

**ANALISIS PUBLIC VALUE LAYANAN PANGGILAN KEGAWATDARURATAN  
BADAN NASIONAL PENCARIAN DAN PERTOLONGAN (BASARNAS) PADA  
KANTOR SAR SURABAYA**

**Ameilya Rizka Putri Prananda<sup>1</sup>, Bagus Nuari Harmawan<sup>2</sup>**

Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email Korespondensi: ameilyamalik29@gmail.com

**ABSTRACT**

This study aims to analyze the public value of the emergency call service provided by the National Search and Rescue Agency at the Surabaya SAR Office. The research is based on the importance of emergency services that are responsive, fast, and accessible to the public during disasters, accidents, and missing persons cases. As an institution responsible for search and rescue operations, Basarnas plays an important role in providing humanitarian assistance and ensuring public safety during emergency situations. Therefore, the quality of emergency call services becomes an essential aspect in supporting effective rescue operations and building public trust. This study employed a descriptive qualitative approach using interviews, observations, and documentation techniques to collect data from officers and related informants. The research applied the Public Value theory proposed by Faulkner and Kaufman(2018) (2017), which consists of Outcome Achievement, Trust and Legitimacy, Service Delivery Quality, and Efficiency. The findings show that the Basarnas emergency call service at the Surabaya SAR Office has been implemented effectively through successful rescue operations, responsive officers, and services that are easily accessed by the community. Public trust in the institution is also reflected in the positive perception of the officers' professionalism and responsibility. In addition, the service is provided free of charge and supported by efficient resource utilization. However, continuous public outreach and the expansion of SAR operational coverage are still needed to improve service effectiveness in the future.

**Keywords:** Public value, Basarnas, Emergency call service, Public service.

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis public value pada layanan emergency call yang disediakan oleh Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan di Kantor SAR Surabaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya layanan darurat yang responsif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat dalam situasi bencana, kecelakaan, maupun kasus orang hilang. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam operasi pencarian dan pertolongan, Basarnas memiliki peran penting dalam memberikan bantuan kemanusiaan serta menjamin keselamatan masyarakat pada kondisi darurat. Oleh karena itu, kualitas layanan emergency call menjadi aspek penting dalam mendukung efektivitas operasi penyelamatan dan membangun kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori Public Value dari Faulkner dan Kaufman (2017) yang meliputi Outcome Achievement, Trust and Legitimacy, Service Delivery Quality, dan Efficiency. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan emergency call Basarnas di Kantor SAR Surabaya telah berjalan dengan baik melalui keberhasilan operasi penyelamatan, respons petugas yang cepat, serta layanan yang mudah diakses oleh masyarakat. Kepercayaan masyarakat juga terlihat dari penilaian positif terhadap profesionalisme dan tanggung jawab petugas SAR. Selain itu, layanan diberikan secara gratis dan didukung oleh pemanfaatan sumber daya yang efisien. Namun, sosialisasi kepada masyarakat dan perluasan jangkauan wilayah operasional SAR masih perlu ditingkatkan guna mendukung pelayanan yang lebih optimal di masa mendatang.

**Kata kunci:** Public value, Basarnas, Layanan panggilan gawat darurat, Pelayanan publik.

**Penerbit:**

**LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)**

[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

224

Indexed



## PENDAHULUAN

Keselamatan jiwa manusia merupakan hak dasar yang harus dijamin oleh negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Dalam situasi darurat seperti kecelakaan, bencana, orang hilang, maupun kondisi lain yang mengancam keselamatan jiwa, kehadiran negara tidak hanya tercermin melalui regulasi dan kebijakan, tetapi juga melalui kemampuan institusi publik dalam memberikan pertolongan secara nyata kepada masyarakat. Pada kondisi demikian, waktu menjadi faktor yang sangat menentukan karena keterlambatan penanganan dapat berdampak langsung terhadap peluang keselamatan korban. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan kegawatdaruratan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki konsekuensi sosial yang sangat besar karena berkaitan dengan perlindungan hak hidup warga negara. Keamanan dan keselamatan merupakan kebutuhan dasar yang harus dijamin oleh negara agar aktivitas sosial, ekonomi, dan pembangunan dapat berlangsung secara stabil dan berkelanjutan (Khairuddin et al., 2025).

Meningkatnya mobilitas masyarakat, perkembangan aktivitas ekonomi, tingginya intensitas transportasi darat, laut, dan udara, serta meningkatnya frekuensi kejadian bencana di berbagai wilayah Indonesia menyebabkan kebutuhan terhadap layanan kegawatdaruratan semakin tinggi. Masyarakat membutuhkan sistem pelayanan yang mampu memberikan respons cepat ketika menghadapi situasi yang membahayakan keselamatan jiwa. Kualitas pelayanan publik tidak lagi hanya diukur dari kemampuan birokrasi dalam menjalankan prosedur administrasi, melainkan juga dari kemampuannya memberikan perlindungan, kepastian, dan rasa aman kepada masyarakat. Pelayanan yang responsif menjadi indikator penting karena mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara langsung pada saat yang paling krusial.

