

## EFEKTIVITAS PROGRAM UNDERCOVER 112 COVID-19

### THE EFFECTIVENESS OF THE UNDERCOVER 112 COVID-19 PROGRAM

**Nur Sabrina Hana Afifah\*, Diana Hertati**

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

\*Koresponden email: [diana\\_hertati.adneg@upnjatim.ac.id](mailto:diana_hertati.adneg@upnjatim.ac.id)

#### ABSTRAK

Pemerintah Kota Surabaya membuat sebuah terobosan baru dengan menciptakan layanan Program *Undercover 112 Covid-19*. *Undercover 112 Covid-19* merupakan bagian dari *Command Center 112*. Program *Undercover 112 Covid-19* merupakan program dari Pemerintah yang memang dikhususkan untuk pelayanan terkait aduan kasus Covid-19. Melalui program *Undercover 112 Covid-19*, Pemerintah Kota Surabaya akan melakukan penanganan yang lebih cepat dan tepat untuk menanggapi laporan masyarakat terkait kasus Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Program *Undercover 112 Covid-19*. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program *Undercover 112 Covid-19* belum efektif dikarenakan masih terdapat berbagai macam hambatan atau permasalahan yang terjadi di lapangan pada saat pelaksanaan program seperti belum siapnya sumber daya manusia pelaksana program dan kesalahan komunikasi antara masyarakat dan pelaksana serta masih terdapat alat kesehatan yang kurang akurat dalam penanganan pasien Covid-19. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka pelaksana program dapat melakukan pembekalan kepada sumber daya manusia pelaksana program, sosialisasi penggunaan 112, serta pemantauan terhadap alat kesehatan yang digunakan.

**Kata kunci:** Efektivitas program; Covid-19; pelayanan publik

#### ABSTRACT

*The Surabaya City Government made a new breakthrough by creating the Covid-19 Undercover 112 Program service. Undercover 112 Covid-19 is part of Command Center 112. The Undercover 112 Covid-19 program is a program from the Government that is specifically devoted to services related to Covid-19 case complaints. Through the Undercover 112 Covid-19 program, the Surabaya City Government will carry out faster and more appropriate handling to respond to public reports related to Covid-19 cases. This study aims to determine the effectiveness of the Covid-19 Undercover 112 Program. This study uses qualitative research with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The results showed that the Covid-19 Undercover 112 Program had not been effective because there were still various kinds of obstacles or problems that occurred in the field during program implementation such as the unprepared human resources of program implementers and communication errors between the community and implementers and there were still inadequate medical equipment. accurate in handling Covid-19 patients. Based on the results of the research, the program implementers can provide briefing to the human resources of program implementers, socialize the use of 112, and monitor the medical devices used.*

**Keywords:** Program effectiveness; Covid-19; public service

#### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah sebuah aktivitas pemberian layanan yang dilakukan oleh Pemerintah, Intansi, Badan Layanan kepada masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan Peraturan dan Perundang-undangan yang berlaku. Dalam (Rahmadana et al., 2020) pelayanan publik bisa diartikan sebagai bentuk melayani keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada sebuah organisasi sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Salah satu upaya Pemerintah dalam menyediakan sebuah pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat adalah dengan memberikan sebuah terobosan baru dalam pelayanan publik.

Salah satu contohnya adalah Pemerintah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan sebuah pelayanan yang efektif dan efisien untuk masyarakat, telah melakukan berbagai macam terobosan dalam pelayanan publik. Salah satu bukti nyata dari Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan layanan publik yang lebih beragam adalah dengan adanya sebuah layanan yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk menangani keadaan darurat. Layanan tersebut adalah Layanan 112 atau *Command Center 112*. *Command Center 112* yang diterapkan pada Kota Surabaya diciptakan atas inisiatif dari Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia untuk menangani keadaan darurat di Indonesia.

*Command Center* 112 adalah program dari Pusat yang bisa diimplementasikan oleh Kota atau Kabupaten yang ada di Indonesia. Dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 dijelaskan bahwa Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 merupakan layanan yang dapat digunakan saat terjadi keadaan darurat dengan Pusat Panggilan Darurat (*Call Center* 112) yang dibangun oleh Pemerintah Daerah. *Command Center* 112 Surabaya diresmikan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada tanggal 26 Juli 2021. Layanan ini dijadikan sebagai tempat pusat komando untuk penanganan kondisi darurat di Kota Surabaya.

