

LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTIK

ANALISIS PELAYANAN BASARNAS CALL CENTER 115

Dibuat untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Jenjang Pendidikan Strata Satu



Disusun Oleh :
M. Saddam Iqbal Saputra
2234500086

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BENCANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
BUDI LUHUR UNIVERSITY
JAKARTA
2026**



LEMBAR PENGESAHAN



Nama : Muhammad Saddam Iqbal Saputra
Nomor Induk Mahasiswa : 2334500093
Program Studi : Manajemen Bencana
Jenjang Studi : Strata 1
Judul : Analisis Pelayanan Basarnas Call Center 115

Laporan Kuliah Kerja Praktek ini telah disetujui, disahkan dan direkam secara elektronik sehingga tidak memerlukan tanda tangan tim penguji.

Tim Penguji:

Penguji : Fathin Aulia Rahman, S.Pd., M.Sc.
Pembimbing : Fathin Aulia Rahman, S.Pd., M.Sc.
Ketua Program Studi : Dr. Didik Hariyadi Raharjo, S.Pd., M.Pd.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Praktik (KKP) yang berjudul “Analisis Pelayanan Basarnas Call Center 115 di Indonesia”. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik dalam menempuh program studi Manajemen Bencana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur.

Pelaksanaan KKP ini berlangsung di Direktorat Kesiapsiagaan, khususnya pada bagian Basarnas Command Center (BCC) Kantor Pusat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS). Dalam kesempatan ini, penulis mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam pengelolaan dan analisis pelayanan saluran kedaruratan terpadu *Emergency Call* 115. Kegiatan ini bertujuan untuk mendukung fase mitigasi non-struktural, kesiapsiagaan, serta percepatan respons tanggap darurat (*response time*) dalam penyelenggaraan pencarian dan pertolongan skala nasional. Data yang digunakan dalam kajian ini bersumber dari data rekapitulasi log panggilan berkala pada sistem internal Basarnas Command Center (Penelitian et al., 2024).

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja Praktik ini dengan baik, walaupun masih banyak kekurangan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

Jakarta, 9 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	3
1.2.1 Maksud	3
1.2.2 Tujuan.....	3
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.4 Sistematika Penulisan Laporan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI	6
2.1 Sejarah Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS).....	6
2.2 Profil Instansi	7
2.2.1 Basarnas Command Center	8
2.3 Visi BASARNAS	9
2.4 Misi BASARNAS	9
2.5 Tugas dan Fungsi BASARNAS	9
2.6 Struktur Organisasi BASARNAS	10
2.7 Peran Basarnas Command Center dalam Pelayanan Emergency Call 115 ..	10
BAB III LAPORAN KEGIATAN DAN ANALISIS PELAYANAN115.....	11
3.1 Proses Kegiatan	11
3.2 Analisis Data dan Pembahasan.....	19
3.2.1 Pengantar dan Konteks Operasional Basarnas Command Center	19

3.2.2 Analisis Kuantitatif Jumlah Panggilan Masuk	20
3.2.3 Analisis Durasi Tiap Panggilan	21
3.2.4 Analisis Status Panggilan (Call Status Classification).....	23
3.2.5 Analisis Tindak Lanjut Panggilan (Follow-Up Actions).....	24
3.2.6 Pembahasan Penelitian Komunikasi Kedaruratan	27
3.3 Orientasi dan Uraian Kegiatan Lapangan	28
3.3.1 Orientasi Kepalangmerahan Selama 1 Minggu	28
3.3.2 Pengenalan Struktur Organisasi Unit Kesiapsiagaan Basarnas	28
3.3.3 Observasi Ruang Basarnas Command Center (BCC).....	29
3.3.4 Pengenalan Tugas Emergency Call 115 dan Alur Kerja Penerimaan Telepon	31
3.3.5 Menunggu Panggilan Masuk	32
3.3.6 Dokumentasi Kegiatan Kunjungan Mahasiswa Akademi Keperawatan Pelni di BCC.....	33
3.3.7 Pembuatan Laporan Harian Emergency Call 115	34
3.3.8 Identifikasi Masalah.....	35
3.3.9 Pemecahan Masalah.....	35
BAB IV PENUTUP	37
4.1 Kesimpulan.....	37
4.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ruang Basarnas Command Center	29
Gambar 2. Pengenalan Tugas Emergency Call 115	31
Gambar 3. Workstation Operator / Call Center (Menunggu Panggilan Masuk)...	32
Gambar 4. Dokumentasi Kunjungan Mahasiswa Akademi Keperawatan Peln di BCC.....	33
Gambar 5. Laporan Emergency Call 115	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Deskripsi Kegiatan Kuliah Kerja Praktik (KKP)	15
Tabel 3.1. Distribusi Volume Panggilan Masuk (Inbound Calls) Januari–Mei 2026	20
Tabel 3.2. Klasifikasi Durasi Panggilan Masuk (Call Duration)	22
Tabel 3.3. Klasifikasi Kategori Status Panggilan Masuk	23
Tabel 3.4. Matriks Tindak Lanjut Panggilan Berdasarkan Validitas Laporan.....	25
Bagan 3.1. Alur Kerja Tindak Lanjut (Workflow Eskalasi) Panggilan BCC.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Hadir Mahasiswa Magang	40
Lampiran 2. Form Penilaian Kuliah Kerja Praktik (KKP).....	41
Lampiran 3. Sertifikat Piagam Penghargaan Mahasiswa dari Kantor Pusat BASARNAS	42
Lampiran 4. Lembar Berita Acara Konsultasi Dosen Pembimbing.....	43
Lampiran 5. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Sidang KKP	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki tingkat kerawanan bencana yang tinggi. Letak geografis Indonesia yang berada pada pertemuan tiga lempeng tektonik dunia, yaitu Lempeng Eurasia, Indo-Australia, dan Pasifik, menjadikan wilayah Indonesia rentan terhadap berbagai jenis bencana seperti gempa bumi, tsunami, banjir, tanah longsor, letusan gunung api, kecelakaan transportasi, dan kondisi kedaruratan lainnya. Tingginya frekuensi kejadian bencana dan kecelakaan tersebut menuntut adanya sistem tanggap darurat yang cepat, terkoordinasi, dan efektif guna meminimalkan korban jiwa maupun kerugian materiil.

Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS) merupakan lembaga pemerintah non-kementerian yang memiliki tugas utama melaksanakan pencarian dan pertolongan (Search and Rescue/SAR) terhadap korban kecelakaan, bencana, maupun kondisi membahayakan manusia. Dalam menjalankan tugas tersebut, BASARNAS didukung oleh berbagai unit operasional yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, termasuk Kantor SAR, Pos SAR, serta Basarnas Command Center yang beroperasi selama 24 jam.

Salah satu layanan penting yang dimiliki BASARNAS adalah layanan darurat Call Center 115. Layanan ini berfungsi sebagai sarana komunikasi utama bagi masyarakat untuk melaporkan kejadian kedaruratan yang membutuhkan bantuan pencarian dan pertolongan. Melalui layanan ini, masyarakat dapat menyampaikan informasi mengenai kecelakaan transportasi, orang hilang, bencana alam, kecelakaan perairan, maupun kondisi darurat lainnya yang memerlukan respons cepat dari BASARNAS.

Basarnas Command Center memiliki peran strategis sebagai pusat penerimaan informasi, verifikasi laporan, koordinasi antarunit SAR, serta pemantauan tindak

lanjut terhadap setiap laporan yang masuk. Keberhasilan operasi SAR tidak hanya ditentukan oleh kemampuan personel di lapangan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan komunikasi yang diberikan oleh Command Center. Kecepatan menerima laporan, ketepatan verifikasi informasi, serta efektivitas koordinasi menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasi pencarian dan pertolongan.

Dalam praktiknya, Basarnas Command Center menerima berbagai jenis panggilan setiap harinya. Tidak semua panggilan yang masuk berkaitan dengan kondisi kedaruratan SAR. Sebagian panggilan merupakan permintaan informasi, laporan yang tidak valid, panggilan iseng (prank call), maupun panggilan yang tidak dapat tersambung dengan baik. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi operator Command Center dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan setiap laporan yang berpotensi membahayakan keselamatan manusia dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat.

Jumlah panggilan yang masuk, durasi percakapan, status panggilan, serta tindak lanjut yang dilakukan merupakan indikator penting dalam mengukur efektivitas pelayanan Call Center 115. Analisis terhadap indikator-indikator tersebut dapat memberikan gambaran mengenai kinerja pelayanan, beban kerja operator, efisiensi komunikasi, serta tingkat responsivitas BASARNAS dalam menangani laporan kedaruratan.

Melalui kegiatan Kuliah Kerja Praktik (KKP) di Kantor Pusat BASARNAS, penulis memperoleh kesempatan untuk memahami secara langsung proses operasional pelayanan Basarnas Command Center. Pengalaman ini memberikan wawasan mengenai mekanisme penerimaan laporan, sistem pengelolaan panggilan, proses verifikasi informasi, hingga koordinasi tindak lanjut dengan Kantor SAR yang berada di berbagai daerah di Indonesia.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian mengenai pelayanan Call Center 115 dengan judul “Analisis Pelayanan Basarnas Call Center 115 di Indonesia”. Kajian ini difokuskan pada analisis jumlah panggilan

masuk, lama durasi panggilan, status panggilan, dan tindak lanjut laporan yang diterima oleh Basarnas Command Center. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai efektivitas pelayanan yang diberikan serta menjadi masukan bagi peningkatan kualitas layanan kedaruratan BASARNAS di masa mendatang.

