



Urgensi analisis berbasis bukti dalam indeks kualitas kebijakan emergency call/112 kota Probolinggo

Siti Marwiyah, Ach. Noor Busthomi, Nurul Jannah Lailatul*

Universitas Panca Marga

Abstract The government implements the paradigm of public policy as a responsive medium and community development to be independent in the process of agenda setting, formulation, implementation, evaluation of policy benefits. Quality policy requires an evidence-based research so that quality and pro-public policies are in the form of community services. This includes the emergency call policy for 112 Probolinggo City as stated in the Mayor's Regulation Number 175 of 2019 concerning Amendments to Mayor's Regulation Number 155 of 2018 concerning the Implementation of Services for the 112 City of Probolinggo Emergency Call Number. This policy has urgency to be reviewed as a data-based quality policy. This study was conducted to determine the urgency of evidence-based analysis related to the quality index of the Emergency Call 112 policy in Probolinggo City. This research is a qualitative research by applying a descriptive approach. Sources of data are collected from sources and direct observations accompanied by documents such as books, scientific journals, scientific and popular articles as supporting references. Evidence-based policy analysis is a variety of techniques and methods for generating policy-related data and information. Urgency Evidence-based policy analysis is the basis for the importance of carrying out the analysis. The reason is that evidence-based policies can be used as material in the Policy Quality Index. Not only as an indicator of policy quality, but can assist in determining future decisions with the evidence, data, and information needed. The five points of study include program assessment, program development, implementation of supervision, monitoring results, and targeted evaluations. All of these five things require evidence in the Emergency Call 112 service in Probolinggo City.

Keywords: Data Evidence; Emergency Call; 112

Abstrak: Penyelenggaraan pemerintah menerapkan paradigma kebijakan publik sebagai media responsif dan perkembangan masyarakat untuk mandiri dalam proses agenda setting, formulasi, pelaksanaan, evaluasi kemanfaatan kebijakan. Kebijakan yang berkualitas membutuhkan sebuah riset berbasis bukti sehingga kebijakan berkualitas dan pro publik dalam bentuk pelayanan masyarakat. Termasuk pada kebijakan emergency call 112 Kota Probolinggo yang tertuang 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. Kebijakan ini memiliki urgensi untuk di kaji sebagai kebijakan berkualitas berbasis data. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui urgensi analisis berbasis bukti terkait indeks kualitas kebijakan Emergency Call 112 Kota Probolinggo. Riset ini merupakan penelitian kualitatif dengan menerapkan pendekatan deskriptif. Sumber data dihimpun dari narasumber dan pengamatan langsung disertai dokumen seperti buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah dan populer sebagai referensi pendukung. Analisis kebijakan berbasis bukti berbagai teknik dan metode guna menghasilkan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan. Urgensi Analisis kebijakan berbasis bukti menjadi dasar pentingnya pelaksanaan analisis. Alasannya kebijakan berbasis bukti dapat dijadikan sebagai bahan dalam Indeks Kualitas Kebijakan. Tidak hanya sebagai penunjuk kualitas kebijakan, akan tetapi dapat membantu dalam menentukan keputusan di masa yang akan datang disertai bukti, data, dan informasi yang dibutuhkan. Lima hal kajian meliputi penilaian program, pengembangan program, pelaksanaan pengawasan, hasil pemantauan, dan evaluasi yang ditargetkan. Kelima hal ini seluruhnya membutuhkan bukti dalam pelayanan Emergency Call 112 Kota Probolinggo.

Kata Kunci: Bukti Data, panggilan darurat, 112.

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan disesuaikan dengan asas dan tujuan negara, sehingga dapat tergolong pada pemerintahan yang baik dan lebih efektif (Silalahi, 2020) (Zaelani et al., 2019). Penyelenggaraan pemerintah menerapkan paradigma kebijakan publik sebagai media responsif dan perkembangan masyarakat untuk mandiri dalam proses agenda setting, formulasi, pelaksanaan, evaluasi kemanfaatan kebijakan. Sehingga dapat kesejahteraan masyarakat meningkat yang berkelanjutan. Maka publik atau masyarakat dapat ikut berpartisipasi dari setiap proses pembuatan kebijakan. Harapan publik pada pembentukan kebijakan adalah adanya kebijakan berkualitas yang pro publik dalam menangani isu dan agenda kebijakan (Taufiqurokhman, 2014) (Sururi, 2016). Hal ini membutuhkan adanya inovasi dalam pembentukan kebijakan untuk revitalisasi administrasi publik menuju pro publik, efektif, akuntabel, serta mengorientasikan pelayanan publik. Tujuannya untuk menafsirkan kebutuhan masyarakat dalam kebijakan untuk meningkatkan kepercayaan publik (Fischer, 2021).

