Keriminal

**Tabel 2.** Analisa Kebijakan Penanganan Kejadian Tindak Keriminal

Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 terkait Permintaan Penyelamatan Manusia

Proses	Tahapan	Analisa
Perencanaan Kebijakan	Agenda Setting	<p><b>Identifikasi Masalah</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: dasar kebijakan ini dibentuk untuk memberikan pelayanan aksi cepat tanggap dalam kondisi tindak kriminal di Kota Probolinggo. Cukup menelpn 112 tim pusat akan menghubungkan langsung pada tim penanganan tindak kriminal. Bahkan NTPD 112 dapat dilakukan tanpa pengenaan pulsa. Terlebih lagi pusat panggilan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo yang akan diintegrasikan pada pihak-pihak berwajib seperti kepolisian, linmas, dan pihak medis. Selain itu tujuannya guna melaksanakan standar pelayanan minimal bidang tindak kriminal khususnya penanganan SOP atau Standart Operasional Prosedur yang berlaku. Kebijakan ini berkaitan dengan peraturan perundang-undangan terkait penanganan tindak kriminal.</p> <p><b>Kajian Masalah</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan menjadi agenda dari kebijakan pemda. Prinsip kebijakan pemda ini harus menerapkan prinsip non-diskriminasi pada masyarakat. Terlebih lagi ini bentuk upaya penanganan kondisi darurat penanganan tindak kriminal. Kebijakan dinilai menarik perhatian dari masyarakat dan pihak yang memiliki kepentingan. Point utamanya kebijakan ini untuk cepat tanggap dalam kejadian pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, penganiayaan atau KDRT, dan kejadian krimnal lain.</p> <p><b>Partisipasi Publik</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini dibentuk dengan adanya pendapat, ide, maupun gagasan dari masyarakat yang disampaikan melalui perwakilan, penyampaian langsung, dan lainnya.</p>
	Formulasi Kebijakan	<p><b>Karakter dasar kebijakan</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: Proses perancangan kebijakan menerapkan prinsip harmonisasi kebijakan. Agar kepastian kebijakan memuat substansi antar kebijakan yang tidak terjadi tumpang tindih, duplikasi, dan tidak bertentangan dengan kebijakan lain yang lebih tinggi maupun kebijakan yang setara</p> <p><b>Orientasi ke depan</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan dioreintasikan pada penanganan masalah atau kejadian yang relevan dengan RJPMD dan tujuan nasional. Kebijakan berjalan dengan adanya dukungan sistem</p>

anggaran. Selain itu mengutamakan seluruh kepentingan komunitas dan adaptif pada dinamika lingkungan masyarakat. Tidak hanya untuk bentuk pencegahan, tapi pelayanan cepat tanggap dapat melindungi TKP, barang bukti, korban, saksi, dan pelaku. Terlebih lagi kebijakan ini untuk meningkatkan kepercayaan dan citra pemerintah, petugas, dan instansi terkait.

#### **Orientasi ke luar**

Hasil *self assesment*: Pembentukan kebijakan diinformasikan pada pihak yang berkepentingan, instansi lain, dan masyarakat. Susunan kebijakan tetap dilakukan konsultasi pada pihak yang berkepentingan, masyarakat dengan representatif. Seperti adanya koordinasi dengan pihak kepolisian dan linmas. Serta adanya keterlibatan pihak medis

#### **Berbasis Bukti**

Hasil *self assesment*: Penetapan kebijakan dilakukan dengan basis bukti. Penanganan tindak kriminal yang lambat mengakibatkan kerugian bahkan kasus kriminal banyak yang tidak jelas. Bentuk evaluasi dari kebijakan terdahulu dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan.

#### **Inovasi**

Hasil *self assesment*: kebijakan ini tergolong sebagai kebijakan yang menggunakan prinsip inovasi dengan kebaruan dalam nilai kemanfaatan. Seperti penggunaan deteksi nomor telepon dan lokasi saat menerima informasi gawat darurat. Ditambah jika ada panggilan palsu selama 5kali akan diblokir. Inovasi juga dikembangkan oleh pihak kepolisian untuk pelacakan.