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Maksud dari pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik ini adalah memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam memahami sistem pelayanan kedaruratan nasional yang dijalankan oleh BASARNAS, khususnya melalui layanan Call Center 115 yang beroperasi selama 24 jam.

1.2.2 Tujuan

Tujuan pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik ini adalah

- 1) Memenuhi salah satu syarat akademik Program Studi Manajemen Bencana Universitas Budi Luhur.
- 2) Memahami mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Basarnas Command Center 115.
- 3) Menganalisis jumlah panggilan masuk yang diterima oleh Basarnas Command Center.
- 4) Menganalisis rata-rata durasi panggilan yang diterima operator layanan 115.
- 5) Mengidentifikasi status panggilan yang masuk, baik panggilan valid, tidak terjawab, prank call, maupun panggilan informasi.
- 6) Menganalisis tindak lanjut yang dilakukan terhadap laporan yang diterima oleh Basarnas Command Center.
- 7) Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Call Center 115.

1.3 Metode Pengumpulan Data

- 1) Observasi melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan Basarnas Command Center, termasuk proses penerimaan laporan, verifikasi informasi, dan koordinasi tindak lanjut.
- 2) Wawancara melakukan wawancara dengan operator Command Center dan personel BASARNAS untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan dan mekanisme penanganan laporan.
- 3) Studi Dokumentasi mengumpulkan data statistik panggilan yang meliputi jumlah panggilan masuk, durasi panggilan, status panggilan, dan tindak lanjut laporan.
- 4) Studi Pustaka menggunakan berbagai referensi berupa peraturan, jurnal ilmiah, buku, serta dokumen resmi BASARNAS yang berkaitan dengan pelayanan pencarian dan pertolongan.
- 5) Analisis Data data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan pola pelayanan dan efektivitas operasional Basarnas Command Center.

1.4 Sistematika Penulisan Laporan

Laporan KKP ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, maksud dan tujuan, metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI

Berisi sejarah, profil, visi, misi, tugas pokok dan fungsi, serta struktur organisasi BASARNAS dan Basarnas Command Center.

BAB III LAPORAN KEGIATAN DAN ANALISIS PELAYANAN

Berisi uraian kegiatan selama KKP, analisis jumlah panggilan masuk, durasi panggilan, status panggilan, serta tindak lanjut laporan pada Basarnas Command Center.

BAB IV PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik dan analisis pelayanan Call Center 115.

BAB II

GAMBARAN UMUM NSTANSI

2.1 Sejarah Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS)

Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tugas menyelenggarakan kegiatan pencarian dan pertolongan (Search and Rescue/SAR) terhadap korban kecelakaan, bencana, dan kondisi membahayakan manusia. Pembentukan organisasi SAR di Indonesia dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan sistem penyelamatan yang terorganisir seiring meningkatnya aktivitas transportasi, pembangunan nasional, dan potensi terjadinya berbagai kondisi darurat.

Sejarah SAR di Indonesia dimulai pada tahun 1972 ketika Pemerintah Indonesia membentuk organisasi pencarian dan pertolongan nasional setelah bergabung dengan International Maritime Organization (IMO) dan International Civil Aviation Organization (ICAO). Kedua organisasi internasional tersebut mensyaratkan setiap negara anggota memiliki organisasi yang mampu melaksanakan operasi pencarian dan pertolongan dalam bidang pelayaran dan penerbangan.

Pada tanggal 28 Februari 1972 dibentuk Badan SAR Indonesia (BASARI) yang berada di bawah koordinasi Kementerian Perhubungan. Seiring perkembangan kebutuhan nasional, organisasi SAR terus mengalami perubahan struktur dan penguatan kelembagaan hingga akhirnya menjadi Badan SAR Nasional (BASARNAS).

Melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2016, BASARNAS berubah nomenklatur menjadi Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan. Perubahan ini bertujuan memperjelas fungsi utama lembaga dalam melaksanakan pencarian dan pertolongan terhadap korban kecelakaan, bencana, dan kondisi yang membahayakan keselamatan manusia.

Saat ini BASARNAS memiliki jaringan operasional yang tersebar di seluruh Indonesia melalui Kantor Pencarian dan Pertolongan (Kantor SAR), Pos SAR, Unit Siaga SAR, serta Basarnas Command Center yang beroperasi selama 24 jam untuk menerima laporan kedaruratan dari masyarakat.

2.2 Profil Instansi

Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS) merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Republik Indonesia melalui Menteri yang membidangi urusan pemerintahan di bidang transportasi.

BASARNAS memiliki tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pencarian dan pertolongan guna membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam melaksanakan tugas tersebut, BASARNAS berperan sebagai koordinator nasional dalam setiap kegiatan pencarian dan pertolongan yang melibatkan berbagai instansi pemerintah, TNI, POLRI, pemerintah daerah, organisasi kemanusiaan, relawan, dan masyarakat.

Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktik (KKP) dilakukan di Kantor Pusat BASARNAS yang beralamat di **Jalan Angkasa Blok B.15 Kavling 2-3, Kemayoran, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia.**

Sebagai pusat kendali nasional, Kantor Pusat BASARNAS memiliki berbagai fasilitas pendukung operasi SAR, antara lain:

- 1) Basarnas Command Center.
- 2) Pusat Komunikasi SAR Nasional.
- 3) Ruang Monitoring Operasi SAR.
- 4) Pusat Data dan Informasi SAR.
- 5) Ruang Koordinasi Operasi Darurat.
- 6) Sistem Emergency Call 115.
- 7) Sarana komunikasi satelit dan radio.

8) Sistem pelacakan dan pemantauan operasi SAR nasional.

Dalam menjalankan tugasnya, BASARNAS didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan terlatih dalam berbagai bidang penyelamatan seperti:

- Water Rescue.
- Mountain Rescue.
- Urban Search and Rescue (USAR).
- Vertical Rescue.
- Aviation Rescue.
- Maritime Rescue.
- Disaster Response.

2.2.1 Basarnas Command Center

Basarnas Command Center merupakan pusat pelayanan informasi dan komunikasi yang berfungsi sebagai pengendali operasi pencarian dan pertolongan tingkat nasional. Command Center beroperasi selama 24 jam setiap hari untuk menerima dan mengelola seluruh laporan kedaruratan yang masuk dari masyarakat.

Basarnas Command Center memiliki peran strategis sebagai pusat koordinasi yang menghubungkan masyarakat dengan Kantor SAR di seluruh wilayah Indonesia. Melalui layanan *Emergency Call 115*, masyarakat dapat melaporkan berbagai kejadian darurat yang membutuhkan bantuan pencarian dan pertolongan.

Fungsi utama Basarnas Command Center meliputi:

- 1) Menerima laporan kedaruratan dari masyarakat.
- 2) Melakukan verifikasi informasi kejadian.
- 3) Mengidentifikasi lokasi kejadian.
- 4) Mengoordinasikan tindak lanjut dengan Kantor SAR terkait.
- 5) Melakukan monitoring operasi SAR.
- 6) Menyajikan data dan informasi operasi SAR secara nasional.
- 7) Mendokumentasikan seluruh aktivitas pelayanan dan operasi SAR.

Keberadaan Basarnas Command Center menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung kecepatan respons BASARNAS terhadap berbagai kejadian darurat yang terjadi di Indonesia.

2.3 Visi BASARNAS

Visi BASARNAS adalah.

"Terwujudnya penyelenggaraan pencarian dan pertolongan yang andal, profesional, modern, dan terpercaya dalam mendukung keselamatan manusia."

Visi tersebut mencerminkan komitmen BASARNAS untuk memberikan pelayanan pencarian dan pertolongan yang cepat, tepat, efektif, dan berorientasi pada keselamatan jiwa manusia.

2.4 Misi BASARNAS

Untuk mewujudkan visi tersebut, BASARNAS memiliki beberapa misi sebagai berikut.

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan pencarian dan pertolongan yang profesional.
- 2) Mengembangkan sumber daya manusia SAR yang kompeten dan berintegritas.
- 3) Memperkuat sistem koordinasi pencarian dan pertolongan secara nasional.
- 4) Mengembangkan teknologi dan sistem informasi SAR yang modern.
- 5) Meningkatkan kesiapsiagaan serta kemampuan respons terhadap kondisi darurat.
- 6) Memperkuat kerja sama nasional maupun internasional dalam bidang pencarian dan pertolongan.

2.5 Tugas dan Fungsi BASARNAS

Berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, BASARNAS memiliki tugas melaksanakan pencarian dan pertolongan terhadap korban kecelakaan, bencana, dan kondisi membahayakan manusia.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, BASARNAS menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan Kebijakan Nasional SAR

Menyusun kebijakan teknis dan operasional pencarian dan pertolongan yang berlaku secara nasional.

2. Pelaksanaan Operasi SAR

Melaksanakan operasi pencarian dan pertolongan terhadap korban kecelakaan pelayaran, penerbangan, bencana alam, dan kondisi darurat lainnya.

3. Pembinaan Potensi SAR

Melakukan pembinaan terhadap berbagai unsur potensi SAR yang berasal dari instansi pemerintah, organisasi kemanusiaan, relawan, dan masyarakat.

4. Pengelolaan Sistem Informasi SAR

Mengembangkan sistem informasi dan komunikasi untuk mendukung penyelenggaraan operasi SAR yang efektif.

5. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Meningkatkan kompetensi personel SAR melalui pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi.

2.7 Struktur Organisasi BASARNAS

Struktur organisasi BASARNAS dipimpin oleh seorang Kepala BASARNAS yang bertanggung jawab terhadap seluruh penyelenggaraan kegiatan pencarian dan pertolongan di Indonesia.

Secara umum struktur organisasi BASARNAS terdiri dari:

- 1) Kepala BASARNAS.
- 2) Sekretariat Utama.
- 3) Deputi Bidang Operasi Pencarian dan Pertolongan serta Kesiapsiagaan.
- 4) Deputi Bidang Sumber Daya dan Potensi SAR.
- 5) Inspektorat.
- 6) Pusat Data dan Informasi.
- 7) Kantor Pencarian dan Pertolongan (Kantor SAR) di berbagai wilayah Indonesia.
- 8) Pos SAR dan Unit Siaga SAR.
- 9) Basarnas Command Center.

Seluruh unit tersebut bekerja secara terintegrasi untuk memastikan pelaksanaan operasi pencarian dan pertolongan dapat berjalan secara efektif, cepat, dan tepat sasaran.

2.8 Peran Basarnas Command Center dalam Pelayanan Emergency Call 115

Kegiatan Kuliah Kerja Praktik ini, fokus utama pembelajaran berada pada pelayanan Emergency Call 115 yang dikelola oleh Basarnas Command Center. Layanan ini berfungsi sebagai pusat penerimaan laporan kondisi membahayakan manusia dari seluruh wilayah Indonesia. Setiap laporan yang masuk akan diproses melalui beberapa tahapan, yaitu penerimaan panggilan, verifikasi informasi, pencatatan data, koordinasi dengan Kantor SAR terkait, dan pemantauan tindak lanjut operasi.

Data panggilan yang diterima melalui layanan 115 menjadi sumber informasi penting dalam mendukung pengambilan keputusan operasional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan operator, kecepatan respons, serta efektivitas koordinasi menjadi faktor utama dalam mendukung keberhasilan tugas BASARNAS dalam menyelamatkan jiwa manusia.

3.1 Proses kegiatan

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Praktik (KKP) di Kantor Pusat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS), yang berlokasi di Jalan Angkasa Blok B15 Kav 2-3, Kemayoran, Jakarta Pusat. Kegiatan ini dilaksanakan secara berkelompok, dan penulis ditempatkan di Direktorat Kesiapsiagaan, khususnya pada bagian Basarnas Command Center (BCC) yang mengelola saluran kedaruratan terpadu *Emergency Call 115*. Penempatan ini sangat relevan dan berkaitan langsung dengan program studi penulis, yaitu Manajemen Bencana, terutama dalam fase mitigasi non-struktural, kesiapsiagaan, dan percepatan respons tanggap darurat (*response time*).

Pelaksanaan KKP berlangsung selama 2 (dua) bulan, terhitung sejak tanggal 13 April 2025 hingga 9 Juni 2025. Penulis mengikuti kegiatan magang setiap hari

kerja, yakni Senin hingga Jumat, dengan jam kerja operasional pukul 08.00–16.00 WIB, pada hari pertama masuk magang, saya diberikan pengarahan dan materi pengenalan mengenai unit kesiapsiagaan secara umum. Pemateri menjelaskan secara mendetail tentang tugas pokok dan fungsi unit kesiapsiagaan, struktur organisasi di dalamnya, serta bagaimana alur koordinasi antar bagian ketika terjadi suatu kejadian darurat. Saya juga diperkenalkan dengan sistem kerja di BCC, yang merupakan garda terdepan dalam penerimaan laporan bencana ataupun kecelakaan.

Selain itu, saya juga diajak berkeliling untuk melihat secara langsung ruang kerja dan fasilitas yang digunakan, seperti perangkat komunikasi, monitor pantau kejadian, serta peta wilayah operasi Basarnas. Hari pertama ini sangat penting bagi saya untuk memahami budaya kerja dan tanggung jawab besar yang diemban oleh setiap petugas di unit kesiapsiagaan.

Setelah menerima materi pengenalan, saya kemudian ditugaskan di BCC. Sebelum benar-benar bertugas sebagai penerima telepon, saya terlebih dahulu mendapat bimbingan langsung dari petugas senior yang bertugas di BCC. Bimbingan tersebut mencakup cara menerima telepon yang baik dan benar, cara membuka percakapan dengan sopan dan tegas, serta cara menutup telepon dengan profesional. Saya juga diajarkan bagaimana cara menggali informasi penting dari penelepon dengan cepat dan tepat, seperti lokasi kejadian, jenis kejadian, jumlah korban, dan kondisi terkini di lapangan.

Setelah dirasa cukup memahami tata cara berkomunikasi, saya mulai bertugas sebagai penerima telepon darurat dari masyarakat. Dalam praktiknya, hampir setiap menit telepon masuk ke nomor darurat 115. Namun yang saya temui di lapangan adalah bahwa sebagian besar panggilan yang masuk merupakan panggilan salah sambung atau bahkan panggilan iseng dari orang-orang yang tidak benar-benar membutuhkan jasa SAR. Jumlah panggilan yang masuk sangat tinggi, tetapi hanya sebagian kecil saja yang merupakan laporan darurat yang sungguh-sungguh memerlukan penanganan cepat.

Meskipun demikian, setiap panggilan tetap harus direspon dengan profesional karena tidak bisa dipastikan mana yang benar-benar darurat dan mana yang tidak. Saya belajar untuk tetap tenang, sabar, dan tidak mudah terpancing emosi ketika menerima telepon iseng, karena hal tersebut sudah menjadi bagian dari tantangan pekerjaan di BCC.

Selain bertugas menerima telepon, saya juga diberikan kesempatan untuk mempelajari secara menyeluruh alur kerja mulai dari laporan masuk hingga ditindaklanjuti oleh tim. Secara garis besar, alurnya adalah sebagai berikut:

- 1) Penerimaan Laporan. Masyarakat menghubungi nomor darurat 115, kemudian petugas BCC menerima panggilan dan mencatat seluruh informasi kejadian secara rinci.
- 2) Verifikasi Awal. Petugas melakukan verifikasi sederhana dengan mengonfirmasi ulang informasi yang diberikan, termasuk lokasi dan jenis kejadian.
- 3) Pencatatan dalam Sistem. Seluruh laporan yang masuk segera dicatat dalam sistem pelaporan Basarnas secara real-time.
- 4) Koordinasi Internal. Laporan yang telah tervalidasi kemudian diteruskan kepada pimpinan unit kesiapsiagaan untuk dilakukan analisis lebih lanjut mengenai skala kejadian dan sumber daya yang dibutuhkan.
- 5) Penerbitan Perintah Tindak. Setelah mendapat persetujuan dari pimpinan, perintah operasi SAR segera diterbitkan dan diteruskan ke unit SAR terdekat dengan lokasi kejadian.
- 6) Pelaksanaan dan Pemantauan. Tim SAR diterjunkan ke lokasi, dan BCC terus memantau perkembangan serta berkoordinasi dengan tim di lapangan hingga operasi selesai.

Saya sangat terbantu dengan mempelajari alur ini karena memberikan gambaran utuh bahwa tugas di BCC bukan hanya menerima telepon, tetapi juga

menjadi bagian penting dari rantai penanganan SAR yang membutuhkan kecepatan, ketepatan, dan kedisiplinan informasi.

Selama masa magang, saya juga mendapat tugas tambahan yaitu mendokumentasikan kegiatan kunjungan yang dilakukan oleh rombongan dari Universitas Pelni ke bagian BCC. Kunjungan tersebut bertujuan untuk mengenalkan dunia operasional SAR kepada mahasiswa dan memperluas wawasan mereka tentang pentingnya peran Basarnas dalam penyelamatan jiwa.

Terkait tugas ini, saya bertugas mengambil foto dan video selama sesi kunjungan berlangsung, mulai dari sambutan, pemaparan materi oleh petugas BCC, hingga sesi tanya jawab. Saya juga membantu mengatur jalannya dokumentasi agar hasil yang didapatkan dapat digunakan sebagai arsip dan publikasi internal Basarnas. Dari kegiatan ini, saya belajar bagaimana cara mendokumentasikan acara secara profesional, termasuk memilih sudut pengambilan gambar yang baik dan menangkap momen-momen penting selama acara berlangsung.

Secara keseluruhan, pelaksanaan KKP di Kantor Pusat BASARNAS, khususnya pada bagian Basarnas *Command Center* (BCC), menjadi pengalaman yang sangat berharga dalam mendukung proses pembelajaran di bidang manajemen bencana terutama pada aspek mitigasi non-struktural, kesiapsiagaan, serta percepatan respons tanggap darurat (*response time*) serta menjadi bekal penting dalam menghadapi dunia kerja profesional di masa mendatang.