Konsep kebijakan berkaitan dengan adanya harapan dan sikap optimis dalam penyelenggaraan birokrasi. Perubahan kebijakan memberikan pengaruh adanya problematika pada manajemen, struktur dalam organisasi, perekrutan, dan sistem anggaran (Safitri et al., 2021). Problematika disebabkan adanya perumusan atau perencanaan kebijakan yang kurang tepat (Nugraha et al., 2021). Menurut Grindle (2004) dalam Safitri et al. (2021) memaparkan bahwa dalam proses pelaksanaan dapat berjalan baik bergantung pada bentuk keputusan yang dipilih dari proses agenda setting dan formulasi. Pembuatan kebijakan sekaligus mengatur keuangan, organisasi yang terlibat, sumber daya manusia, dan waktu (Pratiwi, 2016). Pada setiap kebijakan akan timbul sebuah masalah baru, tapi kebijakan yang berkualitas dapat meminimalisir masalah lain dan dapat cepat mengatasi masalah yang ada.

Kebijakan pemerintah mengintervensi sektor ekonomi; sosial; bidang pertanian, perternakan, dan perikanan; kesehatan; pengetahuan; teknologi, dan keamanan serta pertahanan negara (Asmara, 2016). Perlu adanya penataan regulasi yang berkualitas. Agar tidak menghambat jalannya sebuah kebijakan dan penyelenggaraan birokrasi (Sholikin, 2018). Kebijakan berkualitas khususnya di era demokrasi harus memuat keputusan politik yang melibatkan lembaga sebagai kekuatan yang sah dan strategi yang diterapkan guna mencapai tujuan hidup bangsa (Nugroho, 2018).

Pada intinya pembentukan kebijakan yang berkualitas membutuhkan sebuah riset dengan basis bukti sehingga kebijakan itu benar berkualitas dan pro publik dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat. Menurut Sudharto (2011) dalam Asmara (2016) memaparkan bahwa masih ditemukan kebijakan yang belum disertai riset dan bukti. Pembentukan kebijakan perlu memprioritaskan pada riset dan bukti sebagai landasan pembuatan kebijakan. Tujuannya menghindari pembuatan kebijakan yang asal dibuat, hanya untuk menunjukkan kekuasaan, dan menghindari tumpang tindih dengan kebijakan terdahulu. Sehingga kebijakan dapat mengarahkan masyarakat, menyelesaikan suatu masalah dan mensejahterakan masyarakat. Hal ini relevan dengan Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pengambilan, Pengawasan, dan Pengendalian Pelaksanaan Kebijakan di Tingkat Kementerian Negara dan Lembaga Pemerintah.

Kebijakan yang berkualitas rendah akan menciptakan reaksi negatif dalam bentuk rasa kecewa dan protes dari publik (Arifudin et al., 2021). Salah satu penyebabnya adalah Pemerintah dalam menyelenggarakan kebijakan tidak memiliki bukti data sebagai pendukung. Kebijakan tanpa bukti menjadikan pembuatan kebijakan didasari tiruan tanpa konteks kepentingan publik dan tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat (Taufiq, 2017). Bahkan kebijakan yang ada tanpa analisis rasional (Puslatbang KMP Makassar, 2018). Hal ini lah menjadi tantangan Indonesia dalam menentukan kebijakan berkualitas.

Tabel 1. Tantangan Kebijakan di Indonesia

Indikator	Penjelasan	Permasalahan
Konflik	Terdapat pasal atau ketentuan yang bertentangan dengan regulasi lain	Kurangnya kebijakan yang berbasis bukti
Inkonsisten	Terdapat ketentuan atau regulasi yang inkonsisten dalam satu aturan undang-undang serta turunan regulasi	Kurangnya kebijakan yang berbasis bukti
Multitafsir	Ada ketidakjelasan pada objek dan subjek yang diatur sehingga menimbulkan ketidakjelasan rumusan serta sistematika yang kurang jelas	Kurangnya kebijakan yang berbasis bukti
Tidak Operasional	Regulasi tidak memiliki daya guna, namun peraturan tersebut belum memiliki peraturan pelaksana	Kurangnya kebijakan yang berbasis bukti