Pelaksana kebijakan	Implementasi Kebijakan	<p><b>Dimensi Pengorganisasian</b> Hasil <i>self assesment</i>: terdapat rancangan kerja penerapan dari kebijakan yang mengandung hak dan kewajiban masyarakat, peran serta masyarakat, sistem pelaksanaan, dan pengawasan serta pembinaan. Terdapat rencana kerja terkait penerapan karena ada pedoman aksi dan petunjuk teknis pada penerapan kebijakan. Terdapat program alokasi sumber daya manusia dengan kompetensi yang dibutuhkan. Ada dokumen yang berisikan seluruh instansi dan organisasi yang berkontribusi dan bertanggung jawab pada penerapan kebijakan, seperti anggaran.</p> <p><b>Dimensi Komunikasi Kebijakan</b> Hasil <i>self assesment</i>: teridentifikasi terkait kebutuhan capaian audience pada komunikasi kebijakan. Wadah komunikasi yang diterapkan melalui interaksi seperti kegiatan pertemuan dan media teknologi informasi.</p> <p><b>Pelaksana monitoring</b> Hasil <i>self assesment</i>: aktifitas pengawasan pada penerapan kebijakan dilakukan secara berkala. Kegiatan monitoring bahkan dilakukan pada event tertentu seperti kegiatan rutin pemeriksaan kesiapan petugas, pemeriksaan kendaraan dan peralatan, dan lainnya. Serta menjalin rapat kerjasama dan koordinasi rutin.</p>
	Evaluasi Kebijakan	<p><b>Efektifitas</b> Hasil <i>self assesment</i>: tujuan yang direncanakan dari kebijakan belum tercapai sepenuhnya. Akan tetapi dapat dikatakan</p>



kebijakan ini dapat membantu warga lebih cepat jika ada kejadian tindak kriminal. Dibanding masih menghubungi Bhabinkamtibmas (Bhayangkara Pembina Kamtibmas) yang tidak semua memiliki nomor telpon untuk dihubungi.

#### **Efisiensi**

Hasil *self assesment*: menggunakan seluruh sumber daya secara optimal relevan dengan output yang dicapai. Baik sumber daya manusia yang berlaku sebagai petugas, sarana dan prasana dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan, dan regulasi serta SOP yang ada dilaksanakan dengan baik

#### **Dampak dan responsivitas**

Hasil *self assesment*: kebijakan ini memberikan nilai positif pada pencapaian misi instansi dan memberikan kemanfaatan pada warga. Kebijakan ini mendukung konsep keadilan dan mudahnya akses bagi warga yang mengalami insiden tersebut.

### Penanganan Pohon Tumbang Dengan Korban atau Terganggunya Aktifitas Masyarakat

**Tabel 3.** Analisa Kebijakan Penanganan Pohon Tumbang

Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 terkait Permintaan Penyelamatan Manusia

Proses	Tahapan	Analisa
Perencanaan Kebijakan	Agenda Setting	<p><b>Identifikasi Masalah</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: dasar kebijakan ini dibentuk untuk memberikan pelayanan aksi cepat tanggap dalam kondisi tindak penanganan pohon tumbang di Kota Probolinggo. Cukup menelpon 112 tim pusat akan menghubungkan langsung pada tim penanganan pohon tumbang. Pusat panggilan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo yang akan diintegrasikan pada pihak-pihak berwajib seperti kepolisian, dishub, DLH, dan pihak medis. Selain itu tujuannya guna melaksanakan standar pelayanan minimal bidang tindak kriminal khususnya penanganan SOP atau Standart Operasional Prosedur yang berlaku.</p> <p><b>Kajian Masalah</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan menjadi agenda dari kebijakan pemda. Prinsip kebijakan pemda ini harus menerapkan prinsip non-diskriminasi pada masyarakat. Terlebih lagi ini bentuk upaya penanganan kondisi darurat penanganan pohon tumbang. Kebijakan dinilai menarik perhatian dari masyarakat dan pihak yang memiliki kepentingan. Point utamanya kebijakan ini untuk cepat tanggap dalam kejadian pohon tumbang untuk meminimalisir kemacetan, korban segera ditangani, dan kerugian lainnya.</p> <p><b>Partisipasi Publik</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini dibentuk dengan adanya pendapat, ide, maupun gagasan dari masyarakat yang disampaikan melalui perwakilan, penyampaian langsung, dan lainnya.</p>