Moore (1995) menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi publik tidak hanya ditentukan oleh tingkat efisiensi maupun kepatuhan terhadap prosedur birokrasi, tetapi juga oleh kemampuannya menciptakan nilai yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Nilai publik mencerminkan manfaat yang dihasilkan oleh pemerintah melalui kebijakan, program, maupun pelayanan yang diberikan kepada warga negara. Dalam perspektif ini, masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang menilai apakah suatu layanan benar-benar memberikan manfaat bagi kehidupan mereka. Konsep *public value* menjadi semakin relevan dalam pelayanan kegawatdaruratan karena tujuan utama pelayanan tersebut bukan hanya menghasilkan output administratif, melainkan memberikan dampak nyata berupa keselamatan jiwa, rasa aman, kepercayaan publik, dan peningkatan kualitas hidup masyarakat. Sujarwoto dan Sahputri (2023) menjelaskan bahwa nilai publik merupakan inti dari penyelenggaraan manajemen publik modern karena menempatkan kepentingan masyarakat sebagai fokus utama dalam setiap aktivitas pemerintahan. Dengan demikian, keberhasilan suatu layanan kegawatdaruratan tidak hanya dapat dilihat dari jumlah operasi yang dilaksanakan atau prosedur yang telah dijalankan, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut mampu menciptakan manfaat yang dirasakan masyarakat. Untuk mengukur penciptaan nilai publik secara lebih operasional, Faulkner dan Kaufman (2017) mengembangkan empat dimensi utama yang terdiri atas *Outcome Achievement*, *Trust and Legitimacy*, *Service Delivery Quality*, dan *Efficiency*.

Di Indonesia, penyelenggaraan pencarian dan pertolongan menjadi tanggung jawab Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) sebagai lembaga pemerintah non-kementerian yang memiliki kewenangan dalam pelaksanaan operasi *Search and Rescue* (SAR) di wilayah darat, laut, maupun udara. Tugas dan fungsi Basarnas diatur dalam Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pencarian dan Pertolongan. Sebagai institusi yang bertanggung jawab terhadap penyelamatan jiwa manusia, Basarnas memiliki peran strategis dalam sistem kegawatdaruratan nasional. Salah satu bentuk pelayanan yang disediakan adalah layanan panggilan gawat darurat melalui nomor 115 yang berfungsi sebagai sarana pelaporan kejadian darurat dari masyarakat. Melalui layanan ini, masyarakat dapat melaporkan berbagai kondisi yang memerlukan tindakan pencarian dan pertolongan seperti kecelakaan pelayaran, korban

tenggelam, orang hilang di gunung atau hutan, hingga kejadian bencana yang memerlukan evakuasi korban. Basarnas pada Kantor SAR Surabaya juga menyediakan layanan panggilan kegawatdaruratan yang terhubung langsung ke Kantor SAR Surabaya melalui 031-8669611. Penguatan kualitas layanan Basarnas terus dilakukan melalui penyempurnaan regulasi dan prosedur operasional. Salah satunya melalui Peraturan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan Nomor 6 Tahun 2025 yang menekankan pentingnya efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta profesionalisme dalam setiap proses pelayanan pencarian dan pertolongan. Regulasi tersebut menunjukkan komitmen organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan SAR.

Kantor SAR Surabaya merupakan salah satu unit pelaksana teknis Basarnas yang memiliki wilayah kerja sangat luas yang merupakan kantor induk di Provinsi Jawa Timur. Kantor ini membawahi enam Pos SAR yang berada di Banyuwangi, Jember, Pacitan, Trenggalek, Tuban, dan Bojonegoro dengan cakupan pelayanan mencapai 38 kabupaten/kota. Luasnya wilayah kerja tersebut menyebabkan variasi jarak tempuh menuju lokasi kejadian yang cukup tinggi, terutama ketika operasi pencarian dan pertolongan dilakukan pada wilayah yang memiliki keterbatasan akses maupun kondisi geografis yang menantang. Kondisi tersebut menjadi faktor yang memengaruhi kecepatan respons dalam pelaksanaan operasi SAR.

Data Statistik Basarnas Tahun 2024 mencatat bahwa Kantor SAR Surabaya menempati posisi keenam secara nasional dengan rata-rata response time 19,17 menit. Pada tahun yang sama, kantor ini mencatat 142 operasi pencarian dan pertolongan, menempatkannya sebagai salah satu kantor SAR dengan volume kasus tertinggi di Indonesia. Angka ini terus bertambah pada tahun 2025 menjadi 192 operasi berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Operasi dan Siaga SAR Surabaya. Rincian kasus tersebut meliputi kecelakaan pelayaran sebanyak 45 kasus (23,4%), kondisi membahayakan manusia seperti orang hilang, percobaan bunuh diri, dan korban tenggelam sebanyak 134 kasus (69,8%), bencana 9 kasus (4,7%), serta kecelakaan khusus 4 kasus (2,1%). Kenaikan jumlah operasi yang cukup signifikan ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan SAR di Jawa Timur terus tumbuh, seiring dengan tingginya aktivitas pelayaran dan mobilitas warga di berbagai wilayah yang karakteristik geografisnya cukup beragam. Di sisi lain, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Basarnas Tahun 2024 secara nasional mencatat nilai rata-rata 90,78, dengan layanan operasi pencarian dan pertolongan mendapatkan nilai tertinggi sebesar 92,22, yang mengindikasikan bahwa masyarakat menilai kecepatan dan ketepatan operasi SAR di lapangan dengan sangat baik. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat tersebut menarik untuk dikaji mengingat respon time pada kantor SAR Surabaya termasuk pada kategori lama, lebih lanjut karena terdapat kondisi di mana volume operasi yang tinggi dan tantangan geografis yang kompleks tetap mampu menghasilkan tingkat kepuasan publik yang sangat baik. Situasi ini menunjukkan adanya fenomena yang menarik untuk dianalisis melalui perspektif nilai publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis bagaimana layanan panggilan kegawatdaruratan Basarnas pada Kantor SAR Surabaya menciptakan nilai publik bagi masyarakat. Analisis dilakukan menggunakan kerangka Public Value yang dikembangkan oleh Faulkner dan Kaufman (2017) melalui empat dimensi utama, yaitu *Outcome Achievement*, *Trust and Legitimacy*, *Service Delivery Quality*, dan *Efficiency*. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Kantor SAR Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan pencarian dan pertolongan yang diberikan kepada masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pemilihan jenis penelitian tersebut didasarkan pada tujuan yang berfokus untuk memahami dan menggambarkan fenomena sosial secara mendalam berdasarkan kondisi lapangan. Menurut Sugiyono (2019), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan dan menjelaskan kondisi objek penelitian secara apa adanya, tanpa melakukan pengujian hipotesis. Hal tersebut sejalan dengan Moleong (2018) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

### Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)  
[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

Penelitian dilaksanakan di Kantor SAR Surabaya yang berlokasi di Kota Surabaya, Jawa Timur. Fokus penelitian mengacu pada empat dimensi public value yang dikembangkan oleh Faulkner dan Kaufman, yaitu *outcome achievement*, *trust and legitimacy*, *service delivery quality*, dan *efficiency*. Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan penelitian terdiri atas Kepala Operasi dan Siaga Kantor SAR Surabaya, petugas operator layanan panggilan gawat darurat, petugas penyelamat (*rescuer*), serta masyarakat yang pernah menggunakan layanan gawat darurat Basarnas. Informan tersebut dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan maupun pemanfaatan layanan panggilan gawat darurat. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan layanan, pencapaian hasil pelayanan, tingkat kepercayaan masyarakat, kualitas pelayanan, dan efisiensi pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan dan aktivitas operasional SAR, sedangkan dokumentasi diperoleh dari laporan operasi, standar operasional prosedur (SOP), laporan tahunan Basarnas, serta dokumen pendukung lainnya. Adapun Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi dan menggunakan teknik analisis data oleh Miles dan Huberman meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan.

## PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan akan menyajikan analisis terhadap temuan penelitian mengenai *public value* layanan panggilan kegawatdaruratan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) pada Kantor SAR Surabaya. Analisis dilakukan menggunakan teori public value oleh Faulkner dan Kaufman (2017), yang mengukur nilai publik melalui empat dimensi, yaitu *outcome achievement* (pencapaian hasil), *trust and legitimacy* (kepercayaan dan legitimasi), *service delivery quality* (kualitas pelayanan), dan *efficiency* (efisiensi). Keempat dimensi tersebut digunakan untuk mendeskripsikan sejauh mana layanan panggilan kegawatdaruratan Basarnas pada Kantor SAR mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam situasi darurat, membangun kepercayaan publik, menghadirkan pelayanan yang berkualitas, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya organisasi dalam pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan di wilayah kerja Kantor SAR Surabaya.

### **Outcome Achievement (Pencapaian Hasil)**

Dimensi pertama yang digunakan untuk mengukur nilai publik adalah *outcome achievement* atau pencapaian hasil. Dimensi ini merujuk pada sejauh mana organisasi publik mampu menghasilkan dampak yang bernilai bagi masyarakat yang mencakup, *social outcomes* (dampak sosial), *economic outcomes* (dampak ekonomi), *environmental outcomes* (dampak lingkungan), dan *cultural outcomes* (dampak budaya). Pencapaian hasil diukur dari besarnya manfaat nyata yang dirasakan masyarakat sebagai dampak dari berjalannya layanan tersebut, bukan semata-mata dari keberhasilan operasi secara teknis dan procedural. Layanan yang mampu menciptakan nilai publik adalah layanan yang dampaknya dirasakan secara luas oleh masyarakat yang membutuhkan pertolongan pada situasi darurat.

#### a. *Social outcomes* (dampak sosial)

Pada dampak sosial layanan kegawatdaruratan berfungsi sebagai titik masuk informasi yang menentukan kecepatan respon tim SAR. Kecepatan penyampaian informasi berpengaruh langsung terhadap proses evakuasi korban, karena semakin cepat tim SAR memperoleh data yang akurat, semakin cepat pula bantuan dapat diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan panggilan kegawatdaruratan bukan sekedar saluran komunikasi, melainkan penggerak respon keselamatan publik. Berdasarkan hasil penelitian, petugas tidak hanya menerima laporan kejadian, tetapi juga melakukan proses penggalan informasi secara rinci untuk memastikan data yang diperoleh dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Informasi mengenai koordinat lokasi, akses menuju lokasi kejadian, kondisi korban, potensi bahaya di lapangan, serta karakteristik wilayah menjadi bagian

penting yang harus dikumpulkan sebelum tim SAR diberangkatkan. Kelengkapan informasi tersebut berpengaruh terhadap ketepatan strategi operasi yang akan dilaksanakan sehingga proses penyelamatan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terarah.

b. *Economis outcomes* (dampak ekonomi)

Dampak ekonomi dari layanan ini terlihat dari karakter pelayanan yang sepenuhnya bebas biaya. Seluruh proses pencarian, evakuasi, hingga penanganan awal korban dilakukan tanpa membebankan biaya kepada masyarakat. Kebijakan ini menunjukkan bahwa pelayanan SAR dirancang untuk dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa memandang latar belakang ekonomi. Jika dilihat dari sisi manfaat yang lebih luas, kecepatan respon pelayanan juga berpotensi meminimalisir kerugian material, karena penanganan yang lebih cepat dapat mengurangi dampak lanjutan dari suatu kejadian darurat. Selain itu, kecepatan respons yang diberikan petugas turut berkontribusi dalam mengurangi potensi kerugian material akibat kejadian darurat yang terjadi. Semakin cepat laporan diterima dan ditindaklanjuti, semakin besar peluang untuk meminimalkan dampak lanjutan yang dapat menimbulkan kerugian ekonomi bagi korban maupun keluarga. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan panggilan gawat darurat tidak hanya memberikan manfaat dalam aspek keselamatan, tetapi juga menghasilkan nilai ekonomi melalui pengurangan beban biaya dan potensi kerugian yang ditanggung masyarakat.

c. *Environmental outcomes* (dampak lingkungan)