Nama	: M. SaddamIqbal Saputra
NIM	: 2334500093
Program Studi	: Manajemen Bencana
Instansi	: Kantor Basaranas Pusat
Bagian	: Kesiapsiagaan
Periode	: 13 April s.d 9 Juni 2025

Tabel 1. Deskripsi Kegiatan Kuliah Kerja Praktek (KKP)

Tanggal	Kegiatan
Minggu Ke-1	
Senin, 13 April 2026	Penerimaan mahasiswa magang, pengarahan umum, dan orientasi pengenalan gedung serta fasilitas Kantor Pusat BASARNAS.
Selasa, 14 April 2026	Pemaparan materi mengenai tugas pokok, fungsi, dan struktur organisasi di bawah Direktorat Kesiapsiagaan.
Rabu, 15 April 2026	Observasi langsung fasilitas ruang kerja Basarnas Command Center (BCC) (perangkat komunikasi, video wall, dan peta wilayah operasi).
Kamis, 16 April 2026	Pengenalan alur koordinasi penanganan kedaruratan nasional dan regional antar Kantor SAR (Kansar).
Minggu Ke-2	
Senin, 20 April 2026	Pengenalan komprehensif tugas dan fungsi Basarnas Command Center (BCC) dalam penanggulangan bencana dan musibah.
Selasa, 21 April 2026	Bimbingan langsung oleh petugas senior BCC mengenai tata cara menerima telepon darurat dan etika komunikasi kedaruratan.
Rabu, 22 April 2026	Pelatihan teknik wawancara terstruktur guna menggali informasi primer (jenis kejadian, lokasi, jumlah korban, dan kondisi terkini).
Kamis, 23 April 2026	Pengenalan serta klasifikasi jenis panggilan masuk (panggilan operasional valid vs panggilan non-darurat/spam).
Minggu Ke-3	

Senin, 27 April 2026	Praktik siaga mandiri di bawah pengawasan senior pada workstation pelayanan Emergency Call 115.
Selasa, 28 April 2026	Pelaksanaan verifikasi awal dan validasi terhadap laporan-laporan kondisi membahayakan manusia dari masyarakat.
Rabu, 29 April 2026	Siaga piket posko komunikasi dan praktik penapisan (filtering) panggilan salah sambung.
Kamis, 30 April 2026	Pendampingan teknis dalam melakukan pencatatan data awal pelapor ke pangkalan data log panggilan.
Minggu Ke-4	
Senin, 4 Mei 2026	Mempelajari prosedur penginputan dan pencatatan laporan secara real-time ke dalam sistem pelaporan internal BASARNAS.
Selasa, 5 Mei 2026	Simulasi alur penorusan informasi tervalidasi kepada pimpinan unit kesiapsiagaan untuk analisis skala prioritas resources.
Rabu, 6 Mei 2026	Tugas Tambahan: Pelaksanaan dokumentasi (foto/video) dan pengaturan jalannya kegiatan kunjungan mahasiswa Akademi Keperawatan Peln di BCC.
Kamis, 7 Mei 2026	Piket siaga posko komunikasi BCC dan evaluasi mingguan performa interaksi telepon darurat bersama mentor.
Minggu Ke-5	
Senin, 11 Mei 2026	Mempelajari mekanisme penerbitan Perintah Operasi SAR (Perintah Tindak) berdasarkan instruksi pimpinan.
Selasa, 12 Mei 2026	Pemantauan alur koordinasi routing informasi darurat dari BCC Pusat ke Kantor SAR terdekat dari titik lokasi musibah.

Rabu, 13 Mei 2026	Praktik pemantauan perkembangan (monitoring) visual operasi SAR aktif yang sedang berjalan di lapangan melalui video wall.
Kamis, 14 Mei 2026	Pengumpulan data statistik harian (volume inbound calls) dan pematangan rekapitulasi data log call darurat.
Minggu Ke-6	
Senin, 18 Mei 2026	Persiapan pembuatan laporan harian dan pengolahan data statistik pelayanan Emergency Call 115.
Selasa, 19 Mei 2026	Pelaksanaan pemaparan/presentasi hasil rekapitulasi laporan harian operasional di ruang rapat BCC.
Rabu, 20 Mei 2026	Analisis kuantitatif sebaran durasi panggilan masuk bulanan (klasifikasi panggilan berdurasi 1–5 detik).
Kamis, 21 Mei 2026	Studi kasus penanganan fenomena alarm fatigue akibat tingginya angka missed call/ghost call bersama tim operator.
Minggu Ke-7	
Senin, 25 Mei 2026	Pengidentifikasian masalah disinformasi fungsi nomor 115 pada kelompok panggilan utilitas komersial (kuota, nomor PUK).
Selasa, 26 Mei 2026	Pendataan berkala nomor telepon eksternal yang terindikasi melakukan gangguan/prank call terarah secara berulang.
Rabu, 27 Mei 2026	Simulasi pengalihan fitur penapisan otomatis (Interactive Voice Response/IVR) dalam mendeteksi pocket dialing.
Kamis, 28 Mei 2026	Pengarsipan digital lembar dokumen laporan musibah resmi (SAR Active) triwulanan yang telah dinyatakan selesai/ditutup.
Minggu Ke-8	

Senin, 1 Juni 2026	Evaluasi kontribusi efisiensi komunikasi operator Call Center 115 terhadap pemangkasan response time operasi SAR lapangan.
Selasa, 2 Juni 2026	Rekapitulasi data komparatif volume inbound calls periode Januari–Mei 2026 untuk bahan penyusunan Bab III Laporan KKP.
Rabu, 3 Juni 2026	Penyusunan draf analisis kuantitatif status panggilan (Missed Call vs Laporan Valid) di bawah bimbingan staf Kesiapsiagaan.
Kamis, 4 Juni 2026	Konsultasi draf laporan evaluasi pelayanan Call Center 115 kepada kepala siaga / penanggung jawab operasional BCC.
Minggu Ke-9	
Senin, 8 Juni 2026	Finalisasi draf naskah Laporan Kuliah Kerja Praktik (KKP) Direktorat Kesiapsiagaan BASARNAS.
Selasa, 9 Juni 2026	Penyelesaian administrasi magang, pelepasan formal oleh kepala markas/unit kesiapsiagaan, dan pengambilan sertifikat KKP.

BAB III

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengantar dan Konteks Operasional Basarnas Command Center

Pusat Pengendali Operasi atau yang lebih dikenal sebagai Basarnas Command Center (BCC) merupakan urat nadi utama dalam sistem penanggulangan kedaruratan, pencarian, dan pertolongan (*Search and Rescue/SAR*) di wilayah Kesatuan Republik Indonesia. BCC memegang peranan krusial sebagai pintu gerbang utama (*first responder gateway*) yang mengintegrasikan seluruh informasi kedaruratan dari masyarakat luas melalui sistem emergency call 115. Selama pelaksanaan magang yang berlangsung dari bulan Januari hingga Mei 2026, praktikan melakukan observasi, pencatatan, dan analisis mendalam terhadap performa operasional serta karakteristik data arus panggilan kedaruratan yang dikelola oleh Direktorat Kesiapsiagaan.

Berkaitan ekosistem manajemen bencana dan operasi kemanusiaan, data komunikasi kedaruratan bukan sekadar catatan log aktivitas, melainkan instrumen strategis yang menggambarkan kesiapan operasional, efisiensi penanganan, beban kerja personel, serta pola perilaku masyarakat terkait pemanfaatan fasilitas publik. Guna memberikan pemahaman yang komprehensif, berfokus pada analisis empat parameter utama operasional BCC: (1) Volume atau jumlah panggilan masuk (*inbound calls*), (2) Durasi penanganan setiap panggilan (*call duration*), (3) Klasifikasi status panggilan yang diterima, serta (4) Tindak lanjut (*follow-up action*) yang diimplementasikan oleh tim operator penolong. Seluruh temuan empiris dalam laporan ini didasarkan pada visualisasi data log berkala dari Januari hingga Mei 2026 dan dikorelasikan dengan literatur manajemen kedaruratan kontemporer (Anna et al., 2025).

3.2. Analisis Kuantitatif Jumlah Panggilan Masuk

Volume panggilan masuk merupakan indikator utama yang mendefinisikan kapasitas beban kerja (workload) nyata yang dihadapi oleh infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia di BCC. Berdasarkan kompilasi data berkala dari bulan Januari sampai dengan Mei 2026, tercatat fluktuasi yang dinamis pada grafik total panggilan kedaruratan bulanan. Dinamika volume inbound calls ini dipengaruhi oleh faktor musim, intensitas cuaca ekstrem, tingkat kesadaran masyarakat, serta berbagai insiden kecelakaan transportasi maupun kondisi membahayakan manusia yang terjadi di lapangan.

Secara rinci, total volume panggilan masuk dari masyarakat ke layanan emergency call 115 selama periode pengamatan mencapai puncaknya pada bulan Maret. Distribusi data kuantitatif panggilan masuk per bulan disajikan secara rinci pada Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1. Distribusi Volume Panggilan Masuk (Inbound Calls)
Januari - Mei 2026

No	Bulan Operasional	Total Panggilan Masuk (Inbound)	Panggilan Berhasil Terhubung	Persentase Kontribusi (%)
1	Januari	27.086	27.064	17,09%
2	Februari	32.390	32.379	20,44%
3	Maret	43.392	43.384	27,38%
4	April	38.313	38.304	24,18%
5	Mei	16.831	16.824	10,61%
Total Keseluruhan		158.012	157.955	100,00%

Berdasarkan data di atas, terlihat lonjakan signifikan dari bulan Januari (27.086 panggilan) menuju Maret yang menyentuh angka 43.392 panggilan. Kenaikan drastis sebesar 60,2% dalam waktu dua bulan ini berkorelasi dengan peningkatan curah hujan tinggi dan cuaca ekstrem yang memicu rentetan bencana hidrometeorologi di beberapa wilayah Indonesia, seperti banjir bandang dan gelombang tinggi laut. Kondisi tersebut memicu kepanikan warga maupun instansi terkait untuk segera menghubungi Basarnas Command Center guna memohon bantuan evakuasi atau sekadar melakukan konfirmasi kondisi cuaca. Penurunan tajam terjadi pada bulan Mei (16.831 panggilan) yang sejalan dengan transisi menuju musim kemarau, di mana intensitas musibah pelayaran dan kebencanaan hidrometeorologi cenderung mereda (Usman, 2026).