Formulasi Kebijakan	<p><b>Karakter dasar kebijakan</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: Proses perancangan kebijakan menerapkan prinsip harmonisasi kebijakan. Agar kepastian kebijakan memuat substansi antar kebijakan yang tidak terjadi tumpang tindih, duplikasi, dan tidak bertentangan dengan kebijakan lain yang lebih tinggi maupun kebijakan yang setara</p> <p><b>Orientasi ke depan</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan dioreintasikan pada penanganan masalah atau kejadian yang relevan dengan RJPMD dan tujuan nasional. Kebijakan berjalan dengan adanya dukungan sistem anggaran. Selain itu mengutamakan seluruh kepentingan publik dan adaptif pada dinamika lingkungan masyarakat. Khususnya guna menangani kejadian pohon tumbang.</p> <p><b>Orientasi ke luar</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: Pembentukan kebijakan diinformasikan pada pihak yang berkepentingan, instansi lain, dan masyarakat. Susunan kebijakan tetap dilakukan konsultasi pada pihak yang berkepentingan, masyarakat dengan representatif. Seperti adanya koordinasi dengan pihak kepolisian, DLH, BPBDM, Dishub, Satpol PP. Serta adanya keterlibatan pihak medis guna membantu penanganan korban.</p> <p><b>Berbasis Bukti</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: Penetapan kebijakan dilakukan dengan basis bukti. Penanganan pohon tumbang yang lambat mengakibatkan kerugian lebih banyak. Bentuk evaluasi dari kebijakan terdahulu dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan. Selain itu penetapan sistem pengawasan dan evaluasi pada perancangan kebijakan. Penanganan kebijakan ini untuk menerapkan konsep keadilan.</p> <p><b>Inovasi</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini tergolong sebagai kebijakan yang menggunakan prinsip inovasi dengan kebaruan dalam nilai kemanfaatan. Seperti penggunaan deteksi nomor telepon dan lokasi saat menerima informasi gawat darurat. Ditambah jika ada panggilan palsu selama 5kali akan diblokir. Inovasi juga dikembangkan oleh pihak kepolisian untuk pelacakan. Bahkan dapat di cek melalui CCTV.</p>
Pelaksana kebijakan	<p>Implementasi Kebijakan</p> <p><b>Dimensi Pengorganisasian</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: terdapat rancangan kerja penerapan dari kebijakan yang mengandung hak dan kewajiban masyarakat, peran serta masyarakat, sistem pelaksanaan, dan pengawasan serta pembinaan. Terdapat rencana kerja terkait penerapan karena ada pedoman aksi dan petunjuk teknis pada penerapan kebijakan. Terdapat program alokasi sumber daya manusia dengan kompetensi yang dibutuhkan. Ada dokumen yang berisikan seluruh instansi dan organisasi yang berkontribusi dan bertanggung jawab pada penerapan kebijakan, seperti anggaran.</p> <p><b>Dimensi Komunikasi Kebijakan</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: teridentifikasi terkait kebutuhan capaian audience pada komunikasi kebijakan. Wadah komunikasi yang</p>

diterapkan melalui interaksi seperti kegiatan pertemuan dan media teknologi informasi.

#### **Pelaksana monitoring**

Hasil *self assesment*: aktifitas pengawasan pada penerapan kebijakan dilakukan secara berkala. Kegiatan monitoring bahkan dilakukan pada event tertentu seperti kegiatan rutin pemeriksaan kesiapan petugas, pemeriksaan kendaraan dan peralatan, dan lainnya. Serta menjalin rapat kerjasama dan koordinasi rutin.