Sumber: Bappenas 2015

Termasuk pada kebijakan *emergency call* 112. Kebijakan pelayanan *emergency call* 112 Kota Probolinggo seperti penerapan penanganan *call* 911 di Amerika. *Call* 911 awalnya di tujukan untuk keadaan darurat medis (Ruest et al., 2012). Kemudian dikembangkan untuk pelayanan darurat lainnya (Neusteter et al., 2019), sehingga melibatkan inovasi terkait pelayanan *call* 911 dari pemangku kepentingan (Tapia & Nicklaus, 2015). Tindak lanjutnya adalah pelayanan *call* 911 menekankan pada kepentingan seluruh masyarakat, seperti dilakukan pendampingan dan arahan bagi anak-anak agar lebih reaktif jika mengalami dan melihat kondisi kedaruratan (Huber et al., 2021).

Pada kebijakan *emergency call* 112 Kota Probolinggo yang tertuang 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. Perwali ini ditujukan untuk landasan hukum penerapan Layanan Kota Probolinggo Siaga 112 pada warga Probolinggo. Pelaksana Layanan Probolinggo Siaga 112 dimandatkan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo. Integrasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 meliputi OPD/UKPD, Instansi Pemerintah, dan Instansi terkait lainnya. Jenis layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Probolinggo atau yang disebut dengan Probolinggo Siaga 112, meliputi permintaan masyarakat terhadap pelayanan ambulans gawat darurat; permintaan masyarakat dalam penyelamatan jiwa manusia; penanganan kebakaran; penanganan kejadian kecelakaan; penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan adanya tindak pidana lainnya; penanganan kejadian terorisme; penanganan

pohon tumbang dengan korban atau terganggunya kegiatan masyarakat; penanganan hewan buas atau berbisa dan berbahaya; penanganan kejadian terkait kebencanaan atau bencana alam; penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan adanya korban luka maupun korban jiwa atau terganggunya dan terhambatnya kegiatan masyarakat; dan penanganan kondisi kegawat darurat lainnya (Sekretariat Daerah Kota Probolinggo, 2019).

Kebijakan ini memiliki urgensi yang tinggi untuk di kaji sebagai kebijakan berkualitas berbasis data (Taufiq, 2017). Pada penelitian terdahulu, kebijakan berbasis data sangat penting di terapkan pada pemerintah daerah, termasuk di Kota Probolinggo. Seperti penelitian oleh Arisandy et al. (2018) memaparkan bahwa kebijakan SIAK di Kota Probolinggo perlu berbasis bukti. Pada riset tersebut di tunjukkan jalannya kebijakan tersebut berjalan dengan ditemukan data terkait kendala dalam jaringan, kinerja petugas atau operator, dan lainnya. Sehingga data tersebut menjadi bahan evaluasi, monitoring, dan perbaikan. Penelitian terdahulu oleh Shodiqien (2018) terkait NTPD 112 juga dilakukan dengan berbasis bukti dalam inovasi pelayanan NTPD 112 di Kota Surabaya.

Sehingga kebijakan penanganan kegawatdaruratan yang melibatkan kerjasama dan komunikasi antar OPD, Instansi pemerintah, dan instansi; kebijakan ini juga bentuk pelayanan langsung dengan tindakan nyata kepada masyarakat; dan kebijakan ini penanganan kondisi gawat darurat yang membutuhkan penanganan cepat dan tepat. Sehingga dibutuhkan analisis riset dan dasar bukti untuk mendukung indeks kualitas kebijakan sebagai kebijakan yang berkualitas dan sesuai untuk diterapkan di Kota Probolinggo (PPID Kota Probolinggo, 2019). Selain itu setiap kebijakan mulai dilakukan pengukuran kualitas kebijakan dengan prinsip Indeks Kualitas Kebijakan (Lembaga Administrasi Negara, 2018). Hal ini menarik penulis untuk melakukan riset mendalam terkait kebijakan pelaksanaan pelayanan *emergency call* 112 Kota Probolinggo.

METODE

Riset ini merupakan penelitian kualitatif dengan menerapkan pendekatan deskriptif. Riset diselenggarakan mulai bulan Agustus, September, Oktober, dan November 2022. Metode kualitatif menjadi prosedur riset yang menghasilkan data deskriptif berupa narasi (Sugiyono, 2019). Data dihimpun dari wawancara narasumber yang diwakilkan oleh Humas dan Protokol Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo dan pengamatan langsung. Riset ini menggunakan dokumen seperti buku, jurnal ilmiah, artikel ilmiah dan populer sebagai referensi pendukung dalam menghimpun data dan melakukan analisa pada data tersebut.