Tingginya volume panggilan ini menuntut kapasitas kesiapan server dan pembagian shift operator yang prima. Analisis terhadap performa individu agen menunjukkan penumpukan beban tugas pada agen-agen lini depan. Sebagai contoh, log operasional internal mencatat fluktuasi panggilan harian yang diterima per agen berkisar antara belasan hingga ratusan panggilan tergantung pada pembagian meja posko. Tingginya angka panggilan ini mempertegas perlunya sistem penyaring otomatis agar panggilan kedaruratan yang valid tidak terhambat oleh panggilan-panggilan non-darurat.

3.2. Analisis Durasi Tiap Panggilan

Durasi penanganan panggilan merupakan parameter kritikal untuk mengukur efisiensi komunikasi interaktif antara operator kedaruratan dengan pelapor. Di dalam lingkup BCC, setiap detik memiliki nilai yang sangat fatal karena berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa manusia (golden time). Analisis durasi panggilan dilakukan dengan mengklasifikasikan lamanya panggilan masuk ke dalam beberapa rentang waktu spesifik, mulai dari panggilan sangat singkat (di bawah 5 detik) hingga panggilan koordinasi mendalam (di atas 60 detik).

Data log panggilan kedaruratan BCC menunjukkan dominasi panggilan dengan durasi berkisar antara 1 hingga 15 detik. Distribusi persentase durasi panggilan ini dipaparkan secara mendalam pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Klasifikasi Durasi Panggilan Masuk (Call Duration)

No	Rentang Durasi Panggilan	Karakteristik Utama Panggilan	Persentase Estimasi (%)
1	Sangat Singkat (1 – 5 Detik)	Missed call, panggilan terputus otomatis, ghost calls.	85,2%
2	Singkat (6 – 15 Detik)	Panggilan tidak sengaja, prank call langsung tutup, junk calls.	12,6%
3	Sedang (16 – 30 Detik)	Menanyakan fungsi nomor 115, menanyakan instansi lain.	1,5%
4	Panjang (31 – 60 Detik)	Laporan awal musibah ringan, permintaan informasi cuaca.	0,5%
5	Sangat Panjang (> 60 Detik)	Koordinasi kedaruratan aktif, verifikasi koordinat SAR.	0,2%

Temuan oprasional yang sangat krusial adalah tingginya persentase panggilan berdurasi sangat singkat (1-5 detik) yang mencapai 85,2% dari total interaksi. Mayoritas dari panggilan ini dikategorikan sebagai missed call atau panggilan mati seketika sebelum operator sempat mengucapkan salam pembuka secara lengkap. Secara teknis, fenomena ini disebabkan oleh kegagalan jaringan seluler pelapor, ketidaksengajaan menekan fitur panggilan darurat pada ponsel pintar modern (pocket dialing), atau tindakan sengaja dari oknum masyarakat yang melakukan tes konektivitas jalur telepon (Mannan et al., 2025).

Panggilan dengan durasi di atas 60 detik memiliki kuantitas yang sangat minim (0,2%) namun menyerap konsentrasi kognitif tertinggi dari personel operator. Panggilan panjang ini biasanya memuat pelaporan insiden kritis, seperti kecelakaan kapal nelayan, kondisi membahayakan manusia di hutan, atau kecelakaan transportasi dengan korban banyak. Dalam durasi yang panjang ini, operator dituntut mengumpulkan data primer menggunakan metode interogasi terstruktur: nama pelapor, jenis musibah, waktu kejadian, titik koordinat geografis (latitude/longitude), jumlah korban, serta kondisi cuaca lokal. Durasi yang panjang ini sangat esensial untuk meminimalkan ambiguitas informasi sebelum data diteruskan ke tim rescue di lapangan.

3.4. Analisis Status Panggilan (*Call Status Classification*)

Klasifikasi status panggilan berfungsi untuk memisahkan antara panggilan yang bermakna operasional (*operational call*) dengan panggilan sampah (*junk/spam call*). Realitas yang ditemukan di Basarnas Command Center menunjukkan ketimpangan yang luar biasa besar antara niat masyarakat untuk meminta pertolongan SAR dengan penyalahgunaan saluran publik darurat.

Berdasarkan pengolahan log data akumulatif, status panggilan dikelompokkan ke dalam tiga kategori utama: Missed Call/Junk Call, Panggilan Salah Sambung/Umum, dan Panggilan Kedaruratan Riil (*Emergency SAR Report*). Rincian mengenai pembagian status panggilan ini tercantum pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Klasifikasi Kategori Status Panggilan Masuk

No	Klasifikasi Status Panggilan	Volume Kumulatif	Persentase Realisasi (%)
1	Missed Call / Ghost Call / Terputus	155.228	98,24%
2	Junk Call / Prank / Menanyakan Layanan Komersial	2.356	1,49%
3	Panggilan Informasi Umum & Instansi Lain	312	0,20%
4	Laporan Kedaruratan Valid (SAR Active)	116	0,07%
Total Akumulasi		158.012	100,00%

Angka kedaruratan riil yang divalidasi dan membutuhkan respons penanganan cepat hanya berkisar pada angka 0,07% dari total panggilan yang masuk (116 laporan terverifikasi dalam 5 bulan). Sebaliknya, status Missed Call mendominasi secara mutlak dengan presentase 98,24%. Fenomena tingginya angka missed call ini memicu tantangan kejenuhan mental (*alarm fatigue*) bagi operator BCC, di mana konsentrasi mereka teruji secara konstan akibat merespons ratusan panggilan sunyi sebelum akhirnya menerima satu panggilan bencana yang sesungguhnya.

Selain missed call, kategori junk call mencakup panggilan dari oknum masyarakat yang menanyakan kode PUK kartu seluler, menanyakan paket kuota internet Telkomsel, komplain gangguan sinyal telepon, hingga anak-anak yang melakukan panggilan iseng (prank calls). Adanya disinformasi mengenai fungsi saluran nomor darurat 115 mencerminkan masih rendahnya literasi publik. Masyarakat sering kali menganggap nomor darurat bebas pulsa sebagai saluran pengaduan multiguna untuk seluruh masalah utilitas harian mereka, bukan sebagai saluran khusus penyelamatan jiwa terintegrasi.

3.5. Analisis Tindak Lanjut Panggilan (*Follow-Up Actions*)

Tindak lanjut (*Follow-Up Action*) merupakan rantai keputusan operasional terakhir yang diambil oleh operator BCC (Basarnas Command Center) setelah menentukan validitas status panggilan. Tindak lanjut ini menjadi jembatan kritis yang menghubungkan BCC sebagai otak informasi dengan Kantor Pencarian dan Pertolongan (Kantor SAR/KPP) serta Pos SAR yang tersebar di seluruh penjuru tanah air sebagai eksekutor operasi fisik di lapangan.

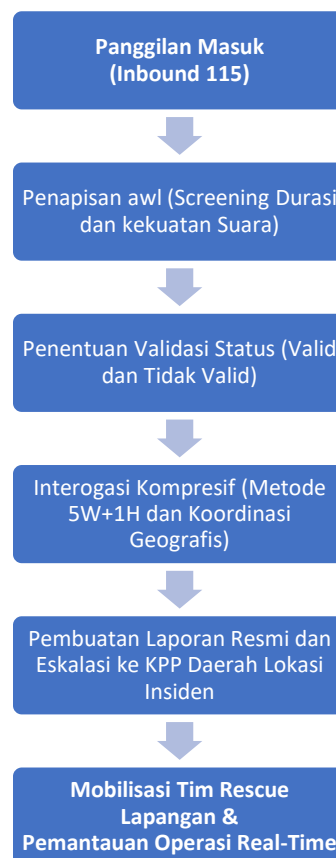
Berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) di Direktorat Kesiapsiagaan Basarnas, setiap panggilan yang masuk harus langsung direspons cepat dan diproses dengan tepat sesuai tingkat kedaruratannya. Begitu panggilan darurat tersebut dinyatakan valid, operator bakal langsung membuat lembar laporan resmi untuk diteruskan ke sistem penanganan operasi penyelamatan. Distribusi tindakan penyelamatan dan tindak lanjut prosedural dirangkum pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Matriks Tindak Lanjut Panggilan Berdasarkan Validitas Laporan

No	Karakteristik Panggilan	Tindak Lanjut Operasional Operator BCC	Output Dokumen / Aksi
1	Laporan Kedaruratan Valid (Musibah Penerbangan, Pelayaran, Kebencanaan) Membahayakan Manusia)	Verifikasi identitas pelapor, konfirmasi koordinat, pembuatan laporan resmi musibah, meneruskan info ke KPP daerah terkait, koordinasi lintas instansi (BMKG, TNI/Polri).	Penerbitan Lembar Laporan Musibah Resmi (Aksi Operasi SAR Aktif)
2	Panggilan Informasi / Instansi Lain (Kebakaran, Kriminalitas)	Edukasi fungsi nomor 115, mengarahkan pelapor menghubungi nomor darurat spesifik (113 Kebakaran, 110 Polri, 119 Ambulans).	Pemberian Informasi / Rujukan Jalur Kontak (Referral)
3	Panggilan Salah Sambung / Komersial (Kode PUK, Kuota Internet)	Menolak panggilan secara sopan, menginformasikan bahwa saluran ini khusus untuk evakuasi korban bencana/kecelakaan.	Penghentian Interaksi (Polite Termination)
4	Missed Call / Junk / Prank Terarah	Pengabaian log secara sistematis, pencatatan otomatis pada pangkalan data penalti jika terjadi berulang kali dari nomor yang sama.	Penyimpanan Log Data (Archiving)

Berdasarkan total ribuan panggilan yang masuk, penanganan terhadap 116 laporan darurat valid menuntut respons cepat tanpa toleransi kesalahan. Tindak lanjut operasional diawali dengan pengisian formulir digital darurat yang memuat kronologi insiden secara detail. Operator BCC selanjutnya melakukan koordinasi instan (hotline routing) ke Kantor SAR terdekat dari lokasi kejadian untuk mengarahkan tim rescue dan alatutista (alat utama sistem pertolongan). Selama operasi berlangsung, BCC terus memantau pergerakan tim rescue secara real-time dan memperbarui status operasi dari Aksi SAR hingga musibah dinyatakan selesai atau ditutup resmi.