Dampak lingkungan, tim SAR menyesuaikan strategi operasi dengan karakteristik medan baik di wilayah pegunungan, sungai, maupun perairan laut. Kondisi geografis yang beragam memunculkan tantangan tersendiri, seperti keterbatasan jaringan komunikasi di pegunungan dan pergerakan posisi korban akibat arus laut. Berdasarkan hasil penelitian, medan pegunungan, sungai, hutan, dan perairan laut memiliki tantangan yang berbeda, seperti keterbatasan jaringan komunikasi, kondisi medan yang sulit dijangkau, serta perubahan posisi korban akibat arus dan cuaca. Untuk mengatasi kondisi tersebut, tim SAR melakukan pengumpulan informasi lingkungan sejak awal, menentukan area pencarian sesuai karakteristik medan, serta memanfaatkan aplikasi SAR MED untuk memperkirakan posisi korban dan arah pencarian. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi lingkungan menjadi pertimbangan penting dalam pelaksanaan operasi sehingga proses pencarian dan pertolongan dapat dilakukan secara lebih tepat, aman, dan efektif.

d. *Cultural outcomes* (dampak budaya)

Dampak budaya yang muncul dalam pelaksanaan layanan ini adalah tingginya partisipasi masyarakat dalam mendukung proses pencarian dan pertolongan. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat setempat tidak hanya berperan sebagai pelapor, tetapi juga memberikan informasi kondisi wilayah, bantuan logistik, dan dukungan tenaga selama operasi berlangsung berupa pendampingan di lapangan sesuai kebutuhan tim SAR. Nilai gotong royong yang melekat dalam masyarakat Indonesia terlihat nyata dalam setiap operasi SAR, dan Basarnas memanfaatkan potensi sosial ini secara terarah dengan tetap memastikan keterlibatan masyarakat berada dalam koridor keselamatan.

Meskipun demikian, pencapaian hasil layanan masih menghadapi kendala yang perlu mendapat perhatian. Keterlambatan pelaporan dari masyarakat menjadi hambatan yang muncul secara konsisten dalam temuan penelitian ini. Kondisi tersebut disebabkan oleh sebagian masyarakat yang masih belum memahami prosedur pelaporan langsung kepada Basarnas, sehingga informasi diteruskan terlebih dahulu melalui beberapa pihak sebelum sampai ke petugas. Jeda waktu yang timbul dari rantai komunikasi yang panjang ini berpotensi memperlemah keunggulan kecepatan respons yang selama ini menjadi kekuatan utama layanan panggilan gawat darurat Basarnas.

## **Trust and Legitimasi (Kepercayaan dan Legitimasi)**

Dimensi kedua adalah *trust and legitimacy* atau kepercayaan dan legitimasi. Dimensi ini akan menjelaskan sejauh mana masyarakat memberikan kepercayaan pada organisasi publik serta bagaimana

organisasi tersebut dipandang memiliki kewenangan yang sah dalam menjalankan fungsi pelayanannya. Kepercayaan tidak akan terbentuk melalui pernyataan formal organisasi, melainkan melalui pengalaman langsung masyarakat serta pengguna layanan dalam menerima pelayanan pada situasi darurat. Legitimasi organisasi juga terbentuk Ketika masyarakat dan pihak-pihak yang terlibat menilai bahwa organisasi bekerja secara profesional, transparan, dan bertanggung jawab sesuai dengan mandat pelayanan publik yang diembannya. Analisis dimensi ini akan diukur melalui tiga aspek yaitu, *trust in organization* (kepercayaan terhadap organisasi), *transparent and fair processes* (proses yang adil dan transparent), *perceived as legitimate* (dipandang memiliki legitimasi).

a. *Trust in organization* (kepercayaan terhadap organisasi)

Tingkat kepercayaan Masyarakat terhadap layanan panggilan kegawatdaruratan Basarnas pada Kantor SAR Surabaya berada pada kategori yang tinggi. Kepercayaan ini tidak terbentuk melalui kampanye komunikasi semata, melainkan melalui pengalaman langsung Masyarakat dalam menerima pelayanan pada saat kondisi darurat. Berdasarkan hasil wawancara ketika tim SAR tiba di lokasi dengan peralatan lengkap dan personel yang siap, masyarakat langsung menunjukkan sikap kooperatif dan menyerahkan proses penanganan kepada petugas. Kondisi ini memperlihatkan bahwa profesionalisme yang tampak secara visual di lapangan memiliki efek langsung terhadap persepsi publik mengenai kapabilitas organisasi. Hinata, Rohde, dan Templeton (2024) dalam kajian sistematis mereka tentang komunikasi publik pada situasi darurat menegaskan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelayanan darurat sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi menunjukkan respons yang cepat dan tindakan yang profesional di hadapan masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi di Kantor SAR Surabaya, di mana kehadiran tim SAR yang terlatih dan teroganisir langsung menghasilkan kepercayaan dari masyarakat maupun dari pihak keluarga korban yang sedang dalam kondisi tertekan secara emosional. Narasumber yang merupakan seorang keluarga korban yang menggunakan layanan SAR pada kejadian tenggelam di Sungai Barantas, Nganjuk, menyampaikan bahwa kepercayaannya terhadap tim SAR sangat tinggi karena respon yang diberikan sejak panggilan pertama hingga hari ketiga saat korban ditemukan berlangsung secara konsisten dan profesional.

b. *Transparent and fair processes* (proses yang adil dan transparent)

Transparansi pelayanan menjadi salah satu aspek dalam membangun kepercayaan tersebut. Seluruh laporan yang masuk diproses melalui mekanisme verifikasi terlebih dahulu sebelum operasi diberangkatkan, dan masyarakat memperoleh informasi tindak lanjut setelah laporan mereka diterima. Prinsip pelayanan tanpa diskriminasi juga menjadi bagian dari nilai yang dijalankan Basarnas, di mana setiap laporan diperlakukan setara tanpa mempertimbangkan latar belakang sosial, ekonomi, atau identitas pelapor. Komunikasi yang konsisten, terbuka, dan mudah dipahami merupakan faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan publik terhadap lembaga pelayanan darurat, terutama dalam situasi yang penuh ketidakpastian. Johnston, Taylor, dan Ryan (2020). Basarnas juga memberitakan setiap hasil operasi pencarian dan pertolongan pada laman resmi Basarnas (<https://surabaya.basarnas.go.id>) agar masyarakat umum dapat mengakses dan melihat hasil dari tiap kejadian operasi yang dijalankan Basarnas.

c. *Perceived as legitimate* (dipandang memiliki legitimasi).

Legitimasi Basarnas sebagai lembaga yang berwenang dalam operasi pencarian dan pertolongan juga terlihat dari pengakuan yang diberikan oleh instansi lain yang terlibat dalam operasi SAR, seperti TNI, Polri, BPBD, Satpol PP, unsur SAR lainnya. Dalam setiap operasi gabungan, Basarnas berperan sebagai *leading sector* yang mengoordinasikan pembagian tugas dan arah operasi. Pengakuan ini tidak muncul karena tekanan hierarkis semata, tetapi karena instansi lain memang menilai Basarnas memiliki kompetensi khusus yang tidak dimiliki lembaga lain dalam menangani kondisi kegawatdaruratan. Sebagaimana terlihat dalam pemberitaan resmi pada laman Basarnas Surabaya, setiap operasi pencarian menampilkan pembentukan *Search and Rescue Unit* (SRU) yang melibatkan berbagai unsur dengan koordinasi yang terpusat pada Basarnas. Berdasarkan hasil penelitian,

masyarakat juga memandang Basarnas sebagai lembaga yang memiliki kompetensi dan kewenangan khusus dalam menangani kondisi kegawatdaruratan. Legitimasi yang kuat ini dibangun pula melalui kepatuhan operasional terhadap standar prosedur yang berlaku. Seluruh proses dari penerimaan laporan, verifikasi data, hingga pengerahan personel dijalankan sesuai SOP, sehingga setiap tindakan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun operasional. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2014 tentang Pencarian dan Pertolongan, konsistensi penerapan SOP menjadi fondasi legitimasi formal yang melindungi organisasi sekaligus memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa pelayanan yang diterima memiliki dasar hukum dan prosedur yang jelas.

## Service Delivery Quality (Kualitas Pelayanan)

Dimensi ketiga adalah *service delivery quality* atau kualitas pelayanan. Dimensi ini sebagai ukuran sejauh mana organisasi publik mampu memberikan pelayanan yang responsif, mudah diakses, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam pelayanan kegawatdaruratan, kualitas pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda dari pelayanan administratif pada umumnya karena berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa manusia. Kecepatan respons, ketepatan informasi, kemudahan akses pelaporan, serta kemampuan petugas dalam menjalankan operasi di lapangan menjadi indikator utama yang menentukan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Untuk itu dimensi ini akan diukur melalui enam aspek yaitu, client satisfaction (kepuasaan pengguna layanan), responsiveness (daya tanggap), suitable citizen engagement (keterlibatan masyarakat yang sesuai), accessibility (kemudahan akses layanan), convenience (kemudahan dan kenyamanan layanan).

### a. Client satisfaction (kepuasaan pengguna layanan)

Berdasarkan data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan IV Tahun 2025, nilai konversi IKM Kantor SAR Surabaya mencapai 90,61 dengan mutu pelayanan kategori A (Sangat Baik). Nilai tertinggi diperoleh pada aspek biaya pelayanan dan sarana prasarana, menunjukkan bahwa masyarakat merasakan keunggulan pada dua aspek yang paling langsung bersentuhan dengan pengalaman layanan mereka. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan SAR memiliki dimensi emosional yang melampaui aspek administratif biasa, karena pelayanan berkaitan langsung dengan harapan keluarga korban terhadap keselamatan anggota keluarga mereka.

**Tabel 1: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor SAR Surabaya**

| No | Unsur Pelayanan                          | Nilai Rata-Rata | Kategori    |
|----|------------------------------------------|-----------------|-------------|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                    | 3,95            | Sangat Baik |
| 2  | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,91            | Sangat Baik |
| 3  | Waktu Penyelesaian                       | 3,77            | Baik        |
| 4  | Biaya/Tarif Pelayanan                    | 4,00            | Sangat Baik |
| 5  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan       | 3,80            | Baik        |
| 6  | Kompetensi Pelaksana                     | 3,95            | Sangat Baik |
| 7  | Perilaku Pelaksana                       | 3,91            | Sangat Baik |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,70            | Baik        |
| 9  | Sarana dan Prasarana                     | 4,00            | Sangat Baik |

Sumber: Dokumen Kantor SAR Surabaya Triwulan IV Tahun 2025 diolah oleh penulis

**Tabel 2: Hasil Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

| Keterangan             | Nilai       |
|------------------------|-------------|
| Nilai Rata-Rata IKM    | 3,62        |
| Nilai Konversi IKM     | 90,61       |
| Mutu Pelayanan         | A           |
| Kinerja Unit Pelayanan | Sangat Baik |