Riset ini menerapkan analisis data interaktif. Menurut Miles & Huberman (1992) dalam (Rijali, 2018) memberikan 4 (empat) tahap analisis data yaitu : Pengumpulan data, merupakan tahap menghimpun seluruh data; Reduksi data, merupakan tahap analisa dengan memilah dan menyortir data; Penyajian data, merupakan tahap peneliti dapat melihat data yang dihimpun secara utuh; dan Penarikan kesimpulan, merupakan tahap menarik intisari yang diterapkan secara induktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Urgensi analisis bukti pada kebijakan emergency call 112 Kota Probolinggo dalam Pelayanan Kondisi Gawat Darurat

Pelaksanaan analisis kebijakan berbasis bukti sangat penting untuk diterapkan. Alasannya kebijakan berbasis bukti dapat dijadikan sebagai bahan dalam Indeks Kualitas Kebijakan. Tidak hanya sebagai penunjuk kualitas kebijakan, akan tetapi dapat membantu dalam menentukan keputusan di masa yang akan datang disertai bukti, data, dan informasi yang dibutuhkan. Analisis kebijakan diterapkan dalam bentuk riset, klarifikasi dan pemisahan problematika yang dapat menimbulkan ketidakselarasan antara tujuan dan usaha, menghadirkan alternatif solusi baru, dan mengusulkan teknik penyampaian gagasan dalam pembentukan kebijakan (Lembaga Administrasi Negara, 2015). Kontribusi penting terkait proses implementasi analisis kebijakan guna menyajikan saran terkait keputusan dengan menghitung sensitivitas dan prioritas parameter yang dipastikan. Termasuk dalam penigkatan regulasi yang tepat (Lidwina, 2020). Analisis kebijakan merupakan bukan hal yang utama dalam proses pengambilan keputusan akan tetapi menjadi penting karena menjadi bagian dari proses penilaian institusi. Analisis kebijakan disertai bukti dapat bermanfaat sebagai bentuk meminimalisir pembentukan kebijakan yang asal dan tidak pro public (Meutia, 2017).

Menurut Badjuri dan Yuwono dalam Safitri et al. (2021) menyatakan bahwa terdapat lima hal yang menunjukkan pentingnya analisis kebijakan terutama dalam analisa kebijakan *emergency call 112* Kota Probolinggo dalam pelayanan kondisi gawat darurat, yaitu pertama analisis kebijakan diterapkan dengan metode ilmiah yang obyektif, rasional dan saintifik. Hal ini mengindikasikan dilakukannya analisis kebijakan pada kebijakan *emergency call 112* Kota Probolinggo maka pembuatan kebijakan tersebut diselenggarakan secara ilmiah agar kebijakan tersebut dapat dilakukan pengukuran dan dapat dipertanggungjawabkan. Kedua analisis kebijakan yang diterapkan dengan kesungguhan dan bersifat komprehensif akan membentuk kebijakan tepat sasaran dan dapat mensejahterakan warga (*public welfare*). Hal ini mengindikasikan dilakukannya analisis kebijakan pada kebijakan *emergency call 112* Kota Probolinggo maka pembuatan kebijakan tersebut dapat sesuai dengan sasaran serta dapat mensejahterahkan masyarakat Kota Probolinggo. Ketiga, analisis kebijakan merupakan kegiatan yang bersifat multidimensioanl, interdependent (saling berkaitan), dan berkorelasi antara satu dengan pihak lain. Sehingga kebijakan penting untuk diterapkan agar menciptakan pengaruh yang menyeluruh. Hal ini mengindikasikan dilakukannya analisis kebijakan pada kebijakan *emergency call 112* Kota Probolinggo maka pembuatan kebijakan tersebut perlu adanya kerjasama antar OPD, instansi pemerintah, dan instansi lainnya, alasannya pada satu kejadian tidak hanya melibatkan satu pihak saja. Keempat, analisis kebijakan dapat menciptakan panduan atau pedoman pada seluruh pihak dalam pelaksanaan kebijakan dan penerapan penilaian. Alasannya analisis kebijakan dapat mengandung substansial dan strategik sehingga dapat diterapkan pada masa yang akan datang. Hal ini mengindikasikan dilakukannya analisis kebijakan pada kebijakan *emergency call 112* Kota Probolinggo maka pembuatan kebijakan tersebut perlu dilakukan karena kebijakan ini memang untuk orientasi kedepan. Tidak hanya dalam penanganan pelayanan kondisi gawat darurat, akan tetapi dapat berbentuk pencegahan untuk meminimalisir korban dan kerugian. Kelima, analisis kebijakan membuka peluang untuk publik dalam berpartisipasi pembentukan kebijakan (*public partisipation*). Hal ini mengindikasikan dilakukannya analisis kebijakan pada kebijakan *emergency call 112* Kota Probolinggo maka pembuatan kebijakan tersebut perlu dilakukan karena kebijakan ini untuk kepentingan masyarakat khususnya dalam keadaan gawat darurat serta butuh penanganan cepat tanggap.