Bagan 3.4. Alur Kerja Tindak Lanjut (Workflow Eskalasi) Panggilan BCC



Bagi panggilan yang bersifat non-kedaruratan, tindak lanjut difokuskan pada aspek edukasi publik. Operator memberikan penjelasan singkat mengenai

dedikasi nomor 115 yang hanya diperuntukkan bagi evakuasi keselamatan jiwa. Langkah penghentian interaksi secara sopan dilakukan untuk memastikan saluran tetap terbuka bagi masyarakat lain yang sedang menghadapi ancaman maut di saat yang sama.

3.6. Pembahasan Penelitian Komunikasi Kedaruratan Relevansi Komunikasi Kedaruratan Operator 115

Temuan empiris dari data operasional Basarnas Command Center periode Januari hingga Mei 2026 menegaskan adanya tantangan sistemik dalam manajemen komunikasi darurat di Indonesia. Fenomena ketimpangan ekstrim antara volume panggilan masuk (158.012 panggilan) dengan jumlah laporan darurat riil yang valid (116 laporan) menunjukkan beban kerja operator didominasi oleh penapisan gangguan (noise filtering). Hal ini sejalan dengan teori manajemen risiko operasional yang menyatakan bahwa efektivitas sistem tanggap darurat sangat dipengaruhi oleh kualitas input informasi yang masuk ke pusat kendali.

Perspektif efisiensi operasional, dominasi durasi panggilan pendek (1-5 detik) sebesar 85,2% mengindikasikan bahwa infrastruktur telekomunikasi BCC dipaksa bekerja ekstra untuk memproses panggilan intermiten yang tidak menghasilkan nilai operasional penanggulangan bencana. Masalah alarm fatigue yang membayangi para operator dapat menurunkan tingkat kewaspadaan (situational awareness) apabila tidak didukung oleh teknologi peredam panggilan spam otomatis. Ketika sebuah panggilan kedaruratan yang valid masuk di antara ribuan panggilan sampah, kecepatan respons operator dalam melakukan interogasi koordinat dan memutuskan eskalasi ke Kantor SAR daerah menjadi penentu utama keberhasilan operasi penyelamatan jiwa di lapangan.

Berdasarkan uraian tersebut, optimalisasi sistem *emergency call 115* ke depan memerlukan restrukturisasi menyeluruh. Pengaplikasian teknologi Interactive Voice Response (IVR) cerdas sebagai garda depan penapisan panggilan dapat menjadi solusi inovatif untuk menyaring panggilan tidak sengaja (pocket dialing) dan spam seluler sebelum diteruskan ke operator manusia. Selain itu, peningkatan literasi masyarakat secara masif melalui kampanye publik

terkait fungsi spesifik layanan kedaruratan mutlak dilakukan demi terciptanya ekosistem tata kelola kedaruratan yang responsif, efisien, dan berdaya guna tinggi.

3.1.1 Orientasi kepalang merah Bejalan selama 1 Minggu

Kegiatan orientasi lapangan dilakukan pada minggu pertama magang di Kantor Pusat Basarnas, khususnya di Unit Kesiapsiagaan BCC (Basarnas Command Center). Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman awal mengenai struktur organisasi, fasilitas yang dimiliki, serta sistem pelayanan kemanusiaan yang dijalankan. Fokus utama unit ini adalah menerima, mengolah, dan menyebarkan informasi darurat, serta mengoordinasikan pencarian dan pertolongan dalam skala nasional maupun internasional.

3.1.2 Pengenalan Struktur Organisasi Unit Kesiapsiagaan Basarnas

Pada hari pertama orientasi, peserta magang dikenalkan langsung dengan struktur organisasi Unit Kesiapsiagaan Basarnas, khususnya yang bertugas di Basarnas Command Center (BCC) . Struktur ini merupakan bagian dari Deputy Bidang Operasi Pencarian dan Pertolongan, dan Kesiapsiagaan dan berfungsi sebagai pusat komando serta koordinasi operasi SAR skala nasional. BCC dilengkapi dengan aplikasi dan sistem komunikasi terintegrasi di seluruh Indonesia . Struktur organisasi siaga di BCC terdiri dari beberapa elemen utama, yaitu :

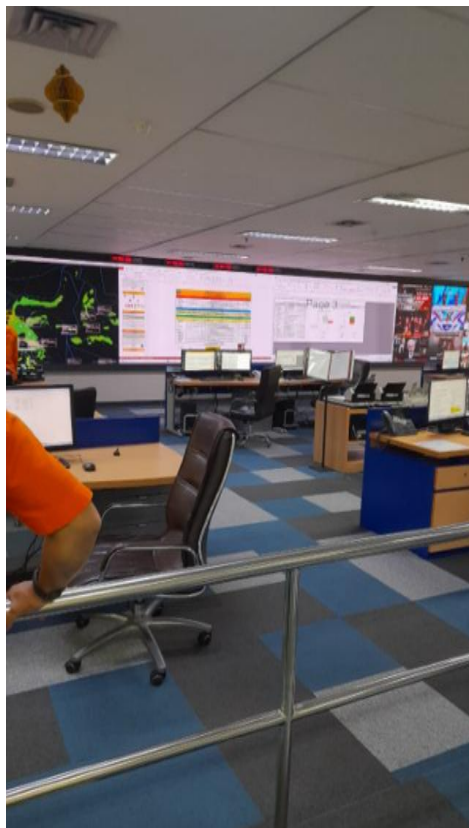
- a. Pengawas SAR, yang bertanggung jawab secara umum terhadap pengawasan pelaksanaan siaga dan memastikan seluruh prosedur berjalan sesuai standar.
- b. Kepala Siaga SAR, yang bertugas memimpin pelaksanaan siaga dan mengoordinasikan seluruh aktivitas di BCC selama masa siaga berlangsung.
- c. Asisten Kepala Siaga SAR, yang berfungsi mendampingi Kepala Siaga SAR dan membantu dalam pengambilan keputusan operasional selama siaga.
- d. Petugas-petugas teknis, seperti.

- 1) Petugas Komunikasi, yang bertanggung jawab atas kelancaran sistem komunikasi dan koordinasi informasi selama operasi siaga.

- 2) Petugas Layanan Nomor Telepon Darurat (115), yang bertugas menerima dan menangani laporan darurat dari masyarakat melalui saluran telepon .
- 3) Petugas Pencarian dan Pertolongan, yang merupakan personel siap dikerahkan untuk melaksanakan operasi SAR di lapangan.
- 4) Awak Sarana Pencarian dan Pertolongan, yang mengoperasikan berbagai sarana dan prasarana yang digunakan dalam operasi.

Setiap petugas memiliki tugas dan fungsi masing-masing namun saling bersinergi untuk memastikan kesiapsiagaan Basarnas berjalan optimal. Selain tim inti tersebut, BCC juga didukung oleh petugas pendukung dari berbagai fungsi, seperti Humas, Jaringan dan Aplikasi, Medis/Tenaga Kesehatan, Logistik, dan Teknisi Komunikasi. Orientasi ini dilengkapi dengan paparan singkat dari masing-masing petugas.

3.1. Observasi Ruang Basarnas Command Center (BCC)



Gambar 1. Ruang Basarnas Command Center (BCC)

Berdasarkan hasil observasi, gambar tersebut menunjukkan suasana Basarnas Command Center (BCC) yang merupakan pusat kendali operasional pencarian dan pertolongan (Search and Rescue/SAR) milik Basarnas. Ruang ini berfungsi sebagai pusat pemantauan, koordinasi, komunikasi, serta pengambilan keputusan terhadap berbagai kejadian kedaruratan yang terjadi di seluruh wilayah Indonesia.