Dalam melaksanakan penanganan terhadap bencana, Pemerintah Kota Surabaya dapat berlandaskan pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, dimana dijelaskan bahwa dengan adanya peraturan tersebut bertujuan untuk memberikan pedoman dan arahan bagi anggota Satlak PB, Masyarakat, Swasta, SKPD/Unit Kerja yang saat ini dikenal dengan sebutan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dan Instansi terkait lainnya dalam mengatasi keadaan darurat di Kota Surabaya.

*Command Center* 112 merupakan integrasi pelayanan lintas sektor, dimana terdapat berbagai macam sektor yang terlibat dalam mengatasi keadaan darurat yang sedang terjadi. Dalam (Mahameru & Hadi, 2022) disampaikan bahwa penanganan kebencanaan atau kedaruratan dimulai dari sebelum, pada saat, dan setelah terjadi bencana yang mencakup pencegahan, kesiapsiagaan, penanganan darurat, dan pemulihan. Adanya *Command Center* 112 diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat Surabaya dalam melaporkan keadaan darurat yang sedang terjadi sewaktu-waktu tanpa dipungut biaya.

Pada tahun 2019, *Command Center* 112 Surabaya berhasil mendapatkan penghargaan *Asosiasi Global Contact Center World* karena dinilai menjadi program yang sukses untuk studi kasus *Call Center* layanan kedaruratan terbaik di bawah 10 menit. Namun pada tahun 2020 sampai 2021, *Command Center* 112 Surabaya mendapatkan beberapa keluhan dari masyarakat karena telepon atau laporan mereka tidak ditanggapi dengan cepat. Keterlambatan tanggapan yang diberikan oleh operator *Command Center* 112

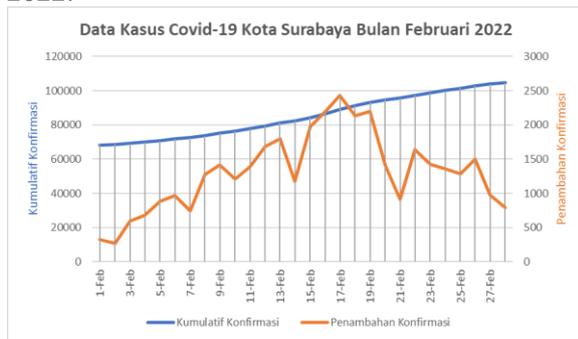
memberikan rasa ketidakpuasan bagi masyarakat. Salah satu penyebab keterlambatan tanggapan operator dikarenakan terdapat banyak laporan palsu yang masuk, dimana pelapor hanya sekedar untuk bermain-main dengan operator atau tidak bertanggung jawab atas laporan yang disampaikan. Selain itu, keterlambatan tanggapan juga dikarenakan adanya laporan kasus Covid-19. *Command Center* 112 pada awalnya dicanangkan untuk mengatasi keadaan darurat seperti kecelakaan, orang tenggelam, kebakaran, orang hilang, dan lain-lain. Tetapi mulai tahun 2020 hingga saat ini, layanan tersebut juga menangani laporan terkait Covid-19.

Hal tersebut menyebabkan adanya tumpang tindih laporan yang masuk ke 112 antara keadaan darurat dan Covid-19. Apalagi pada saat kasus Covid-19 sedang tinggi-tingginya, banyak laporan keadaan darurat lain yang tidak segera mendapat tanggapan dari operator. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya membuat layanan baru yang khusus digunakan untuk menangani laporan terkait Covid-19. Pemerintah Kota Surabaya membuat sebuah terobosan baru dengan menciptakan layanan program *Undercover 112 Covid-19*. Program tersebut dibuat dengan tujuan untuk memberikan layanan yang lebih nyaman dan cepat dalam menangani pasien Covid-19 maupun yang berkontak erat dengan pasien. Layanan ini juga mempercepat proses 3T (*Tracing, Testing, dan Treatment*).

Program *Undercover 112 Covid-19* diresmikan oleh Pemerintah Kota Surabaya pada bulan Agustus tahun 2021. Melalui Program *Undercover 112 Covid-19*, Pemerintah Kota Surabaya akan melakukan penanganan yang lebih cepat dan tepat terhadap laporan dan pasien Covid-19. Dalam pelaksanaan program tersebut, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya selaku koordinator dari *Command Center* 112 bekerjasama dengan Pos Komando (Posko) Covid-19. Pada posko tersebut terdapat pegawai Dinas Kesehatan Kota Surabaya yang siap siaga dalam membantu masyarakat selama 24 jam. Jadi, apabila ada laporan mengenai Covid-19 dari 112 yang dihubungkan ke Posko Covid-19, bisa segera diberikan masukan dan arahan yang tepat oleh Dinas Kesehatan. Adanya Program *Undercover 112 Covid-19* dapat membantu Pemerintah dalam membagi laporan keadaan darurat dengan Covid-19, sehingga laporan yang masuk tidak lagi tumpang tindih.