#### Evaluasi **Efektifitas**

Kebijakan Hasil *self assesment*: tujuan yang direncanakan dari kebijakan belum tercapai sepenuhnya. Akan tetapi dapat dikatakan kebijakan ini dapat membantu warga lebih cepat jika ada kejadian pohon tumbang. Terlebih lagi kota yang dikenal dengan kota Angin yang sering terjadi angin gending, potensi pohon tumbang lebih besar. **Efisiensi**

Hasil *self assesment*: menggunakan seluruh sumber daya secara optimal relevan dengan output yang dicapai. Baik sumber daya manusia yang berlaku sebagai petugas, sarana dan prasana dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan, dan regulasi serta SOP yang ada dilaksanakan dengan baik

#### **Dampak dan responsivitas**

Hasil *self assesment*: kebijakan ini memberikan nilai positif pada pencapaian misi instansi dan memberikan kemanfaatan pada warga. Kebijakan ini mendukung konsep keadilan dan mudahnya akses bagi warga yang mengalami insiden tersebut.

### Penanganan Hewan Buas atau Berbisa

**Tabel 4.** Analisa Kebijakan Penanganan Buas atau Berbisa

Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 terkait Permintaan Penyelamatan Manusia		
Proses	Tahapan	Analisa
Perencanaan Kebijakan	Agenda Setting	<p><b>Identifikasi Masalah</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: dasar kebijakan ini dibentuk untuk memberikan pelayanan aksi cepat tanggap dalam kondisi tindak penanganan hewan buas dan berbisa di Kota Probolinggo. Pusat panggilan di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo yang akan diintegrasikan pada pihak-pihak berwajib seperti kepolisian, DLH, Dinas Pertaniandan pihak medis. Selain itu tujuannya guna melaksanakan standar pelayanan minimal bidang tindak kriminal khususnya penanganan SOP atau Standart Operasional Prosedur yang berlaku.</p> <p><b>Kajian Masalah</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan menjadi agenda dari kebijakan pemda. Prinsip kebijakan pemda ini harus menerapkan prinsip non-diskriminasi pada masyarakat. Terlebih lagi ini bentuk upaya penanganan kondisi darurat penanganan hewan buas dan berbisa. Agar tidak merugikan manusia dan hewan</p> <p><b>Partisipasi Publik</b></p> <p>Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini dibentuk dengan adanya</p>

		pendapat, ide, maupun gagasan dari masyarakat yang disampaikan melalui perwakilan, penyampaian langsung, dan lainnya.
Formulasi Kebijakan		<p><b>Karakter dasar kebijakan</b>          Hasil <i>self assesment</i>: Proses perancangan kebijakan menerapkan prinsip harmonisasi kebijakan. Agar kepastian kebijakan memuat substansi antar kebijakan yang tidak terjadi tumpang tindih, duplikasi, dan tidak bertentangan dengan kebijakan lain yang lebih tinggi maupun kebijakan yang setara</p> <p><b>Orientasi ke depan</b>          Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan dioreintasikan pada penanganan masalah atau kejadian yang relevan dengan RJPMD dan tujuan nasional. Kebijakan berjalan dengan adanya dukungan sistem anggaran. Selain itu mengutamakan seluruh kepentingan publik dan adaatif pada dinamika lingkungan masyarakat.</p> <p><b>Orientasi ke luar</b>          Hasil <i>self assesment</i>: Pembentukan kebijakan diinformasikan pada pihak yang berkepentingan, instansi lain, dan masyarakat. Susunan kebijakan tetap dilakukan konsultasi pada pihak yang berkepentingan, masyarakat dengan representatif. Seperti adanya koordinasi dengan pihak kepolisian, DLH, dan dinas pertanian. Serta adanya keterlibatan pihak medis guna membantu penanganan korban.</p> <p><b>Berbasis Bukti</b>          Hasil <i>self assesment</i>: Penetapan kebijakan dilakukan dengan basis bukti. Penanganan pohon tumbang yang lambat mengakibatkan kerugian lebih banyak. Bentuk evaluasi dari kebijakan terdahulu dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan.</p> <p><b>Inovasi</b>          Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini tergolong sebagai kebijakan yang menggunakan prinsip inovasi dengan kebaruan dalam nilai kemanfaatan. Seperti penggunaan deteksi nomor telepon dan lokasi saat menerima informasi gawat darurat. Ditambah jika ada panggilan palsu selama 5kali akan diblokir. Inovasi juga dikembangkan oleh pihak kepolisian untuk pelacakan.</p>
Pelaksana kebijakan	Implementasi Kebijakan	<p><b>Dimensi Pengorganisasian</b>          Hasil <i>self assesment</i>: terdapat rancangan kerja penerapan dari kebijakan yang mengandung hak dan kewajiban masyarakat, peran serta masyarakat, sistem pelaksanaan, dan pengawasan serta pembinaan. Terdapat rencana kerja terkait penerapan karena ada pedoman aksi dan petunjuk teknis pada penerapan kebijakan. Terdapat program alokasi sumber daya manusia dengan kompetensi yang dibutuhkan. Ada dokumen yang berisikan seluruh instansi dan organisasi yang berkontribusi dan bertanggung jawab pada penerapan kebijakan, seperti anggaran.</p> <p><b>Dimensi Komunikasi Kebijakan</b>          Hasil <i>self assesment</i>: teridentifikasi terkait kebutuhan capaian audience pada komunikasi kebijakan. Wadah komunikasi yang diterapkan melalui interaksi seperti kegiatan pertemuan dan media teknologi informasi.</p>