Analisis Berbasis Bukti Untuk Mendukung Kegiatan Indeks Kualitas Kebijakan Emergency Call 112 Kota Probolinggo menuju Kebijakan Berkualitas

Data yang telah dihimpun dari hasil wawancara, pengamatan langsung, dan didukung studi pustaka akan dibahas sesuai dengan fokus riset. Variabel riset meliputi kebijakan berbasis bukti dalam pelayanan Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo yang terdiri dari empat indikator meliputi penilaian program, pengembangan anggaran, penyelenggaraan pengawasan, hasil pantauan langsung, dan evaluasi yang dituju. Pembahasan hasil riset ini merupakan interpretasi atau penggambaran hasil riset yang ditemukan di lokasi riset dan tafsiran pada hasil akhir uji data dengan konsep para ahli dan teori sehingga mengembangkan teori serta mendeskripsikan hasil data riset dan fakta di lokasi. Riset ini mengkorelasikan temuan hasil riset dengan indikator yang telah ditentukan yakni konsep Pew Machtur. Setelah melakukan beberapa peninjauan secara ilmiah dan sistematis, Kebijakan Berbasis Bukti (*Based Policy Evidence*) dalam Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo. Maka diperoleh informasi, yaitu:

Penilaian Program Kebijakan Emergency Call 112 Kota Probolinggo

Penilaian program sesuai konsep Pew-Mac Arthur merupakan perencanaan berbasis bukti dengan upaya identifikasi program yang efektif guna pencapaian sasaran atau tujuan dari kebijakan (Ramadanti, 2020). Penilaian program diselenggarakan untuk menilai dampak terkait Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo. Sesuai dengan hasil wawancara oleh Humas dan Protokol Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo sebagai pusat pelayanan panggilan darurat yang diterapkan menunjukkan penyusunan program perencanaan Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo dilakukan dari tingkat bawah serta tingkat atas atau pusat yaitu mulai dari masukan warga dan adanya regulasi yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Keputusan Dirjen PPI Nomor 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Tujuannya, agar pemerintah dapat mendengarkan semua aspirasi masyarakat demi terwujudnya tujuan dari pelayanan publik dan perlindungan masyarakat serta kesejahteraan masyarakat. Sehingga proses penyusunan dan perumusan Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo harus diterapkan sesuai dengan bukti data dan bukti fakta yang ada relevan dengan permasalahan dan isu yang muncul pada lingkungan masyarakat. Program perencanaan Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo juga dinilai dari sisi efisiensi dan efektifitas dari Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo agar tujuan dan sasaran dapat diraih sesuai dengan target.

Pengembangan Anggaran

Pengembangan anggaran sesuai konsep Pew-Mac Arthur merupakan pembuatan kebijakan dengan basis bukti sebagai indikator keberhasilan (Ramadanti, 2020). Pemerintah secara tersistem dan terstruktur menerapkan bukti efektivitas Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo untuk menginformasikan proses dalam menyusun anggaran dan keputusan kebijakan. Proses penyusunan dan penetapan anggaran wajib disesuaikan dan disertai data dan bukti. Ketersediaan anggaran yang ada digunakan untuk penyelenggaraan kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo berjalan efisien dan efektif relevan dengan tujuan dan sasaran.

Sesuai hasil wawancara oleh Humas dan Protokol Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo sebagai pusat pelayanan panggilan darurat pelayanan penanganan gawat darurat melalui *Emergency Call 112 Kota Probolinggo*. Penyusunan dan penetapan anggaran didasarkan pada sistem yang ada agar perencanaan relevan dengan data kondisi anggaran pemerintah Kota Probolinggo dan OPD, instansi pemerintah, dan instansi lainnya sehingga perencanaan yang diterapkan relevan dengan tujuan. Perlu diselenggarakan kajian Kebijakan *Emergency Call 112 Kota Probolinggo* guna melihat kebijakan yang harus diprioritaskan tanpa ada pengabaian. Penerapan anggaran pada instansi terkait menggunakan APBN/APBD akan tetapi anggaran tersebut diluar struktur pemerintahan. Hal ini tertuang 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.

Pelaksanaan Pengawasan

Pelaksanaan pengawasan sesuai konsep Pew-Mac Arthur (Ramadanti, 2020), tujuannya untuk memastikan bahwa Kebijakan *Emergency Call 112 Kota Probolinggo* berjalan sesuai dengan perencanaan kebijakan oleh Wali Kota dan Pemerintah Daerah maka perlu diterapkan penyelenggaraan pengawasan oleh lembaga pemerintah maupun non pemerintah. Proses penyelenggaraan pengawasan seluruh unsur wajib terlibat dalam pencapaian sasaran dan tujuan dari Kebijakan *Emergency Call 112 Kota Probolinggo*.

Sesuai hasil wawancara oleh Humas dan Protokol Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo sebagai pusat pelayanan panggilan darurat, menunjukkan penyelenggaraan pengawasan dalam Kebijakan *Emergency Call 112 Kota Probolinggo* dilakukan oleh seluruh pihak seperti OPD, Instansi pemerintah, dan instansi lainnya. Konsep penyelenggaraan Kebijakan *Emergency Call 112 Kota Probolinggo* diawasi secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan secara langsung dapat diterapkan dengan pengecekan kesiapan tim penanganan gawat darurat bersama OPD, Instansi pemerintah, dan instansi lainnya. Sedangkan penyelenggaraan pengawasan yang diterapkan secara tidak langsung dengan pengadaan rapat monitoring dan evaluasi terkait dengan setiap program. Kegiatan pengawasan di buktikan dalam apel kesiapan baik sehari-hari dan kesiapan berkala seperti kesiapan kebencanaan, kesiapan saat menjelang perayaan hari besar nasional, dan lainnya. Selain itu pengawasan dilakukan dengan rapat kerja antar OPD dan instansi pemerintah lainnya. Bahkan Kepala Daerah Kota Probolinggo juga selalu memonitor dan bertanya terkait pelaksanaan dan kendala yang ditemui pada saat melakukan kontrol atau panggilan ambulans siaga melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 (Supriyatno, 2022).

Hasil Pemantauan

Hasil pemantauan sesuai konsep Pew-Mac Arthur (Ramadanti, 2020), memaparkan bahwa aktifitas pemantauan penyelenggaraan Kebijakan *Emergency Call 112 Kota Probolinggo* pada dasarnya untuk mengetahui pelaksanaan program dan kendala yang dihadapi di lapangan. Aktifitas pemantauan merupakan aktivitas yang relevan dengan tujuan penyelenggaraan program *Emergency Call 112 Kota Probolinggo*.

Sesuai wawancara oleh Humas dan Protokol Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo sebagai pusat pelayanan panggilan darurat menunjukkan bahwa pihak-pihak

yang berkaitan berupaya untuk capaian tujuan yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan yang telah disusun. Pencapaian tujuan perlu dievaluasi, sehingga perencanaan yang telah disusun tidak menyimpang dari rencana yang telah ditentukan. Dibutuhkan bukti data dalam hasil pemantauan sebagai bentuk evaluasi dan bahasan perbaikan di masa yang akan datang. Pemantauan program *Emergency Call 112* Kota Probolinggo melalui laporan tertulis setiap periode bulan dan juga dapat dipantau melalui media sosial resmi milik Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo yang bernama @satpolppdamkarkotaprobolinggo dengan link <https://instagram.com/satpolppdamkarkotaprob?igshid=YmMyMTA2M2Y=>. Seluruh kegiatan bahkan adanya layanan *Emergency Call 112* Kota Probolinggo di posting pada akun tersebut disertai keterangan berbentuk narasi dan dokumentasi saat penanganan di lakukan.

Evaluasi Yang Ditargetkan

Hasil pemantauan sesuai konsep Pew-Mac Arthur (Ramadanti, 2020), memaparkan bahwa melaksanakan evaluasi yang ketat pada perencanaan dan pelaksanaan pelayanan *Emergency Call 112* Kota Probolinggo guna memastikan perencanaan dan pelaksanaan berjalan semestinya. Pelayanan *Emergency Call 112* Kota Probolinggo yang minim bukti dan informasi menyebabkan risiko tinggi pada hasil program yang minim. Dibutuhkan adanya bukti pelaksanaan *Emergency Call 112* Kota Probolinggo yang telah berjalan guna memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan sasaran dan tentunya untuk perencanaan tindak lanjut.