Melalui program ini, pelaporan terkait Covid-19 juga bisa disampaikan secara langsung

kepada petugas Posko Covid-19. Hal tersebut bertujuan agar laporan yang disampaikan bisa cepat teratasi dan tidak lagi menunggu lebih lama tanggapan dari operator *Command Center* 112. Meskipun demikian, pelaporan mengenai Covid-19 dapat tetap melalui 112 untuk mempermudah masyarakat dalam mengingat nomor telepon darurat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi mengingat nomor telepon yang terlalu banyak dan juga tidak terlalu lama menunggu tanggapan email, namun untuk selanjutnya dialihkan penuh ke Posko Covid-19. Program ini diadakan oleh Pemerintah dengan harapan agar masyarakat lebih terbuka dan tidak lagi malu untuk melaporkan bahwa dirinya terpapar Covid-19. Pada bulan Januari 2022 lalu, kasus Covid-19 di Kota Surabaya mengalami kenaikan. Terhitung sampai bulan Maret, Kota Surabaya tetap mengalami penambahan atau kenaikan kasus Covid-19 pada setiap harinya. Berikut adalah jumlah kasus Covid-19 di Kota Surabaya pada bulan Februari 2022:



**Gambar 1.** Jumlah Kasus Covid-19 Kota Surabaya Bulan Februari 2022 (<https://lawancovid-19.surabaya.go.id/>, 2022)

Berdasarkan gambar 1. tersebut diatas, bisa dilihat bahwa kumulatif konfirmasi Covid-19 di Kota Surabaya mengalami kenaikan. Kumulatif konfirmasi Covid-19 di Kota Surabaya pada data diatas adalah sebanyak 104.550 jiwa. Selain itu, penambahan konfirmasi tertinggi pada bulan Februari mencapai sebanyak 2.430 jiwa. Jumlah kasus Covid-19 di Kota Surabaya sempat mengalami penurunan, namun tidak lama kemudian mengalami kenaikan kembali. Data diatas merupakan kumulatif konfirmasi dari penambahan pasien warga Surabaya di Kota Surabaya.

Adanya berbagai macam permasalahan yang ada pada Layanan 112 dan adanya Program *Undercover 112 Covid-19* yang digunakan untuk membantu permasalahan yang terjadi, maka perlu dilihat seberapa efektif Program *Undercover 112 Covid-19* dalam membantu Pemerintah Kota Surabaya untuk menangani Covid-19 dan memilah

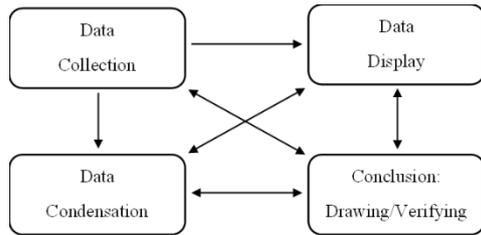
antara laporan keadaan darurat dengan laporan Covid-19. Sebuah program dapat dikatakan efektif apabila program tersebut berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan sebelum program tersebut dijalankan. Hal tersebut sejalan dengan (Najidah & Lestari, 2019) yang menyatakan bahwa efektivitas program merupakan suatu cara untuk mengukur sejauhmana suatu program berjalan, guna mencapai tujuan yang telah diterapkan sebelumnya. Dalam menganalisis permasalahan diatas, maka peneliti menggunakan teori efektivitas program dari Budiani (2007) dikutip oleh (Melati & Zulkarnaini, 2021) yang terdiri dari 4 fokus yaitu, ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Efektivitas Program *Undercover 112 Covid-19* dalam Penanggulangan Bencana Saat Tanggap Darurat. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas program *Undercover 112 Covid-19* dalam penanggulangan bencana saat tanggap darurat di Kota Surabaya.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut (Sugiyono, 2019) metode penelitian kualitatif bisa juga disebut metode penelitian naturalistik karena penelitian dilaksanakan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) dan disebut juga metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan dalam penelitian di bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode penelitian kualitatif karena data yang dikumpulkan dan analisisnya lebih kualitatif. Dalam penelitian ini, sumber data terbagi menjadi 2 macam, yaitu sumber data primer yang berasal dari pelaksana program dan masyarakat sebagai penerima program. Sedangkan untuk sumber data sekunder berasal dari rekaman, foto, dokumen, serta arsip yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya, teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *interac-tive model* (model interaktif) yang dikembangkan oleh (Miles et al., 2014). Langkah-langkah analisis tersebut ditunjukkan pada gambar berikut:



**Gambar 2.**  
Teknik Analisis Data Model Interaktif  
(Miles et al., 2014)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Program *Undercover 112 Covid-19* merupakan program baru yang diresmikan oleh Pemerintah Kota Surabaya. Sebuah program dapat dikatakan berhasil apabila tujuan yang ditetapkan sebelumnya berhasil dicapai. Menurut Sutrisno (2007) yang dikutip oleh (Rahayuni & Rusli, 2021) efektivitas program adalah sebuah langkah dalam mengukur sampai dimana program berjalan untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan sebelumnya. Program *Undercover 112 Covid-19* merupakan program yang dibuat untuk membantu Pemerintah dalam mempermudah penanganan Covid-19 di Kota Surabaya. Dalam program tersebut terdapat berbagai macam Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat. Selain itu juga terdapat Pos Komando (Posko) yang digunakan Pemerintah sebagai tempat untuk memantau dan menghubungkan penanganan dari Pemerintah kepada Masyarakat terkait Covid-19. Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Pasal 1, wabah penyakit termasuk ke dalam bencana non-alam. Covid-19 merupakan salah satu wabah penyakit baru yang ada di Indonesia bahkan Dunia.

Dalam penelitian ini, sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektivitas Program *Undercover 112 Covid-19* dalam penanggulangan bencana saat tanggap darurat di Kota Surabaya, maka untuk mengukur seberapa efektif program ini dilaksanakan, peneliti mengukur dengan menggunakan teori efektivitas program dari Budiani (2007) dalam (Melati & Zulkarnaini, 2021) yang terdiri dari Ketepatan Sasaran Program, Sosialisasi Program, Pencapaian Tujuan Program, dan Pemantauan Program. Berikut adalah penguraian dari hasil penelitian yang peneliti temukan di lapangan, diantaranya:

**Ketepatan Sasaran Program**

Ketepatan sasaran program adalah salah satu fokus dalam mengukur keberhasilan pelaksa-

naan program. Menurut (Enitasari & Hertati, 2019) suatu pelayanan dapat dikatakan efektif dan berhasil sesuai target apabila membawa dampak positif bagi masyarakat sebagai penerima layanan serta menghasilkan output yang lebih baik dari sebelumnya. Untuk melihat ketepatan sasaran Program *Undercover 112 Covid-19*, dapat dilihat melalui:

a. Sasaran Peserta Program

Ketepatan sasaran program merupakan salah satu fokus yang dapat menjelaskan siapa saja yang menjadi sasaran peserta program, karena sebuah program pasti mempunyai sasaran peserta program. Begitu pula dengan Program *Undercover 112 Covid-19* yang tentunya juga mempunyai sasaran peserta program yang dituju. Pemerintah Kota Surabaya menyampaikan bahwa sasaran utama dari Program *Undercover 112 Covid-19* adalah masyarakat Kota Surabaya maupun luar Surabaya yang sedang berada di Surabaya dan terpapar Covid-19 serta keluarga dan orang sekitar yang berada di jangkauan pasien atau berkontak erat dengan pasien.

b. Pelaksanaan Penyelenggaraan Program

Dalam mengukur ketepatan sasaran program, selain dapat melihat dari sasaran peserta program juga dapat melihat dari pelaksanaan penyelenggaraan program. Apabila sudah diketahui siapa saja sasaran peserta program, maka selanjutnya dapat melihat bagaimana penyelenggaraan program dilakukan. Dalam pelaksanaan Program *Undercover 112 Covid-19* yang dimaksud adalah seputar alur pelaporan masyarakat ke Pemerintah dan penanganan dari Pemerintah kepada masyarakat yang terpapar Covid-19. Pelaksana program menyampaikan bahwa Masyarakat dapat melakukan pelaporan dengan menghubungi 112, melengkapi formulir aduan pada website covid-19, maupun Puskesmas dan Rumah Sakit terdekat. Selain itu, masyarakat juga menyampaikan bahwa pelaporan dan penanganan yang diberikan oleh Pemerintah memang benar cukup efektif. Petugas Puskesmas dan Rumah Sakit membantu dengan cepat dalam penanganan isolasi. Puskesmas dan Pemerintah setempat sebagai titik awal bantuan kepada masyarakat, juga memberikan penanganan awal yang tepat dan cepat, salah satunya dengan pemberian paket obat isolasi.

**Sosialisasi Program**

Sosialisasi program juga termasuk dalam salah satu fokus yang digunakan untuk mengukur

seberapa efektif sebuah program. Sebuah sosialisasi dilaksanakan sebagai salah satu sarana penyampaian informasi mengenai apa saja yang dilaksanakan dalam program tersebut, tujuan kegiatan program, serta informasi lainnya seputar program yang dijalankan. Melalui sebuah sosialisasi, pelaksana program juga dapat melihat seberapa jauh penerima sosialisasi dapat memahami informasi yang telah disampaikan. Menurut (Herdiana, 2018), sosialisasi sebagai upaya memasyarakatkan sesuatu sehingga menjadi dikenal merupakan pengertian yang paling dapat diterima dalam konteks kajian kebijakan publik. Kemudian dilihat dari substansi kajian kebijakan publik yang mana proses masyarakat memahami suatu kebijakan hingga akhirnya mematuhi atau turut terlibat dalam melaksanakan kebijakan tersebut merupakan domain kajian kebijakan publik. Untuk melihat apa saja sosialisasi Program *Undercover 112 Covid-19*, dapat dilihat melalui:

a. Pelaksanaan Sosialisasi Program

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi menjadi salah satu unsur penting bagi pelaksana dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi terdiri dari penyampaian informasi mengenai siapa saja yang menjadi penerima sosialisasi, melalui media apa saja sosialisasi dilakukan, informasi apa saja yang disampaikan oleh pelaksana kepada masyarakat, serta langkah-langkah apa saja yang dilakukan pelaksana dalam menyampaikan informasi. Peserta sosialisasi yang dituju oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam pelaksanaan sosialisasi program ini adalah masyarakat Kota Surabaya, khususnya masyarakat yang terpapar Covid-19. Selanjutnya, Pemerintah Kota Surabaya juga menyampaikan informasi terkait bantuan Covid-19 melalui media sosial mereka, seperti instagram @call112surabaya, @surabaya, @bpbdsurabaya, dan masih banyak yang lainnya. Pelaksana program juga memberikan bantuan seperti pengarahan kepada pasien Covid-19 seputar rumah sakit mana saja yang menjadi rujukan, kegiatan apa saja yang dilakukan selama kegiatan isolasi, serta fasilitas apa saja yang di dapatkan di tempat isolasi.

Kegiatan sosialisasi telah dilaksanakan dengan cukup efektif oleh Pemerintah Kota Surabaya. Meskipun sosialisasi belum bisa dilakukan secara langsung karena masih terdapat Covid-19 dan untuk menghindari kerumunan, Pemerintah telah menggunakan media sosial mereka dengan sangat baik untuk menyampaikan informasi yang ada. Mulai dari

nomor telepon yang bisa dihubungi, perkembangan kasus Covid-19 per-harinya di Surabaya, dan protokol kesehatan apa saja yang harus diterapkan juga diunggah oleh Pemerintah di laman media sosial mereka. Selain itu, petugas yang menangani Covid-19 yang ditempatkan di Kelurahan maupun Kecamatan, juga memberikan arahan dan bantuan dengan baik kepada masyarakat setempat.

b. Pemahaman Masyarakat

Pemahaman masyarakat merupakan salah satu kriteria penting dalam menilai apakah kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan berjalan efektif atau tidak. Hasil dari temuan yang didapatkan oleh peneliti di lapangan, dapat dilihat bahwa masyarakat telah memahami dengan baik informasi yang disampaikan oleh pelaksana. Dalam sosialisasi Program *Undercover 112 Covid-19*, masyarakat selaku penerima sosialisasi menyampaikan telah memahami dengan baik arahan apa saja yang telah diberikan oleh Pemerintah. Cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh Pemerintah juga menjadi salah satu faktor masyarakat dapat memahami dengan baik informasi yang disampaikan oleh Pemerintah melalui sosialisasi.

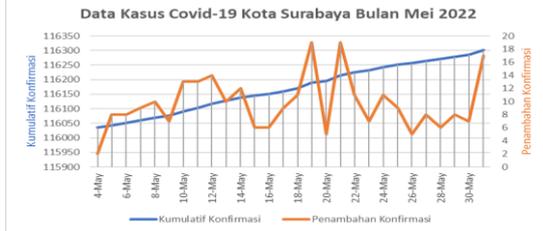
**Pencapaian Tujuan Program**

Keberhasilan sebuah program juga dapat dinilai melalui pencapaian tujuan program. Tujuan program ditentukan pada saat program tersebut direncanakan atau akan dilaksanakan. Sebuah program juga dapat dikatakan efektif apabila tujuan yang ditentukan pada awal pembentukan program dapat dicapai. Menurut (Budiman et al., 2021) jika tidak ada penetapan tujuan, hasil yang ingin dicapai sangat sulit untuk diwujudkan. Tetapi jika tujuan ditetapkan maka pelaksanaan program hanya akan berorientasi pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk melihat apakah tujuan Program *Undercover 112 Covid-19* berhasil dicapai atau belum, dapat dilihat melalui:

a. Tujuan dari Pelaksanaan Program

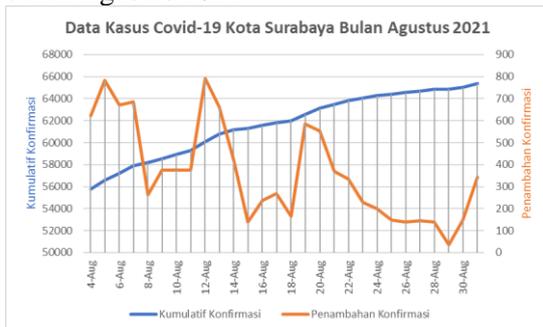
Program yang dijalankan tentunya memiliki sebuah tujuan utama yang ditetapkan sebelumnya. Sehingga program tersebut memiliki patokan serta capaian apa saja yang ingin diraih. Program *Undercover 112 Covid-19* dibentuk tentunya memiliki tujuan utama yang telah ditentukan sebelumnya oleh Pemerintah Kota Surabaya. Tujuan utama dari diadakannya program ini adalah untuk membantu Pemerintah Kota Surabaya dalam me-

nangani serta mencegah tersebar lebih luas lagi Covid-19, sehingga Covid-19 di Surabaya bisa melandai. Sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dalam program ini, dapat dilihat bahwa sampai saat ini Covid-19 di Surabaya telah berhasil melandai. Berikut adalah jumlah kasus Covid-19 Kota Surabaya pada bulan Mei 2022:



**Gambar 3.**  
Jumlah Kasus Covid-19 Kota Surabaya Bulan Mei 2022  
(lawancovid-19.surabaya.go.id, 2022)

Apabila melihat gambar 3. diatas, dapat dilihat bahwa jumlah kasus Covid-19 saat ini di Kota Surabaya memang sudah mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2021 lalu saat Program *Undercover 112 Covid-19* ini belum mulai dijalankan. Pada bulan Mei tahun 2022, jumlah konfirmasi pasien Covid-19 paling banyak adalah 19 jiwa. Sedangkan pada tahun 2021 tepatnya bulan Agustus sebelum Program ini mulai dijalankan, penambahan konfirmasi pasien Covid-19 per-harinya mencapai hingga ratusan jiwa. Berikut adalah data kasus Covid-19 di Kota Surabaya pada bulan Agustus 2021:



**Gambar 4.**  
Jumlah Kasus Covid-19 Kota Surabaya Bulan Agustus 2021  
(lawancovid-19.surabaya.go.id, 2022)

Berdasarkan Gambar 4. diatas, penambahan konfirmasi kasus Covid-19 mencapai hingga angka 800 jiwa. Jika dibandingkan dengan data konfirmasi pasien Covid-19 di Kota Surabaya pada bulan Agustus 2021 dan Mei 2022, terlihat bahwa kasus Covid-19 di Kota Surabaya telah berhasil melandai sesuai dengan tujuan dari Program *Undercover 112*

*Covid-19* yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya sebelumnya. Selain itu, masyarakat juga menyampaikan bahwa mereka merasa terbantu oleh Pemerintah dalam masa perawatan dan pemulihan dari Covid-19. Sehingga tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah tersebut menjadi salah satu faktor yang juga mempermudah Pemerintah dalam mengontrol jumlah Covid-19 di Kota Surabaya agar tetap rendah dan tidak mengalami peningkatan.

b. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Program

Hambatan atau permasalahan dalam pelaksanaan sebuah program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan pasti bukan hal yang asing lagi. Dalam mencapai sebuah tujuan program, tentunya terdapat hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan program. Dalam mencapai tujuan Program *Undercover 112 Covid-19*, terdapat beberapa hambatan atau permasalahan yang terjadi saat pelaksanaan, sehingga menghambat Pemerintah dalam memberikan penanganan kepada masyarakat. Hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi keberhasilan pencapaian tujuan Program *Undercover 112 Covid-19*.

Dalam pelaksanaan program dan kegiatan pencapaian tujuan program, petugas Posko Covid-19 menyampaikan bahwa ada banyak sekali penelepon tidak bertanggung jawab yang menghubungi operator 112 maupun petugas Posko Covid-19. Tindakan tersebut tentunya dapat menghambat petugas dalam menanggapi laporan dari masyarakat yang benar-benar ingin menyampaikan keadaan darurat maupun pasien Covid-19. Selain itu, pihak BPBD juga menyampaikan kurang siapnya kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menghadapi situasi Covid-19 pada awal kemunculan virus ini. Seperti yang diketahui, bahwa Covid-19 merupakan virus baru, tidak hanya di Indonesia melainkan hampir di seluruh Negara yang ada di Dunia. Jadi, meskipun tujuan Program *Undercover 112 Covid-19* sudah cukup berhasil tercapai dan berjalan cukup efektif, masih saja terdapat permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan, seperti permasalahan koordinasi dan komunikasi dari masyarakat ke Pemerintah, bisa dikatakan masih ada beberapa orang yang menggunakan layanan panggilan bantuan hanya untuk sekedar bermain-main, serta kemampuan SDM dari Pemerintah belum

maksimal karena belum terbiasa menghadapi keadaan atau situasi dengan adanya Covid-19.

### **Pemantauan Program**

Kegiatan pemantauan program adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan setelah dilaksanakannya atau dijalankannya sebuah program. Pemantauan program merupakan salah satu fokus penting dalam menilai keberhasilan dari suatu program. Menurut (Marhawati, 2018) pengawasan merupakan suatu kegiatan yang berusaha untuk mengendalikan agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana dan memastikan apakah tujuan organisasi tercapai. Dengan adanya pemantauan atau pengawasan, maka pelaksana program dapat melihat apa saja yang berhasil dicapai, apa saja yang perlu diperbaiki, serta apa saja dampak yang timbul dari adanya pelaksanaan program tersebut. Untuk melihat pemantauan atau pengawasan Program *Undercover 112 Covid-19* dapat dilihat melalui:

#### a. Kegiatan Pemantauan Program

Sebuah kegiatan pemantauan Program *Undercover* dilaksanakan sebagai bentuk perhatian dan peduli dari Pemerintah Kota Surabaya kepada masyarakat. Kegiatan pemantauan program juga merupakan salah satu bentuk upaya Pemerintah dalam mengontrol masyarakat agar tetap waspada dan berhati-hati terhadap Covid-19. Dengan adanya kegiatan pemantauan ini, tentunya dapat mempermudah Pemerintah dalam memberikan penanganan yang lebih cepat dan tepat kepada masyarakat.

Pihak BPBD menyampaikan bahwa Pemerintah Kota Surabaya selalu melakukan pemantauan secara berkala serta terdapat laman website yang digunakan oleh Pemerintah Kota Surabaya untuk memantau kasus Covid-19 di Surabaya. Laman tersebut adalah [lawancovid-19.surabaya.go.id](http://lawancovid-19.surabaya.go.id). Setiap harinya akan selalu ada *update* atau perkembangan data Covid-19 di Surabaya yang diunggah oleh Pemerintah Kota Surabaya khususnya dari Dinas Kesehatan dan Posko Covid-19. Selain Pemerintah, seluruh masyarakat juga bisa melihat dan memantau perkembangan Covid-19 di Surabaya. Selain itu, Bapak Eri Cahyadi selaku Walikota Surabaya juga melakukan pemantauan secara langsung kepada masyarakat yang sedang isolasi di Rumah Sakit dan Hotel Asrama Haji, penyiapan atau pembuatan krematorium jenazah Covid-19, dan pemeriksaan swab antigen di Surabaya-Madura (akses keluar-masuk Surabaya-Madura). Namun, pemantauan terhadap fasilitas yang

diberikan kepada masyarakat sebagai pasien juga tidak kalah penting. Masyarakat menyampaikan bahwa masih terdapat alat *swab* dan tensimeter yang hasilnya kurang akurat. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemantauan terhadap alat kesehatan yang digunakan belum maksimal.

Pelaksanaan kegiatan pemantauan dalam pelaksanaan program sudah berjalan efektif namun belum maksimal. Kegiatan pemantauan dilakukan secara berkala dan bersama-sama melalui koordinasi seluruh OPD yang ada di Kota Surabaya. Masyarakat juga merasa cukup puas dengan fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah. Meskipun demikian, masih ada beberapa kekurangan dari fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat. Contohnya, alat kesehatan yang digunakan dalam penanganan kurang akurat.

#### b. Dampak yang Timbul dari Pelaksanaan Program

Pada pelaksanaan sebuah program, tentunya ada dampak yang didapatkan oleh pelaksana dan penerima program. Adanya sebuah dampak merupakan hal yang wajar dalam semua tindakan atau kebijakan. Bagi Pemerintah, banyak dampak positif yang didapatkan. Salah satu dampak positifnya adalah Pemerintah menjadi merasa dimudahkan dalam memberikan penanganan kepada masyarakat, karena semua bekerjasama untuk mengontrol kasus Covid-19. Sedangkan bagi masyarakat, terdapat dampak positif dan negatif. Dampak positif yang diperoleh masyarakat adalah mereka menjadi cepat mendapatkan penanganan yang tepat agar kondisi mereka cepat terbantu. Sedangkan dampak negatif yang mereka dapatkan adalah mereka merasa dikucilkan atau dijauhi karena masyarakat lain merasa takut tertular atau terpapar. Tentunya dampak negatif tersebut tidak sesuai dengan harapan Pemerintah, dimana Pemerintah mengharapkan dengan adanya Program *Undercover* ini dapat membantu penanganan secara halus kepada masyarakat, sehingga masyarakat sekitar tidak mengetahui bahwa ada masyarakat yang terpapar.

### **KESIMPULAN**

Ketepatan sasaran Program *Undercover 112 Covid-19* sudah berjalan efektif dan tepat sasaran, dimana sasaran dari program ini merupakan masyarakat Surabaya yang terpapar Covid-19 dan berkontak erat dengan pasien Covid-19. Pelaksanaan program juga berjalan dengan baik karena

penanganan yang dilakukan oleh pelaksana sudah baik dan memuaskan bagi masyarakat yang menerima bantuan. Sosialisasi Program *Undercover 112 Covid-19* sudah berjalan efektif dan masyarakat juga memahami informasi seputar Covid-19. Pencapaian tujuan Program *Undercover 112 Covid-19* sudah berjalan efektif namun belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan adanya beberapa permasalahan yang terjadi di lapangan terkait pelaksanaan program. Seperti adanya penlepon yang tidak bertanggung jawab yang menghubungi 112 dan Posko Covid-19 hanya untuk sekedar bermain-main dan tidak menyampaikan informasi dengan benar kepada petugas. Selain itu, sumber daya manusia dari Pemerintah juga masih belum terbiasa dengan keadaan dan kondisi baru yang dihadapkan dengan virus baru Covid-19.

Pemantauan Program *Undercover 112 Covid-19*, pemantuan masih belum efektif. Hal tersebut karena kurang maksimalnya pemantauan yang dilakukan pelaksana program terhadap alat kesehatan yang digunakan serta masih terdapat dampak buruk yang timbul bagi masyarakat. Dampak buruk yang diperoleh masyarakat tidak sesuai dengan harapan Pemerintah yang ingin memberikan penanganan secara halus dan diam-diam kepada pasien Covid-19 agar tidak diketahui masyarakat lain. Namun pada pelaksanaannya, terdapat beberapa pasien yang dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat lain apabila mereka telah terpapar Covid-19. Sehingga mereka dikucilkan oleh masyarakat sekitar. Oleh karena itu, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Program *Undercover 112 Covid-19* belum efektif dalam pelaksanaannya. Hal tersebut disebabkan karena belum terpenuhinya seluruh fokus penelitian yang diukur berdasarkan teori efektivitas program Budiani (2007) yang dikutip oleh (Melati & Zulkarnaini, 2021) yang terdiri dari ketepatan sasaran program, sosialisasi program, pencapaian tujuan program, dan pemantauan program.

#### DAFTAR PUSTAKA

Budiman, Y. E., Liando, D. M., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas Program Me'Daseng di Kecamatan Tabukan Utara, Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Agri-Sosio Ekonomi*, 17(1), 147–160.

Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten

Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2).

<https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>

Herdiana, D. (2018). Sosialisasi Kebijakan Publik: Pengertian dan Konsep Dasar. *Jurnal Ilmiah Wawasan Insan Akademik*, 1(3).

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112, (2019).

Mahameru, Y., & Hadi, K. (2022). Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana. *Jurnal Kebijakan Publik*, 13(1), 17–24.

Marhawati, B. (2018). *Pengantar Pengawasan Pendidikan*. Deepublish.

Melati, & Zulkarnaini. (2021). Efektivitas Program Bantuan Sosial Tunai Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kelurahan Pasir Pengraian. *Journal Publicuho*, 4(1), 19–26. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i1.16021>

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE Publications.

Najidah, N., & Lestari, H. (2019). Efektivitas Program Keluarga Harapan (Pkh) Di Kelurahan Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 8(2).

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 115 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, (2021).

Rahayuni, W., & Rusli, Z. (2021). Efektivitas Program Bantuan Langsung Tunai Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Kampung Baru Kecamatan Gunung Toar. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2).

Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.