Pada bagian depan ruangan terdapat video wall (layar monitor berukuran besar) yang menampilkan berbagai informasi operasional secara real-time. Layar tersebut dibagi menjadi beberapa tampilan yang memiliki fungsi berbeda, antara lain:

- Peta digital Indonesia yang digunakan untuk memantau lokasi kejadian, posisi kantor SAR, serta informasi geografis yang mendukung operasi pencarian dan pertolongan.
- Dashboard laporan kejadian (incident monitoring) yang menampilkan daftar laporan masuk, status penanganan, waktu kejadian, lokasi, serta perkembangan setiap operasi SAR.
- Data operasional dan rekapitulasi kejadian, yang berisi informasi mengenai jumlah laporan, jenis kejadian, tingkat prioritas, hingga status penyelesaian operasi.
- Monitoring CCTV dan media informasi, yang digunakan untuk memantau kondisi lapangan, aktivitas operasional, serta berbagai informasi visual yang mendukung pengambilan keputusan.

Selain video wall, terlihat pula beberapa workstation operator yang dilengkapi dengan komputer, monitor ganda, serta perangkat komunikasi. Setiap workstation digunakan oleh petugas Basarnas untuk menerima laporan darurat,

melakukan verifikasi informasi, berkoordinasi dengan Kantor Pencarian dan Pertolongan (Kansar) di berbagai daerah, serta memantau jalannya operasi SAR secara berkesinambungan.

Selama kegiatan observasi, mahasiswa memperoleh penjelasan mengenai alur kerja Basarnas *Command Center*, dimulai dari penerimaan laporan melalui *Call Center* 115 atau media komunikasi lainnya, proses verifikasi informasi, penentuan tingkat kedaruratan, koordinasi dengan kantor SAR terdekat, hingga pemantauan perkembangan operasi melalui sistem informasi yang terintegrasi. Seluruh proses tersebut bertujuan untuk memastikan respons kedaruratan dapat dilakukan secara cepat, tepat, dan terkoordinasi.

Dari hasil observasi ini dapat dipahami bahwa Basarnas Command Center memiliki peran yang sangat penting sebagai pusat kendali nasional dalam mendukung efektivitas operasi pencarian dan pertolongan. Pemanfaatan teknologi informasi, sistem pemantauan berbasis digital, dashboard operasional, serta komunikasi terpadu memungkinkan setiap laporan kedaruratan diproses secara lebih efisien sehingga mendukung pengambilan keputusan yang cepat dalam pelaksanaan operasi SAR.

3.1.4 Pengenalan Tugas *Emergency Call* 115 dan Alur Kerja Penerimaan Telpon

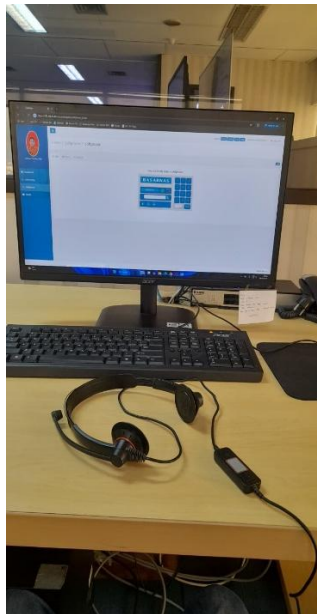


Gambar 2. Pengenalan Tugas *Emergency Call* 115

Penulis mengikuti kegiatan orientasi yang diselenggarakan oleh pihak Unit kesiapsiagaan . Orientasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman alur kerja layanan *Emergency Call* 115 dan fungsi emergency call 115, khususnya dalam pengelolaan layanan kedaruratan melalui *Emergency Call* 115.

Pada sesi orientasi ini dijelaskan bahwa memiliki peran krusial dalam kesiapsiagaan, tanggap darurat, pencarian, dan pertolongan (*Search and Rescue / SAR*) pada kecelakaan pelayaran, penerbangan, bencana, serta kondisi membahayakan manusia. Melalui unit *Emergency Call 115*, BASARNAS bertugas untuk menerima, menyaring, dan mengoordinasikan laporan kedaruratan dari masyarakat secara cepat dan akurat.

3.1.5 Menunggu Panggilan Masuk



Gambar 3. Workstation Operator / Call Center

Penulis diberikan kepercayaan untuk bertugas di bagian pelayanan kedaruratan sebagai penerima telepon *Emergency Call 115*. Seperti yang terlihat pada gambar, penulis bertanggung jawab mengoperasikan perangkat komputer yang terintegrasi dengan sistem *softphone* khusus untuk menerima panggilan darurat dari masyarakat. Tugas utama penulis dalam posisi ini adalah siap siaga mendengarkan setiap laporan masuk menggunakan *headset*, menyapa pelapor dengan ramah namun sigap, serta menjaga fokus penuh agar informasi yang disampaikan oleh pelapor dapat dicatat dengan akurat.

Dalam menjalankan tugas harian ini, penulis tidak sekadar mengangkat telepon, melainkan juga harus melakukan verifikasi cepat terhadap setiap informasi yang masuk. Penulis dituntut untuk bisa menggali detail penting dari pelapor, mulai dari jenis kecelakaan atau kondisi membahayakan manusia, lokasi kejadian yang jelas, hingga jumlah korban yang membutuhkan pertolongan. Pengalaman langsung ini memberikan pelajaran berharga bagi penulis mengenai pentingnya ketenangan, ketelitian, dan kecepatan komunikasi dalam mendukung alur kerja koordinasi operasi SAR secara keseluruhan.

3.1.6 Dokumentasi Kegiatan Kunjungan Mahasiswa Akademi Keperawatan Pelni di Basarnas Command Center (BCC)



Gambar 4. Workstation Operator / Call Center

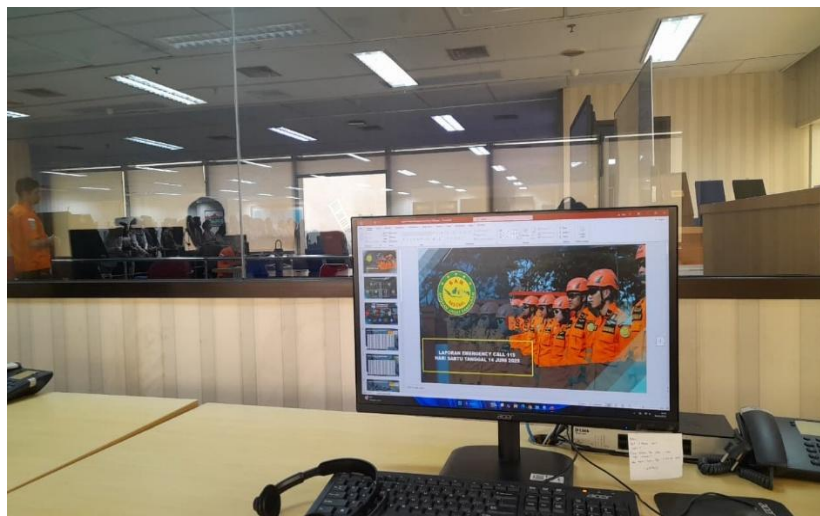


Pada hari Rabu, 06 Mei 2026, penulis mendapatkan tugas untuk mendokumentasikan kegiatan kunjungan dari mahasiswa Akademi Keperawatan Pelni ke Basarnas Command Center (BCC). Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan wawasan langsung kepada para mahasiswa keperawatan mengenai alur kerja penanganan kondisi darurat serta sistem koordinasi penyelamatan yang

berpusat di BCC. Selama kunjungan berlangsung, penulis aktif mengambil foto di area ruang operator untuk mengabadikan momen saat petugas Basarnas memberikan penjelasan mengenai teknologi dan prosedur evakuasi kepada para peserta kunjungan.

Hasil dokumentasi tersebut kemudian penulis susun ke dalam sebuah kolase foto kegiatan seperti yang terlampir. Melalui tugas dokumentasi ini, penulis tidak hanya belajar mengabadikan momen penting instansi secara visual, tetapi juga ikut memahami betapa krusialnya sinergi antara tenaga medis atau keperawatan dengan tim SAR dalam menanggulangi situasi darurat di lapangan.

3.1.7 Pembuatan Laporan Harian *Emergency Call 115*



Gambar 5. Laporan Emergency Call 115

Selain bertugas menerima panggilan darurat, penulis juga diberikan tanggung jawab untuk menyusun laporan harian terkait seluruh aktivitas di bagian *Emergency Call 115*. Seperti yang ditunjukkan pada komputer kerja dalam dokumen image_cd0f2b.jpg, penulis merangkum data panggilan masuk, baik yang berupa laporan kecelakaan nyata, kondisi membahayakan manusia, hingga panggilan informasi umum ke dalam bentuk presentasi laporan harian resmi. Proses

penyusunan laporan ini dilakukan secara teliti di ruang operasional Command Center guna memastikan setiap data yang masuk tercatat dengan rapi dan terstruktur sesuai format instansi BASARNAS.

Melalui tugas pembuatan laporan harian ini, penulis belajar banyak mengenai pentingnya pengolahan data yang akurat dalam mendukung evaluasi kerja tim SAR. Setiap detail informasi, seperti statistik jumlah telepon yang masuk dalam satu hari dan jenis penanganan yang dilakukan, sangat krusial untuk memetakan efektivitas respons kedaruratan. Pengalaman ini tidak hanya mengasah kemampuan penulis dalam hal administrasi dan penggunaan perangkat kerja, tetapi juga memberikan gambaran nyata mengenai bagaimana transparansi dan akuntabilitas data dijalankan di lingkungan BASARNAS Pusat.

3.1.9 Identifikasi Masalah

Selama pelaksanaan KKP di **Kantor Pusat Basarnas**, penulis menghadapi beberapa kendala teknis dan non-teknis yang terjadi selama kegiatan berlangsung. Kendala-kendala ini menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran, di mana penulis dituntut untuk mampu mengidentifikasi permasalahan serta mencari solusi yang tepat dalam pelaksanaan tugas di lapangan.