Sumber: Dokumen Kantor SAR Surabaya Triwulan IV Tahun 2025 diolah oleh penulis

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap Basarnas didukung oleh kecepatan pengolahan informasi, kesiapan personel, serta koordinasi internal yang terorganisir. Berdasarkan hasil penelitian, setiap laporan yang masuk terlebih dahulu dianalisis melalui proses *plotting* lokasi untuk menentukan jarak tempuh, kebutuhan operasi, dan Pos SAR terdekat yang akan diberangkatkan. Lalu didukung oleh sistem *standby on call* yang memungkinkan personel bergerak segera tanpa menunggu proses koordinasi yang panjang. Pembagian tugas yang jelas antara personel yang menyiapkan peralatan, personel yang menyiapkan kendaraan, dan operator komunikasi memungkinkan seluruh elemen operasional bergerak secara paralel begitu laporan diterima dan diverifikasi. Mekanisme ini sejalan dengan penjelasan Hardiansyah (2020) yang menekankan bahwa daya tanggap dalam pelayanan publik tidak hanya berarti bergerak cepat secara fisik, tetapi juga mencakup kecepatan pengambilan keputusan dan kemampuan koordinasi internal yang efektif. Penelitian Fathurrahman dan Hakim (2025) juga menggarisbawahi bahwa *responsiveness* yang tinggi berkorelasi langsung dengan peningkatan kepuasan masyarakat dan penguatan citra organisasi publik.

c. *Suitable Citizen Engagement* (Keterlibatan Masyarakat yang Sesuai)

Keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan operasi SAR di wilayah kerja Kantor SAR Surabaya berlangsung secara aktif dan memberikan kontribusi nyata terhadap kelancaran proses pencarian dan pertolongan. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, masyarakat lokal yang berada di sekitar lokasi kejadian memiliki pengetahuan mengenai karakteristik wilayah, kondisi arus, akses jalan, dan titik-titik tertentu yang tidak selalu diketahui oleh petugas SAR yang datang dari luar daerah. Pengetahuan tersebut dimanfaatkan oleh tim SAR sebagai informasi pendukung dalam menentukan strategi pencarian yang lebih tepat dan efisien di lapangan. Selain memberikan informasi, masyarakat juga memberikan dukungan dalam bentuk logistik, penyediaan tempat istirahat sementara bagi personel, serta keterlibatan langsung dalam proses pencarian sesuai arahan petugas. Keterlibatan masyarakat yang sesuai ini mencerminkan adanya hubungan pelayanan yang baik antara organisasi dan masyarakat, sekaligus memperkuat nilai solidaritas sosial dalam penanganan kondisi darurat.

d. *Accessibility* (kemudahan akses layanan)

Dalam hal aksesibilitas layanan, Kantor SAR Surabaya menyediakan berbagai jalur pelaporan yang dapat digunakan masyarakat sesuai preferensi dan kondisi mereka, mencakup nomor darurat 115, telepon kantor 031-8669611, nomor personal petugas, WhatsApp, email, dan radio. Selain itu, petugas secara aktif memantau informasi dari media publik, termasuk siaran Suara Surabaya, sebagai sumber informasi tambahan untuk mendeteksi kejadian darurat lebih awal. Pendekatan proaktif dalam pemantauan informasi ini merupakan bentuk adaptasi organisasi terhadap realitas komunikasi masyarakat modern. Carreras-Coch et al. (2022) dalam kajian mereka tentang teknologi komunikasi dalam situasi darurat menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi digital secara optimal memungkinkan pertukaran informasi secara real-time, yang pada gilirannya mempercepat pengambilan keputusan dan koordinasi operasional di lapangan. Kendati demikian, masih terdapat kesenjangan aksesibilitas yang perlu diatasi. Sebagian masyarakat masih menyampaikan laporan melalui perantara dari warga ke perangkat desa, dari perangkat desa ke instansi lain, baru kemudian

diteruskan ke Basarnas. Rantai komunikasi yang panjang ini tidak hanya memperlambat respons, tetapi juga berpotensi menyebabkan distorsi atau kehilangan informasi dalam proses penerusan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aksesibilitas dalam pelayanan publik bukan hanya soal ketersediaan saluran komunikasi, melainkan juga soal tingkat pengetahuan masyarakat tentang cara menggunakan saluran tersebut secara langsung dan efektif. Oleh karena itu, sosialisasi nomor 115 dan prosedur pelaporan langsung kepada Basarnas perlu diperluas dan diperkuat, khususnya di wilayah-wilayah pedesaan dan kawasan pesisir yang secara geografis lebih rentan terhadap kondisi darurat.

e. *Convenience* (kemudahan dan kenyamanan layanan)

Kemudahan dan kenyamanan layanan pada Kantor SAR Surabaya terlihat dari prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak membebankan masyarakat dengan persyaratan administratif yang rumit. Berdasarkan hasil penelitian, ketika terjadi kondisi darurat, masyarakat dapat langsung menyampaikan laporan melalui saluran komunikasi yang tersedia tanpa harus melalui tahapan birokrasi yang panjang. Seluruh pelayanan pencarian dan pertolongan juga diberikan secara gratis kepada masyarakat, sehingga kondisi ekonomi tidak menjadi penghalang bagi siapapun untuk memperoleh bantuan pada saat membutuhkan. Prosedur operasional yang berlaku dirancang untuk mendukung kecepatan tindakan, di mana setiap personel memahami peran masing-masing sehingga proses penanganan dapat berjalan tanpa hambatan yang tidak perlu. Kemudahan layanan ini mencerminkan bahwa pelayanan SAR dijalankan dengan orientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kondisi darurat, bukan pada pemenuhan prosedur formal semata.

### **Effeciency (Efisiensi Pelayanan)**

Dimensi keempat adalah *efficiency* atau efisiensi. Dalam kerangka Faulkner dan Kaufman (2017), dimensi ini mengukur sejauh mana organisasi publik mampu memberikan manfaat yang optimal kepada masyarakat melalui penggunaan sumber daya yang tepat sasaran. Efisiensi dalam pelayanan kegawatdaruratan tidak dapat dimaknai secara sempit sebagai penghematan anggaran, melainkan mencakup kemampuan organisasi dalam mengelola personel, peralatan, waktu, dan sistem koordinasi secara efektif agar proses pencarian dan pertolongan dapat berjalan dengan cepat dan menghasilkan manfaat sebesar-besarnya bagi masyarakat yang membutuhkan pertolongan. Dengan demikian dimensi efesiensi dapat diukur melalui tiga aspek, yaitu *value for money* (nilai guna anggaran), *minimal bureaucracy* (birokrasi yang minimal), *benefit outweigh costs* (manfaat lebih besar dibandingkan biaya).

a. *Value for money* (nilai guna anggaran)

Efisiensi pelayanan pada Kantor SAR Surabaya terlihat dari kemampuan instansi dalam memberikan manfaat yang besar kepada masyarakat melalui penggunaan sumber daya yang terencana dan tepat sasaran. Pelayanan publik mencerminkan hubungan antara penggunaan sumber daya dengan hasil yang dicapai, dan pelayanan yang efisien mampu memaksimalkan manfaat dengan penggunaan sumber daya yang sesuai kebutuhan. Dalam pelayanan SAR, efisiensi ini tidak dapat diukur semata-mata dari penghematan anggaran, melainkan dari sejauh mana sumber daya yang digunakan menghasilkan nilai keselamatan manusia yang setinggi mungkin. Pelayanan yang sepenuhnya bebas biaya merupakan wujud nyata dari prinsip *value for money* dalam layanan SAR. Anggaran yang dialokasikan untuk operasi pencarian dan pertolongan secara langsung diarahkan pada pemenuhan kebutuhan publik dalam kondisi darurat tanpa ada komponen biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan. Dalam kondisi bencana ataupun kecelakaan yang sifatnya mendadak, masyarakat tidak memiliki kesiapan finansial untuk membayar layanan darurat, sehingga jaminan pelayanan gratis menjadi nilai publik yang sangat nyata dan terasa langsung. Kesiapan personel dan peralatan yang telah disesuaikan dengan jenis kondisi darurat peralatan perairan untuk kejadian di laut dan sungai, peralatan pendakian untuk medan pegunungan menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya dilakukan secara cermat berdasarkan karakteristik operasi yang dihadapi. Aspek ini terlihat dari pengelolaan sumber daya operasional yang disesuaikan dengan karakteristik kejadian darurat.

Sebelum operasi dilaksanakan, petugas melakukan identifikasi jenis kejadian, lokasi, tingkat risiko, serta kebutuhan operasi sehingga personel dan peralatan yang diberangkatkan sesuai dengan kondisi di lapangan. Pada kejadian di wilayah perairan, tim menggunakan peralatan penyelamatan air dan sarana pendukung operasi laut, sedangkan pada operasi di kawasan pegunungan atau hutan digunakan peralatan khusus yang mendukung mobilitas dan keselamatan personel. Penyesuaian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan anggaran tidak dilakukan secara seragam, tetapi berdasarkan kebutuhan riil setiap operasi sehingga sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal.

b. *Minimal bureaucracy* (birokrasi yang minimal)

Aspek *minimal bureaucracy* terlihat dari prosedur pelayanan internal yang sederhana dan berorientasi pada kecepatan tindakan. Berdasarkan hasil penelitian, Ketika laporan masuk, identifikasi awal dilakukan, data diverifikasi, kemudian tim langsung diberangkatkan. Tidak ada tahapan administratif yang memperlambat proses ini. Paradigma yang diterapkan adalah bahwa dalam kondisi darurat, tindakan harus diutamakan di atas prosedur formal yang memakan waktu. Meskipun demikian, penyederhanaan birokrasi di sisi internal ini belum sepenuhnya diimbangi dengan kesederhanaan di sisi eksternal, karena sebagian masyarakat masih mengalami proses pelaporan yang tidak langsung dan melewati beberapa perantara. Kondisi ini menjadi area perbaikan yang perlu mendapat perhatian serius, karena inefisiensi dalam alur komunikasi eksternal pada akhirnya berdampak pada kecepatan respons pelayanan.

c. *Benefit outweigh costs* (manfaat lebih besar dibandingkan biaya)

Manfaat pelayanan SAR yang jauh melampaui biaya operasional yang dikeluarkan menjadi argumen terkuat dalam menilai efisiensi layanan ini. Keberhasilan menemukan dan mengevakuasi korban baik dalam keadaan hidup maupun meninggal memberikan dampak yang tidak dapat dinilai dengan uang bagi keluarga korban dan masyarakat sekitar. Kepastian, ketenangan, dan rasa aman yang diperoleh masyarakat dari keberadaan layanan SAR merupakan bentuk nilai publik yang bersifat immaterial namun sangat menentukan kualitas kehidupan sosial masyarakat. Enjolras, Hansen, dan Winsvold (2024) dalam kajian mereka menjelaskan bahwa salah satu tantangan terbesar organisasi pelayanan darurat adalah distribusi personel yang terbatas untuk wilayah operasional yang luas. Temuan ini relevan dengan kondisi yang dihadapi Kantor SAR Surabaya, di mana kebutuhan penambahan personel dan pengembangan POS SAR di beberapa wilayah operasional menjadi agenda penting dalam meningkatkan jangkauan dan kecepatan pelayanan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, efisiensi pelayanan Kantor SAR Surabaya telah berjalan dengan baik dalam kondisi normal operasional. Nilai manfaat yang dihasilkan dari setiap operasi pencarian dan pertolongan jauh melampaui sumber daya yang digunakan, dan masyarakat memperoleh pelayanan berkualitas tanpa beban biaya apapun. Kendala yang ada bersifat struktural keterbatasan personel dan distribusi pos pelayanan dan bukan berasal dari lemahnya komitmen atau kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang efisien.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan panggilan kegawatdaruratan Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) pada Kantor SAR Surabaya telah berhasil menciptakan nilai publik bagi masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan pencarian dan pertolongan yang cepat, mudah diakses, dan berorientasi pada keselamatan jiwa. Berdasarkan dimensi *Outcome Achievement*, layanan ini mampu memberikan manfaat nyata melalui respons yang cepat dalam menerima laporan kedaruratan, koordinasi yang terarah, serta pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan pada berbagai kondisi darurat seperti kecelakaan air, orang tenggelam, orang hilang, maupun kondisi yang membahayakan manusia lainnya. Keberhasilan operasi yang dilakukan tidak hanya menunjukkan kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas penyelamatan, tetapi juga mencerminkan kehadiran negara dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat. Pada dimensi *Trust and Legitimacy*, kepercayaan masyarakat terhadap

Basarnas terbentuk melalui profesionalisme petugas, kesiapsiagaan tim dalam menangani kejadian darurat, serta komunikasi yang jelas selama proses penanganan berlangsung. Kepercayaan tersebut diperkuat oleh posisi Basarnas sebagai lembaga resmi yang memiliki kewenangan dalam bidang pencarian dan pertolongan serta perannya sebagai koordinator utama dalam operasi SAR yang melibatkan berbagai unsur, seperti TNI, Polri, BPBD, relawan, dan masyarakat. Selanjutnya, pada dimensi *Service Delivery Quality*, kualitas pelayanan tercermin dari daya tanggap petugas, kemudahan akses layanan melalui *call center*, serta keterlibatan masyarakat dalam proses pelaporan dan penanganan kejadian darurat. Masyarakat merasakan manfaat dari keberadaan layanan yang dapat diakses selama dua puluh empat jam sehingga proses penyampaian informasi dan penanganan kejadian dapat dilakukan dengan lebih cepat. Pada dimensi *Efficiency*, layanan panggilan gawat darurat Basarnas menunjukkan pengelolaan sumber daya yang efektif melalui kesiapan personel, ketersediaan peralatan operasional, pembagian tugas yang jelas, serta prosedur pelayanan yang sederhana sehingga layanan pencarian dan pertolongan dapat diberikan secara gratis kepada seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, nilai publik yang dihasilkan oleh layanan ini tercermin dari manfaat yang dirasakan masyarakat dalam proses penyelamatan korban, tingginya tingkat kepercayaan terhadap Basarnas, kualitas pelayanan yang responsif, serta kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara efektif. Untuk mendukung peningkatan kualitas layanan pada masa mendatang, diperlukan penguatan kesiapsiagaan operasional pada wilayah yang memiliki jangkauan pelayanan cukup luas, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan fasilitas pendukung, optimalisasi sistem penerimaan laporan kedaruratan, perluasan sosialisasi mengenai layanan panggilan gawat darurat kepada masyarakat, serta evaluasi berkala terhadap *response time* dan proses penanganan kejadian guna memastikan pelayanan pencarian dan pertolongan dapat terus berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

## REFERENSI

- Carreras-Coch, A., Navarro, J., Sans, C., & Zaballos, A. (2022). Communication Technologies in Emergency Situations. In *Electronics (Switzerland)* (Vol. 11, Number 7). MDPI.  
<https://doi.org/10.3390/electronics11071155>
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather than Steering. In *Osborne and Plastrik*.
- Enjolras, B., Wøien Hansen, V., & Slagsvold Winsvold, M. (2024). Collaborative governance and effectiveness during emergency response actions in Norway. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 111. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2024.104651>
- Fathurrahman, A., & Zainul Hakim, A. (2025). Tingkat Responsivitas Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik: Studi Kuantitatif di Desa Gerung Selatan, Kabupaten Lombok Barat. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.70716/perseptif.v3i1.430>
- Faulkner, N., & Kaufman, S. (2018). Avoiding Theoretical Stagnation: A Systematic Review and Framework for Measuring Public Value. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 69–86. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12251>
- Hardiansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hinata, S., Rohde, H., & Templeton, A. (2024). Communicating with the public in emergencies: A systematic review of communication approaches in emergency response. In *International Journal of Disaster Risk Reduction* (Vol. 111). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2024.104719>
- Hughes, O. E. (1998). *Public Management and Administration*.
- Johnston, K. A., Taylor, M., & Ryan, B. (2020). Emergency management communication: The paradox of the positive in public communication for preparedness. *Public Relations Review*, 46.
- Khairuddin, A., Sidauruk, A., & Aulia Ginting, N. (2025). Tanggung Jawab Negara dalam Memenuhi Hak Kewarganegaraan dan Hak Kolektif untuk Pembentukan Karakter Warga Negara The State's Responsibility in Fulfilling the Right to Citizenship and the Collective Rights for the Formation

# GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan

ISSN: 2406-8721 (Media Cetak) dan ISSN: 2406-8985 (Media Online)

Volume 13 Nomor 8 Agustus 2026

of Citizens' Character. *Journal of Law & Policy Review*.

<https://mahesacenter.org/https://journal.mahesacenter.org/index.php/jlpr/indexjlprjournal@gmail.com71>

Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT REMAJA ROSDAKARYA.

Moore, M. H. (1995). *Creating Public Value : Strategic Management in Governmnet*. Harvard University Press.

Osborne, S. P. (2006). The new public governance? In *Public Management Review* (Vol. 8, Number 3, pp. 377–387). Taylor and Francis Ltd. <https://doi.org/10.1080/14719030600853022>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*.

Sujarwoto, & Sahputri, R. A. (2023). *Public Value Management: Model Tata Kelola Pelayanan Publik*. <http://ebookstep.com/>

\*\*\*Jumlah halaman minimal 5 dan maksimal 12 halaman

\*\*\* Naskah dapat ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris

\*\*\*Untuk lebih jelas dapat melihat contoh artikel terakhir yang telah publish di website

## Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

[redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id](mailto:redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id)

235

Indexed



SINTA 4

PKP|INDEX