Sesuai hasil wawancara oleh Humas dan Protokol Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo sebagai pusat pelayanan panggilan darurat menunjukkan pelayanan *Emergency Call 112* Kota Probolinggo ditemukan kendala di lapangan meliputi bentuk koordinasi yang kurang cepat, peralatan yang belum canggih, adanya telpon palsu, dan lainnya sehingga perlu disertakan bukti sebagai bentuk pembaharuan, antisipasi, dan perbaikan. Solusi pada tahap evaluasi perlu adanya laporan tertulis, rekaman suara saat ada panggilan, pengawasan dan rekaman CCTV di setiap sudut kota untuk memantau kegiatan dan jika ada kejadian kegawatdaruratan. Selain itu dapat di evaluasi dan perbaikan pelayanan *Emergency Call 112* Kota Probolinggo untuk pelayanan khusus warga yang memiliki kebutuhan khusus dan warga yang berusia lanjut.

KESIMPULAN

Analisis kebijakan berbasis bukti berbagai teknik dan metode guna menghasilkan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan. Analisis kebijakan berbasis bukti ini sangat penting untuk diterapkan pada kebijakan *Emergency Call 112* Kota Probolinggo. Urgensi Analisis kebijakan berbasis bukti menjadi dasar pentingnya pelaksanaan analisis. Alasannya kebijakan berbasis bukti dapat dijadikan sebagai bahan dalam Indeks Kualitas Kebijakan. Tidak hanya sebagai penunjuk kualitas kebijakan, akan tetapi dapat membantu dalam menentukan keputusan di masa yang akan datang disertai bukti, data, dan informasi yang dibutuhkan. Lima hal kajian meliputi: pertama, penilaian program dengan penyusunan program perencanaan Kebijakan *Emergency Call 112* Kota Probolinggo dilakukan dari tingkat bawah serta tingkat atas atau pusat yaitu mulai dari masukan warga dan adanya regulasi yang dikeluarkan oleh Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 10 Tahun 2016

tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Keputusan Dirjen PPI Nomor 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Kedua, pengembangan program yaitu penerapan anggaran pada instansi terkait menggunakan APBN/APBD akan tetapi anggaran tersebut diluar struktur pemerintahan, serta tertuang 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. Ketiga, pelaksanaan pengawasan yaitu Kebijakan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo diawasi secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan secara langsung dapat diterapkan dengan pengecekan kesiapan tim penanganan gawat darurat bersama OPD, Instansi pemerintah, dan instansi lainnya. Sedangkan penyelenggaraan pengawasan yang diterapkan secara tidak langsung dengan pengadaan rapat monitoring dan evaluasi terkait dengan setiap program. Keempat, hasil pemantauan yaitu pemantauan program *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo melalui laporan tertulis setiap periode dan juga dapat dipantau melalui media sosial resmi milik Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo yang bernama @satpolppdamkarkotaprobolinggo. Kelima, evaluasi yang ditargetkan yaitu solusi pada tahap evaluasi perlu adanya laporan tertulis yang di cek setiap periode bulan, rekaman suara saat ada panggilan, pengawasan dan rekaman CCTV di setiap sudut kota untuk memantau kegiatan dan jika ada kejadian kegawatdaruratan. Selain itu dapat di evaluasi dan perbaikan pelayanan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo untuk pelayanan khusus warga yang memiliki kebutuhan khusus dan warga yang berusia lanjut. Kelima hal ini seluruhnya membutuhkan bukti dalam pelayanan *Emergency Call* 112 Kota Probolinggo.

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).
- Arisandy, Y., Ardiyanto, A., & Sasongko, S. (2018). Evaluasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kota Probolinggo. *Majalah Ilmiah Dian Ilmu*, 17(2). <https://doi.org/10.37849/midi.v17i2.82>
- Asmara, A. Y. (2016). Pentingnya riset kebijakan dalam pembuatan kebijakan publik unggul di Indonesia. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 1(1), 37. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v1n1.p37-46>
- Fischer, F. (2021). *Truth and post-truth in public policy*. Cambridge University Press.
- Huber, J. F., Davis, S., Phan, J., Jegathesan, T., Campbell, D. M., Chau, R., & WalsH, C. M. (2021). Children's ability to call 911 in an emergency: a simulation study. *Pediatrics*, 147(7). <https://doi.org/10.1542/peds.2020-010520>
- 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

- Lidwina, A. (2020). *Indeks kualitas regulasi indonesia*. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/07/meski-masih-negatif-kualitas-regulasi-indonesia-membaik-10-tahun-terakhir>
- Meutia, I. F. (2017). *Analisis kebijakan publik*. AURA.
- Neusteter, S. R., Mapolski, M., Khogali, M., & O'Toole, M. (2019). *The 911 call processing system: a review of the literature as it relates to policing* (Issue July). Vera Institute Of Justice.
- Nugraha, M. T., Pandi, A., Supiana, S., & Zaqiah, Q. Y. (2021). Formulasi Kebijakan Pendidikan di Pondok Pesantren Hidayatul Muhsinin Kubu Raya. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 3(1), 36–43. [Google scholar](#)
- Nugroho, R. (2018). Membangun Kebijakan Publik Unggul Di Era Demokrasi. *Jurnal Academia Praja*, 1(02), 21–36. <https://doi.org/10.36859/jap.v1i02.63>
- PPID Kota Probolinggo. (2019). *Walikota Optimalkan Layanan Siaga Call Center 112*. PPID Kota Probolinggo. <https://ppid.probolinggokota.go.id/walikota-optimalkan-layanan-siaga-call-center-112/>
- Pratiwi, S. N. (2016). Manajemen berbasis sekolah dalam meningkatkan Kualitas sekolah. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 2(1).1–10. [Google scholar](#)
- Puslatbang KMP Makassar. (2018). *Kualitas kebijakan tolok ukur keberhasilan pemerintah*. Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan LAN RI. <https://makassar.lan.go.id/kualitas-kebijakan-tolok-ukur-keberhasilan-pemerintah/>
- Ramadanti, V. (2020). Kebijakan berbasis bukti (*based policy evidence*) dalam perencanaan pembangunan di Kota Makassar (Studi Kasus Pada BAPPEDA Kota Makassar). *E-Prints (Universitas Negeri Makassar)*, 1(1).
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah*, 17(33), 81-95. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Ruest, M., Stitchman, A., & Day, C. (2012). Evaluating the impact on 911 calls by an in-home programme with a multidisciplinary team. *International Paramedic Practice*, 1(4), 125–132. <https://doi.org/10.12968/ippr.2012.2.2.41>
- Safitri, U., Nuarizal, A., & Gistituati, N. (2021). Urgensi analisis kebijakan. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 6(1), 72. <https://doi.org/10.29210/3003818000>
- Sekretariat Daerah Kota Probolinggo. (2019). *Panggilan Darurat 112 Siaga 24 Jam*. Bagian pengadaan barang dan jasa setda Kota Probolinggo. <https://bpbjsetda.probolinggokota.go.id/>
- Shodiqien, A. F. (2018). Inovasi pelayanan publik melalui *command center* 112 dalam menangani pengaduan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–13. [Google scholar](#)
- Sholikin, M. N. (2018). Penataan kelembagaan untuk menjalankan reformasi regulasi di Indonesia. *Jurnal Hukum & Pasar Modal*, 8(15), 79–95. [Google scholar](#)
- Silalahi, W. (2020). Penataan regulasi berkualitas dalam rangka terjaminnya supremasi hukum. *Jurnal Hukum Progresif*, 8(1), 56–66. <https://doi.org/10.14710/hp.8.1.56-66>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyatno, H. (2022, November 28). Wali kota Probolinggo serahkan bantuan kursi roda dan

uang tunai. *Bhirawa Online*. <https://www.harianbhirawa.co.id/wali-kota-probolinggo-serahkan-bantuan-kursi-roda-dan-uang-tunai/>

Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Jurnal Sawala*, 4(3), 1689–1699. <https://doi.org/10.30656/sawala.v4i3.241>

Tapia, A. H., & Nicklaus, A. G. (2015). Scalling 911 mesagging for emergency operation centers during large events. *Proceedings of the ISCRAM 2015 Conferences-Kristiansands*, 1(1).

Taufiq, M. (2017). *Urgency membangun policy circle* (Issue November). Deputi Kajian Kebijakan LAN.

Taufiqurokhman. (2014). Kebijakan Publik. In *Kebijakan Publik*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers) Jl.

Zaelani, M. A., Rachmi Handayani, I. G. K. A., & Isharyanto, I. (2019). Asas umum pemerintahan yang baik berlandaskan pancasila sebagai dasar penggunaan diskresi. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 26(3), 458–480. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol26.iss3.art2>