	<p><b>Pelaksana monitoring</b>          Hasil <i>self assesment</i>: aktifitas pengawasan pada penerapan kebijakan dilakukan secara berkala. Kegiatan monitoring bahkan dilakukan pada event tertentu seperti kegiatan rutin pemeriksaan kesiapan petugas, pemeriksaan kendaraan dan peralatan, dan lainnya. Serta menjalin rapat kerjasama dan koordinasi rutin.</p>
Evaluasi Kebijakan	<p><b>Efektifitas</b>          Hasil <i>self assesment</i>: tujuan yang direncanakan dari kebijakan belum tercapai sepenuhnya. Akan tetapi dapat dikatakan kebijakan ini dapat membantu warga lebih cepat jika ada kejadian penanganan hewan buas dan berbisa..</p> <p><b>Efisiensi</b>          Hasil <i>self assesment</i>: menggunakan seluruh sumber daya secara optimal relevan dengan output yang dicapai. Baik sumber daya manusia yang berlaku sebagai petugas, sarana dan prasana dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan, dan regulasi serta SOP yang ada dilaksanakan dengan baik</p> <p><b>Dampak dan responsivitas</b>          Hasil <i>self assesment</i>: kebijakan ini memberikan nilai positif pada pencapaian misi instansi dan memberikan kemanfaatan pada warga. Kebijakan ini mendukung konsep keadilan dan mudahnya akses bagi warga yang mengalami insiden tersebut.</p>

Berdasarkan hasil analisa dari 4 kebijakan dalam kebijakan nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Probolinggo hasil kajian akademisi pada kualitas kebijakan tergolong didasari bukti dan data serta tidak ada tumpang tindih. Proses perencanaan pada agenda setting didasari dari mandat perundang-undangan, intruksi pimpinan, dan atas dasar fenomena dan kondisi di Kota Probolinggo. Seluruh kebijakan memiliki perhatian luas dari masyarakat dan pihak berkepentingan. Kebijakan ini wujud tanggung jawab pemerintah tingkat daerah serta agenda pelaksanaan oleh pemda yang nondiskriminatif. Tambahannya kebijakan ini didasari bentuk kolaborasi dan koordinasi antar instansi dan organisasi.

Kebijakan tersebut memiliki karakter dasar kebijakan, orientasinya untuk masa depan, orientasi ke luar, ada bukti, dan ada inovas serta ada harmonisasi kebijakan. Agar substansi kebijakan tidak ada tumpang tindih, duplikasi, dan kontras atau bertentangan dengan kebijakan yang lebih atas maupun yang setara. Orientasi masa depan pada 4 kebijakan ini diorientasikan pada solusi dari problematika dan relevan dengan rancangan tujuan jangka menengah daerah maupun jangka panjang serta tujuan nasional. Kebijakan terdapat anggaran dan

tidak mendiskriminasi komunitas dan wajib adaptif pada dinamika lingkungan. Orientasi keluar pada 4 kebijakan ini dibentuk dalam pembagian informasi dan menjalin komunikasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan seperti instansi dan publik. Ada konsultasi pada pihak berkepentingan dan masyarakat dengan representatif. Basis data pada 4 kebijakan dengan memutuskan susunan kebijakan diterapkan berdasarkan data dan hasil analisa. Tambahannya selalu ada sistem pengawasan dan evaluasi perumusan kebijakan.

Proses pelaksanaan pada implementasi kebijakan diketahui rencana kerja implementasi dari 4 kebijakan didalamnya mengandung dimensi pengorganisasian melalui jadwal, rancangan aksi, pedoman pelaksanaan, dan petunjuk teknis pada penerapan kebijakan. Terdapat alokasi sumber daya manusia seperti aparatur khusus pada posisi tertentu dengan menyertakan sertifikasi kemampuan. Media komunikasi yang diterapkan melalui kegiatan pertemuan dan penyebaran informasi melalui media teknologi informasi. Aktifitas pengawasan pada penerapan kebijakan dilakukan secara berkala. Kegiatan monitoring bahkan dilakukan pada event tertentu seperti kegiatan rutin pemeriksaan kesiapan petugas, pemeriksaan kendaraan dan peralatan, dan lainnya. Serta menjalin rapat kerjasama dan koordinasi rutin.

Proses pelaksanaan pada evaluasi kebijakan diketahui melalui dimensi efektivitas menunjukkan 4 kebijakan ini belum dapat diukur sepenuhnya akan tetapi dalam tergolong berjalan efektif. Keseluruhan kebijakan efektif disaat menerima panggilan penanganan dan pelayanan termasuk tepat sasaran. Dimensi efisiensi pada 4 kebijakan tergolong efisiensi pengelolaan input menghasilkan output yang diharapkan mencapai target. Baik sumber daya manusia yang berlaku sebagai petugas, sarana dan prasana dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan, dan regulasi serta SOP yang ada dilaksanakan dengan baik. Dimensi dampak dan responsivitas pada 4 kebijakan menunjukkan adanya dampak pada kemanfaatan untuk publik. Dampaknya juga adanya meraih misi organisasi. Selain itu ada respon baik melalui adanya keadilan dan kemudahan dalam mengakses bagi publik.

## KESIMPULAN

Sesuai dengan hasil analisa dapat ditarik intisari, yaitu pada Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo terdapat sebelas kebijakan pelayanan meliputi permintaan pelayanan ambulans, penyelamatan manusia, penanganan kebakaran, kecelakaan, tindak kriminal, kejadian terorisme, pohon tumbang, hewan buas-berbisa, kebencanaan, kerusakan konstruksi, dan kondisi gawat darurat lain. Yang diteliti dipilih 4 kebijakan meliputi Penanganan Kebakaran; Penanganan Kejadian Tindak Kriminal; Penanganan Pohon Tumbang Dengan Korban atau terganggunya aktifitas masyarakat; Penanganan Hewan Buas Atau Berbisa. Keempat kebijakan diukur dari proses perencanaan kebijakan seperti agenda setting dan formulasi kebijakan serta proses pelaksanaan seperti implementasi dan evaluasi kebijakan menunjukkan kebijakan pelayanan nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Probolinggo tergolong kualitas yang baik. Kualitas kebijakan ini memenuhi unsur proses perencanaan dan pelaksanaan sesuai indikator yang ada.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifudin, N., Harry, P. N., Alfian, & Najidah, W. (2021). Kajian Akademisi Pengukuran Kualitas Kebijakan Di Kota Samarinda. In *Universitas Mulawarman Repository "REPO-MAN* (Universitas Mulawarman; Vol. 1, Issue 1).
- Dedi, A., & Sudarmo, U. R. (2017). Implementasi Kualitas Kebijakan Publik Dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Ketertiban, Kebersihan, Dan Keindahan. *Jurnal Publikasi Unswagati Cirebon*, 4(1), 132–144.
- Lembaga Administrasi Negara. (2015). Modul Pelatihan Analis Kebijakan. In *Pusaka Lembaga Administrasi Negara RI*.
- Lembaga Administrasi Negara. (2018). Indeks Kualitas Kebijakan. In *Checklist Toolkit: Instrumen Penilaian Kualitas Kebijakan Pada Instansi Pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. [www.ikk-pusaka.lan.go.id](http://www.ikk-pusaka.lan.go.id)