Pada setiap pekerjaan, tentu tidak terlepas dari adanya kesalahan atau hambatan, baik yang bersifat kecil maupun besar. Selama melaksanakan kegiatan KKP, penulis juga menghadapi berbagai kendala dan kekurangan. Namun, penulis berusaha untuk aktif terlibat dalam mencari solusi dan memperbaiki permasalahan yang muncul selama proses KKP berlangsung.

3.1.10 Pemecahan Masalah

Memasang Sistem Penyaring Otomatis (*Interactive Voice Response / IVR*) Sebelum tersambung langsung ke operator manusia, penelepon dialihkan dulu ke rekaman otomatis. Misalnya, muncul instruksi "*Tekan 1 jika Anda mengalami atau melihat kondisi darurat jiwa/bencana*". Cara ini bakal efektif banget buat

menyaring panggilan yang tidak sengaja kepecet di kantong (*pocket dialing*) atau *ghost calls* yang mendominasi sampai 85,2% dari total telepon yang masuk.

Edukasi dan Sosialisasi Massal ke Masyarakat Banyak orang yang masih mengira nomor 115 ini nomor aduan umum buat beli kuota internet atau nanya nomor PUK. Jadi, perlu ada kampanye atau iklan layanan masyarakat yang gencar lewat media sosial, TV, atau radio untuk menegaskan kalau nomor 115 itu khusus untuk penyelamatan jiwa, kecelakaan, dan bencana, bukan buat main-main.

Penerapan Sistem Blokir Nomor atau Sanksi Tegas Buat mengatasi anak-anak atau oknum nakal yang suka iseng (*prank call*), sistem di BCC harus dipasang fitur pangkalan data penalti otomatis. Kalau ada satu nomor yang terdeteksi melakukan *prank* berkali-kali dalam sehari, nomor tersebut otomatis diblokir sementara agar jalur telepon tidak penuh dan memberikan kesempatan bagi warga yang benar-benar butuh evakuasi darurat.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Pelaksanaan KKP di Kantor Pusat BASARNAS memberikan pengalaman berharga bagi penulis, khususnya dalam bidang manajemen komunikasi darurat. Melalui analisis pelayanan Basarnas Call Center 115, penulis mampu mengidentifikasi dan mengklasifikasikan karakteristik arus panggilan masuk, mulai dari durasi panggilan, status validitas laporan, hingga mekanisme tindak lanjut operasional berdasarkan data log nasional serta informasi di Command Center. Basarnas Command Center (BCC) menjadi fokus utama karena memiliki peran strategis sebagai garda terdepan penanganan laporan kondisi membahayakan manusia dan kecelakaan. Dukungan BASARNAS dalam bentuk akses data log panggilan, pendampingan teknis oleh petugas senior, dan informasi dari operator sangat membantu kelancaran proses analisis dan penyusunan laporan evaluasi pelayanan.

4.2 Saran

Memasang Sistem Penyaring Otomatis (IVR) di Jalur 115 Basarnas perlu banget menerapkan teknologi *Interactive Voice Response* (IVR) sebagai garda terdepan sebelum telepon masuk ke operator manusia. Jadi, penelepon dialihkan dulu ke rekaman otomatis, misalnya disuruh tekan tombol tertentu kalau benar-benar darurat. Cara ini bakal efektif banget buat menyaring jutaan panggilan yang cuma *pocket dialing* atau *ghost calls* berdurasi 1–5 detik yang selama ini mendominasi sampai 85,2%.

Gencar Melakukan Edukasi dan Sosialisasi Massal ke Masyarakat Mengingat masih banyak warga yang salah paham dan mengira nomor 115 bisa dipakai buat urusan komersial (kayak nanya kuota internet atau nomor PUK), Basarnas harus lebih sering bikin kampanye publik. Sosialisasi ini bisa lewat media sosial, iklan layanan masyarakat di TV, atau radio buat menegaskan kalau nomor

115 itu khusus buat penyelamatan jiwa, kecelakaan, dan bencana, bukan buat main-main.

Penerapan Fitur Blokir Otomatis buat Penelepon Iseng (*Prank Call*) Biar operator gak cepat kena *alarm fatigue* (kejenuhan mental) gara-gara ngelayanin telepon iseng, sistem di BCC perlu dilengkapi fitur pangkalan data penalti otomatis. Kalau ada satu nomor yang kedeteksi melakukan *prank* berkali-kali dalam sehari, nomor itu harus otomatis diblokir sementara. Langkah ini penting banget supaya jalur telepon tetap kosong buat warga yang posisinya benar-benar lagi darurat butuh evakuasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adini, B., Traub, O., & Bodas, M. (2020). Call center operations in emergencies: Mitigating alarm fatigue and optimizing operator performance. *Journal of Emergency Management*, 18(3), 241-253.
- Hadi, S., & Purnomo, A. (2021). Analisis efektivitas pusat kendali operasi (Command Center) dalam manajemen bencana hidrometeorologi. *Jurnal Manajemen Bencana dan Kebencanaan*, 7(2), 112-126.
- Pratama, R. A., & Supriyanto, H. (2023). Integrasi sistem informasi geografis dan emergency call dalam pemangkasan response time operasi Search and Rescue (SAR). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Darurat*, 4(1), 45-59.
- Suryanto, T., & Lestari, D. (2022). Perilaku masyarakat terhadap penggunaan nomor panggilan darurat publik: Evaluasi disinformasi saluran bebas pulsa. *Jurnal Komunikasi Publik dan Kedaruratan*, 9(4), 302-315.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Hadir Mahasiswa Magang

**DAFTAR HADIR MAHASISWA MAGANG
PRODI MANAJEMEN BENCANA
BUDI LUHUR UNIVERSITY**

Minggu	Senin	Paraf	Selasa	Paraf	Rabu	Paraf	Kamis	Paraf	Jumat	Paraf
1	13 April	<i>Indr</i>	14 April	<i>Indr</i>	15 April	<i>Indr</i>	16 April	<i>Indr</i>	17 April	WFH
2	20 April		21 April	<i>Indr</i>	22 April	<i>Indr</i>	23 April	<i>Indr</i>	24 April	WFH
3	27 April		28 April		29 April		30 April	<i>Indr</i>	1 Mei	WFH
4	4 Mei		5 Mei	<i>Indr</i>	6 Mei	<i>Indr</i>	7 Mei		8 Mei	WFH
5	11 Mei		12 Mei	<i>Indr</i>	13 Mei	<i>Indr</i>	14 Mei	<i>Indr</i>	15 Mei	WFH
6	18 Mei	<i>Indr</i>	19 Mei		20 Mei	<i>Indr</i>	21 Mei	<i>Indr</i>	22 Mei	WFH
7	25 Mei	<i>Indr</i>	26 Mei	<i>Indr</i>	27 Mei		28 Mei	<i>Indr</i>	29 Mei	WFH
8	1 Juni	<i>Indr</i>	2 Juni	<i>Indr</i>	3 Juni	<i>Indr</i>	4 Juni	<i>Indr</i>	5 Juni	WFH
9	8 Juni		9 Juni	<i>Indr</i>						WFH

Jakarta, 23 Juni 2026


 (Mukhammad Indras S, S.AP)
 NIP. 19930213 201902 1001

Lampiran 2. Form Penilaian

Form Penilaian		
Kuliah Kerja Praktek (KKP)		
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur		
Nama Mahasiswa	: Muhammad Saddam Iqbal Saputra	
Nomor Induk Mahasiswa	: 2334500093	
Program Studi	: Manajemen Bencana	
Telepon	: 085785071376	
Tempat Pelaksanaan KKP	: Direktorat Kesiapsiagaan, Kantor Pusat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (BASARNAS)	
Waktu Pelaksanaan KKP	: 13 April s.d 9 Juni 2026	
A. Penilaian Teknis Pelaksanaan KKP		
No	Uraian	Nilai (Angka)
1.	Absensi (kehadiran)	85
2.	Keterampilan dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan	85
3.	Penguasaan materi	85
4.	Kecakapan dalam berbicara dan komunikasi	90
5.	Hubungan dengan karyawan	90
NILAI RATA-RATA		87

SARAN & KRITIK TERHADAP MAHASISWA Ybs (Deskripsi Mahasiswa Ybs)

**diisi oleh pihak Instansi / Perusahaan / Lembaga*

Pelaksanaan magang sangat penting guna pengembangan pengetahuan dan wawasan mahasiswa dalam penerapan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan secara teori, dikomparasikan dengan pelaksanaan penerapan kebijakan di dunia pemerintahan. Selain di bidang teori ilmu pengetahuan, mahasiswa juga diharapkan dapat mengembangkan diri kemampuan softskill dalam dunia pekerjaan, antara lain contoh kedisiplinan, kejujuran, loyalitas, gaya komunikasi, kepemimpinan. Diharapkan mahasiswa dapat lebih proaktif dalam menggali ide, gagasan dan peluang nantinya dalam dunia pekerjaan serta meningkatkan kemampuan teknis maupun administratif.

Jakarta, 23 Juni 2026



(Mukhammad Indras S, S.AP)
NIP. 19930213 201902 1001

Lampiran 3. Sertifikat Piagam Penghargaan Mahasiswa Yang diberikan Oleh Kantor Pusat Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan

