

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI *COMMAND CENTER* 112 DALAM MENANGANI PENGADUAN MASYARAKAT DI BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT (BPB LINMAS) KOTA SURABAYA

Alif Fajarria Annisa Shodiqien

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga

Email: alif.annisa1504@gmail.com

## Abstract

*This thesis describes the innovation of public services through the Command Center 112 in dealing with public complaints at the Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) of Surabaya City in providing services and handling disasters and emergencies from the community. With the background of the problem, the formulation of the problem that will be answered in this study is how the driving and inhibiting factors are. Public Service Through Command Center 112 in dealing with Public Complaints at the Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) of Surabaya City?*

*The theory used is the Rogers Theory related to characteristics that include Relative, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. As well as the driving and inhibiting factors of innovation from Mulgan & Albury. The research method used in this study is a qualitative research method with descriptive research type. Data collection techniques using techniques, interviews, research documentation. The technique of determining informants is done purposively and snowball. While data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation, and conclusion reduction. Then to test the validity data through triangulation techniques.*

*The results of this study indicate that: The Innovation Command Center 112 in Surabaya City is categorized as One Stop Service which is held in one room or called Command Center Room, different agencies or OPD are synergized in one room to receive community reports and city conditions. In its application, the Complaint Service Innovation of the Command Center 112 of Surabaya City has been successfully implemented in the City of Surabaya, and has become a variety, and also a plot which is the case in Surabaya.*

**Key Words :** Public Service Innovation, Command Center 112, Surabaya City

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negaranya secara keseluruhan. Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Hardiyansyah, 2011). Dalam penyelenggaraan layanan publik yang baik dapat menciptakan kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas berusaha melakukan percepatan reformasi birokrasi dengan mendorong Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, selain itu Kementerian PAN&RB juga telah menetapkan program ‘*One Agency One Innovation*’ dengan melakukan kompetisi inovasi pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PAN&RB RI No.19 Tahun 2016.

Hal ini mendorong pemerintah daerah Kota Surabaya untuk melakukan inovasi pada pelayanan publik, yakni salah satunya dibidang penanggulangan bencana. Inovasi dibidang penanggulangan bencana diawali dengan dibuatnya Peraturan Walikota Surabaya No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya, yang menyatakan bahwa BPB LINMAS Kota Surabaya termasuk dalam perangkat daerah yang berbentuk Badan, dan merupakan unsur pendukung tugas walikota dibidang penanggulangan bencana, dan bertanggung jawab kepada walikota. BPB LINMAS Kota Surabaya mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dalam bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat. Dengan adanya perubahan nomenklatur ini, BPB LINMAS Kota Surabaya tidak hanya menjadi koordinator satuan laksana (satlak) tetapi lebih banyak turun aksi. Sebab BPB LINMAS Kota Surabaya menjadi Lembaga Teknis Penanggulangan Bencana sendiri sehingga dapat lebih fokus daripada

sebelumnya yang cakupannya meliputi seluruh wilayah Kota Surabaya.

Inovasi penanggulangan bencana oleh Pemerintah Kota Surabaya yang didukung oleh BPB LINMAS Kota Surabaya yakni adalah Pelayanan Publik Pengaduan Masyarakat *Command Center* 112 Kota Surabaya. Inovasi ini mengintegrasikan berbagai instansi terkait yang bertujuan untuk merespon pengaduan darurat masyarakat maupun penanganan bencana dengan cepat dan tanggap. Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat *Command Center* 112 Kota Surabaya adalah hal baru dalam pelayanan publik di Indonesia. Kota Surabaya merupakan pemerintah daerah yang telah sukses dan berhasil mewujudkan inovasi pada pelayanan publik dibidang penanggulangan bencana. Inovasi sejenis telah diterapkan oleh Kota Bandung, DKI Jakarta, dan Kota Malang. Namun, tetap berbeda dengan *Command Center* 112 Kota Surabaya. Apabila *command center* di DKI Jakarta, Bandung dan Malang dibentuk dan dilaksanakan sepenuhnya oleh Dinas Komunikasi dan Informasi, maka *Command Center* 112 Kota Surabaya dibentuk langsung oleh Pemerintah Kota Surabaya dibawah tanggung jawab BPB LINMAS Kota Surabaya, dan dilaksanakan oleh banyak OPD terkait penanggulangan bencana di Kota Surabaya.

Adapun *Command Center* 112 Kota Surabaya telah masuk dalam penghargaan TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 berdasarkan kota menurut Menpan RB, dan berada di urutan peringkat ke 79 dari 99 TOP inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik ini dinilai sangat unik dan kreatif karena dapat mensinergikan banyak OPD di lingkungan pemerintah kota dengan instansi di luar pemerintah kota secara sekaligus yang mempunyai kewenangan dalam menyelesaikan masalah secara bersama-sama. Tujuan utamanya yakni dapat memberikan kemudahan bagi seluruh masyarakat tanpa terkecuali untuk menyampaikan pengaduan atau permasalahan lainnya.

Diharapkan dengan adanya inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat *Command Center* 112 Kota Surabaya mampu mewujudkan akses yang mudah dan bermanfaat bagi masyarakat, sehingga dengan demikian banyak masyarakat yang terbantu dan tidak ada lagi kegagalan dalam penanggulangan bencana yang akan berakibat fatal.

*Command Center* 112 adalah suatu inovasi sistem pelayanan pengaduan masyarakat secara terpadu yang diberikan tanpa syarat dan tanpa biaya. Agar lebih mempermudah akses pelayanan publik, masyarakat Kota Surabaya cukup menghubungi nomor 112 yang merupakan nomor telepon darurat (*emergency call*) yang mudah diingat, dan bebas pulsa serta dapat diakses selama 24 jam penuh tanpa libur oleh masyarakat Kota Surabaya apabila terjadi kondisi darurat yang harus segera ditangani. Dalam sistem ini,

warga Surabaya dapat melakukan pengaduan segala hal darurat yang terjadi disekitarnya.

*Command Center* 112 merupakan terobosan baru yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Surabaya, dibentuk dan diresmikan secara langsung oleh Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini pada tanggal 26 Juli 2016, yang dimaksudkan sebagai mata, telinga, kaki dan tangannya. Maksudnya, baik penanggulangan bencana maupun keluhan yang masuk dari masyarakat dapat segera ditangani dan diberikan solusi dengan cepat, tepat dan efisien. Bersama dengan BPB LINMAS Kota Surabaya sebagai badan penggerak (*leading sector*), serta menjadi penanggung jawab dari *Command Center* 112 yang berkewajiban dalam menangani bencana dan membentuk pelayanan publik yang responsif, integratif, dan informatif.

*Command Center* 112 didirikan karena alasan utama banyaknya nomor telepon dari beberapa instansi yang harus dihubungi dalam menangani permasalahan sosial di Kota Surabaya. Sedangkan masyarakat masih sering mengalami kebingungan dalam menyampaikan keluhan/laporan/pengaduan ataupun permasalahan lainnya yang sering terjadi di lingkungannya, antara lain seperti kebakaran, kecelakaan lalu-lintas, konflik sosial, bangunan runtuh, orang tenggelam, papan reklame roboh, pohon tumbang, kemacetan, jalan berlubang, dan permasalahan lainnya. Permasalahan tersebut menggerakkan Walikota Surabaya Ibu Tri Rismaharini untuk membentuk suatu pelayanan publik terpadu guna menangani berbagai permasalahan yang terjadi dimasyarakat baik yang bersifat darurat maupun tidak.

Karena sebelum adanya *Command Center* 112 Kota Surabaya, masyarakat mau tidak mau harus menghapuskan sekian banyak nomor telepon darurat. Misalnya, untuk nomor telepon pemadam kebakaran (PMK) saja, ada beberapa nomor telepon, karena kantor pemadam kebakaran ini terbagi dalam beberapa area. Belum lagi nomor telepon yang lainnya, seperti nomor telepon kepolisian, nomor telepon rumah sakit dan nomor telepon lainnya.

Demikian setelah adanya inovasi tersebut, penanggulangan bencana dapat segera tertangani dengan baik. Selain itu, Pelayanan Pengaduan Masyarakat *Command Center* 112 Kota Surabaya juga telah mempunyai komponen-komponen penyusun didalamnya. Komponen-komponen penyusun tersebut antara lain, Komponen Sumber Daya Manusia (SDM), Teknologi, Fasilitas/Lokasi, Prosedur/Proses, serta komponen pendukung lainnya. Selain itu, *Command Center* 112 Kota Surabaya juga memiliki ruang lingkup penanganan yang luas, antara lain sebagai berikut:

**Tabel I.1 Ruang lingkup *Command Center* 112 Kota Surabaya**

No.	Ruang Lingkup
1.	Penerangan Jalan Umum (PJU)
2.	Bangunan Roboh
3.	Penemuan Jenasah
4.	Bencana alam
5.	Kebakaran
6.	Kecelakaan
7.	Keadaan darurat lainnya, seperti: kriminalitas, kesehatan, kekerasan anak dan perempuan (KDRT), serta gangguan keamanan dan ketertiban lainnya.

Sumber: Data Diperoleh dari Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas (BPB Linmas) Kota Surabaya Tahun 2016

Inovasi ini juga dapat memangkas alur birokrasi dalam penanganan bencana. Karena sebelum adanya *Command Center* 112, selama ini OPD yang menangani masalah darurat seperti Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Perhubungan, BPB LINMAS, ataupun Satpol PP memiliki posko-posko sendiri. Sehingga inovasi ini disebut sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (*One Stop Service*) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa: "Pelayanan Satu Pintu" adalah pola pelayanan yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu Pintu. Menurut Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Penyelenggara Terpadu Satu Pintu, dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau dilaksanakan suatu pelayanan terpadu satu Pintu.

Dalam ruang kendali darurat atau disebut *Command Center Room* Kota Surabaya, dinas-dinas atau instansi yang berbeda akan disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota. Sehingga laporan masyarakat yang dihimpun dapat terpusat sehingga dapat memudahkan pengolahan data dan ditanggapi dengan cepat. *Command Center Room* terletak di lantai 2 gedung *eks* Siola, yang dilengkapi dengan fasilitas beberapa layar pantau CCTV untuk memonitoring kondisi kota selama 24 jam *non-stop*. Pelayanan publik terpadu satu pintu tersebut melibatkan semua OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang mempunyai kewenangan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dalam menyelesaikan masalah, yakni

dengan mengintegrasikan beberapa OPD, antara lain, Dinas Perhubungan, BPB LINMAS, Satpol PP Kota Surabaya, Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau, Dinas Sosial, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematusan, Dinas Pengendalian Penduduk, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta Dinas Kesehatan. Selain itu, Pemerintah Kota juga melibatkan instansi lainnya, antara lain yakni Polrestabes Surabaya, PLN, PDAM, PMI dan Telkom, serta semua Operator Telekomunikasi selaku pemberi pelayanan publik lainnya.

Dari semua OPD dan instansi tersebut, menugaskan beberapa orang personilnya sebagai perwakilan dari tiap-tiap organisasi yang terlibat sebagai operator di *command center room* dan selanjutnya dibagi kedalam 5 regu tugas, yang tiap regunya terdiri dari 20 orang yang berkoordinasi dan *kompatibel*. Operator *command center* inilah yang kemudian meneruskan informasi kepada instansi atau tim di lapangan untuk segera mengambil tindakan. Misalnya, apabila terjadi kebakaran, dan segera dilaporkan ke *Command Center* 112 maka penanganan akan lebih cepat dan tepat, karena ada tim dilapangan yang siap siaga untuk membantu. Hanya perlu menunggu *respon time* kurang dari 7 menit maka tim dilapangan akan segera datang dan menanganinya. Sehingga tidak sampai menimbulkan korban jiwa dan dapat meminimalisir kerugian yang akan terjadi.

Tak hanya itu, segala pengaduan atau permasalahan juga akan segera disiarkan melalui media sosial Instagram, Twitter, atau diinput dalam aplikasi laporan SIAGA Kota agar warga lainnya juga dapat mengetahui informasi terkini yang terjadi di Kota Surabaya.

Dengan adanya *Command Center* 112 ini memberikan manfaat kepada masyarakat antara lain :

- 1) Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menghubungi pelayanan kegawatdaruratan,
- 2) Mempercepat penanggulangan keadaan darurat, dan
- 3) Mempermudah koordinasi antar instansi terkait.

Adapun alur penanganan *Command Center* 112, adalah sebagai berikut :

- 1) Laporan kejadian/bencana, masyarakat melaporkan akan kejadian bencana/darurat dengan menghubungi *Command Center* 112.
- 2) Menerima panggilan dan mencatat ringkasan kejadian/bencana, data pelapor petugas *command center* menerima panggilan dari masyarakat melalui *emergency call* 112 dan mencatat ringkasan kejadian melalui aplikasi sistem siaga kota Surabaya.



- 3) Verifikasi data kejadian darurat/bencana, petugas command center melakukan verifikasi terhadap laporan masyarakat. Jika laporan tersebut bukan termasuk laporan darurat maka petugas *command center* memberikan informasi yang sesuai kepada masyarakat. Dan jika laporan tersebut termasuk laporan darurat maka *command center* menyampaikan ke pelapor bahwa laporan sedang ditindaklanjuti.
- 4) Meneruskan informasi kejadian/bencana, *command center* akan meneruskan informasi kepada Dispatcher/Satgas penanggulangan Bencana dari unit terkait melalui HT/Rig.
- 5) Update status kejadian Setelah menerima informasi kejadian, satgas penanggulangan bencana berkoordinasi dengan unit terdekat dengan lokasi kejadian untuk tindakan penanganan. Kemudian melakukan update status hasil penanganan kejadian darurat.
- 6) Input laporan masyarakat melalui aplikasi laporan SIAGA, penginputan laporan yang diterima melalui *emergency call* 112 selanjutnya akan diinput guna melaporkan kejadian kepada masyarakat di aplikasi laporan SIAGA atau [www.siaga.surabaya.go.id](http://www.siaga.surabaya.go.id).

**Tabel I.2 Penghargaan yang Diperoleh Command Center 112 Kota Surabaya**

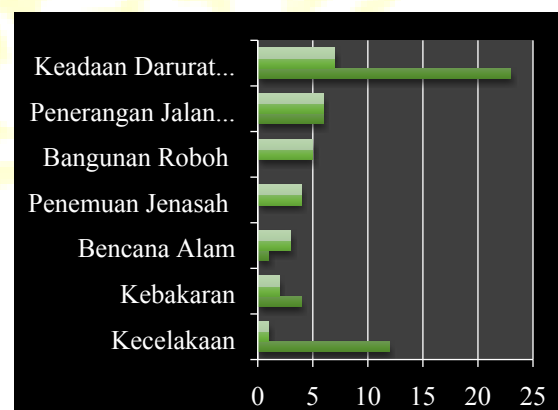
No.	Sumber	Penghargaan	Tingkat
1.	<a href="http://beritajatim.com/">http://beritajatim.com/</a> (25 Agustus 2016)	Ditunjuk oleh Men PAN-RB sebagai plot percontohan nasional	Nasional
2.	<a href="http://www.josstoday.com/">http://www.josstoday.com/</a> (31 Januari 2017)	Penghargaan Wahana Tata Nugraha (WTN) kategori Kota Raya tahun 2016	Nasional
3.	<a href="http://news.rakyatku.com/">http://news.rakyatku.com/</a> (5 Mei 2017)	TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017, oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB)	Nasional
4.	<a href="https://news.detik.com/">https://news.detik.com/</a> (24 Oktober 2017)	Penghargaan Bhumandala Award dengan predikat terbaik dalam Inovasi Pemanfaatan Informasi Geospasial tahun 2017	Nasional

Berdasarkan tabel diatas, *Command Center* 112 sebagai inovasi pelayanan publik di Kota Surabaya berhasil meraih berbagai penghargaan dalam kurun waktu selama satu tahun sejak dibentuk pada tahun 2016 lalu. Pemerintah Kota Surabaya berhasil memanfaatkan teknologi dalam penerapan penanganan bencana secara baik. Sehingga masyarakat yang mengalami masalah apapun khususnya terkait adanya bencana dapat menghubungi layanan 112 yang telah tersambung operator provider yang siap menerima laporan, keluhan maupun kritik dan saran dari masyarakat.

Dari data yang dihimpun oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Surabaya, jumlah penduduk Kota Surabaya pada tahun 2017 adalah 3.057.766 jiwa, naik sebanyak 0,05% dari tahun sebelumnya. Semakin bertambahnya jumlah penduduk, maka akan semakin meningkatkan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan yang berkualitas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap produk layanan yang diterima.

Sebagaimana pernyataan dari Walikota Surabaya yang menyatakan bahwa salah satu alasan pembuatan inovasi pelayanan pengaduan masyarakat *Command Center* 112 yakni mengingat jumlah penduduk di Kota Surabaya yang semakin meningkat, sehingga dibutuhkan efektivitas dalam pemberian pelayanan penanggulangan bencana dan gawat darurat kepada masyarakat melalui inovasi tersebut. Karena peran serta masyarakat dalam penerapan *Command Center* 112 sangatlah penting dalam memberikan pelayanan yang maksimal, dan masyarakat pun dapat merasakan manfaat yang besar. Partisipasi masyarakat dalam penerapan pelayanan ini dapat dilihat dari banyaknya laporan aduan masyarakat yang masuk ke *Command Center* 112. Berdasarkan data statistik penanganan laporan pengaduan SIAGA sejak berdirinya *Command Center* 112 pada tahun 2016 dan sepanjang tahun 2017, yakni sebagai berikut:

**Grafik I.1 Laporan Pengaduan SIAGA 112 pada Bulan Oktober-Desember Tahun 2016**



Sumber: Rekap laporan SIAGA 112 Kota Surabaya (Data diolah)

Berdasarkan data statistik penanganan laporan saat pertama kali sejak didirikannya layanan *Command Center* 112 yang baru tercatat pada bulan oktober hingga desember tahun 2016 tersebut, yakni total telah tercatat ada 46 kasus pengaduan sudah tertangani dengan baik oleh *Command Center* 112 Kota Surabaya. Rincian datanya yakni yang tertinggi adalah penanganan kecelakaan lalu lintas sebanyak 12 peristiwa, penerangan jalan umum (PJU) 6 aduan, kebakaran 4 kasus, bencana alam 1 kejadian, dan sisanya adalah keadaan darurat lainnya yakni sebanyak 23 kasus. Yang termasuk keadaan darurat lainnya ini diantaranya terkait permasalahan konflik sosial, kesehatan, serta gangguan keamanan dan ketertiban lainnya.

**Grafik I.2** Laporan Pengaduan SIAGA 112 Sepanjang Tahun 2017



Sumber: Lensa Indonesia (Data diolah)

Sedangkan, berdasarkan data statistik penanganan laporan pengaduan SIAGA 112 sepanjang tahun 2017 tersebut tercatat sebanyak 3602 kasus pengaduan sudah ditangani. Yang tertinggi adalah penanganan kecelakaan yang mencapai 1174 peristiwa, kebakaran 556, bencana alam 255, penemuan jenazah 122 kejadian, bangunan roboh 15 lokasi, penerangan jalan umum (PJU) 303 aduan, dan sisanya adalah keadaan darurat lainnya mencapai 1177 kasus. Yang termasuk keadaan darurat lainnya ini diantaranya terkait permasalahan kriminalitas, kesehatan, kekerasan anak dan perempuan (KDRT), serta gangguan keamanan dan ketertiban lainnya. Maka dapat disimpulkan bahwa laporan masyarakat yang masuk di *command center* sepanjang tahun 2017 sudah beragam jika dibandingkan saat pertama kali sejak didirikannya *command center* pada tahun 2016. Hal ini menunjukkan pada tahun 2017 laporan pengaduan masyarakat yang masuk di *command center* sudah mengalami peningkatan lebih dari 70% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2017 juga menunjukkan bahwa sebanyak 0,001% dari jumlah penduduk Kota Surabaya yang sudah berpartisipasi aktif dalam pemanfaatan pelayanan tersebut, dan diupayakan terjadi peningkatan tiap tahunnya.

Disinilah peran aktif masyarakat dalam melaporkan kejadian-kejadian disekitarnya yang

diharapkan oleh pemerintah untuk membantu menuntaskan persoalan-persoalan yang ada di Kota Surabaya, baik persoalan yang besar maupun yang kecil sekalipun. Karena pada hakikatnya pemerintah tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya peran aktif dari masyarakat sebagai pihak objek maupun subjek dari adanya pembangunan disuatu kota.

Adanya pelayanan pengaduan masyarakat *Command Center* 112 memang memberikan pengaruh yang besar dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan di Kota Surabaya. Prestasi-prestasi dan peningkatan yang terjadi menggambarkan terobosan atau inovasi yang dilakukan mampu menurunkan angka kejadian maupun bencana yang tidak diinginkan lainnya, misalnya adanya jalan berlubang yang dapat mengakibatkan kecelakaan, dan sebagainya. Selain itu, masyarakat juga dapat lebih mudah mengakses pelayanan untuk penanggulangan kejadian darurat lainnya, misalnya kebakaran, penemuan jenazah, penanganan korban kecelakaan, dan sebagainya. Mengingat hal diatas, inovasi begitu penting dilakukan oleh Kota Surabaya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayannya, karena kualitas pelayanan yang terus meningkat tersebut merupakan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik lagi.

Penelitian ini memiliki urgensi bahwa suatu inovasi pelayanan publik yang memiliki tujuan baik tentunya perlu dikelola dengan baik pula agar hasil yang dicapai dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Dengan begitu, kita akan mengetahui bagaimana penerapannya jika dilihat dari pada suatu fenomena. Berdasarkan uraian tersebut, maka akan menjadi *urgent* yang menarik untuk dilakukan penelitian. Karena Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya berkewajiban dalam memberikan layanan keamanan dan perlindungan dari adanya bencana maupun keadaan darurat lainnya kepada masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka dibutuhkan penerapan standar dalam pelayanan publik yang telah diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, untuk mengetahui bagaimana inovasi Pelayanan Publik melalui *Command Center* 112 dalam menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya, maka perlu dilakukannya sebuah kajian penelitian.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive* dan *snowball sampling*. Penelitian ini menggunakan pihak informan yang terlibat dalam kegiatan inovasi layanan *Command Center* 112. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, serta data sekunder yang

diperoleh dari artikel, internet, buku, dan data dari Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. Teknik analisis data menggunakan tiga alur yaitu; reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Sedangkan untuk menguji keabsahan data digunakan triangulasi sumber.

### Inovasi

Secara etimologis, inovasi berasal dari bahasa latin yakni *innovare* atau *innovation* yang berarti “berubah, pembaharuan, perubahan (secara) baru, atau sesuatu yang menjadi baru” (Yogi: 2008). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; pembaharuan, maupun penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Dengan kata lain, inovasi adalah suatu ide, produk, metode serta perubahan yang dirasa merupakan hal baru menuju kearah perbaikan, atau berbeda dari yang telah ada sebelumnya, yang dilakukan dengan sengaja dan berencana (tidak secara kebetulan) dan dipergunakan untuk tujuan-tujuan tertentu.

Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi (Yogi: 2008). Sejalan dengan itu, menurut Rogers, salah satu penulis buku inovasi terkemuka, menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Yogi: 2008).

Lebih sederhananya, Mulgan & Albury mendefinisikan “*innovation as new ideas that work. To be more precise: Successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality*” (Albury, David: 2003). Yakni inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat, inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Selanjutnya Mulgan & Albury menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas.

### Faktor Pendorong Inovasi

Sebuah inovasi tidak serta merta muncul begitu saja, namun hal tersebut didorong oleh kebutuhan untuk meningkatkan sebuah kualitas yang menjadi target pencapaian organisasi. Oleh karena itu, Mulgan & Albury merumuskan empat elemen utama yang

mendorong adanya sebuah inovasi, yakni antara lain (Albury, David: 2003):

1. *Generating Possibilities* (menghasilkan kemungkinan)
2. *Incubating and Prototyping* (menginkubasi dan membuat prototipe)
3. *Replicating and Scaling Up* (mereplikasi dan meningkatkan)
4. *Analysing and Learning* (menganalisis dan belajar)

### Faktor Penghambat Inovasi

Dalam penerapannya, inovasi tidak terjadi secara mulus tanpa hambatan. Banyak yang justru terkendala oleh berbagai faktor dalam menerapkan sebuah inovasi. Mulgan & Albury, mengidentifikasi delapan jenis hambatan inovasi, antara lain (Albury, David: 2003):

- a. *Reluctance to close down failing programmes or organisations* (Keengganan menutup program yang gagal)
- b. *Culture of risk aversion* (Budaya yang tidak menyukai resiko)
- c. *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (Tidak ada penghargaan atau insentif)
- d. *Delivery pressures and administrative burdens* (Tekanan dan hambatan administratif)
- e. *Short-term budgets and planning horizons* (Anggaran dan perencanaan jangka pendek)
- f. *Technologies available but constraining cultural or organisational arrangements* (Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi)
- g. *Over-reliance on high performers as sources of innovation* (Ketergantungan berlebihan terhadap high performer)
- h. *Poor skills in active risk or change management* (Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan)

### Atribut Inovasi

Dalam pelaksanaannya, inovasi memiliki karakteristik/atribut didalamnya. Menurut Rogers atribut inovasi merupakan cepat lambatnya penerimaan inovasi oleh masyarakat yang dipengaruhi oleh karakteristik itu sendiri, yang mencakup lima atribut inovasi, diantaranya (Yogi: 2008):

- a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) dimana sebuah inovasi dianggap memiliki keunggulan/kelebihan dan memiliki nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
- b. *Compatibility* (Kesesuaian) yaitu inovasi mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya.
- c. *Complexity* (Kerumitan) dimana suatu inovasi memiliki kerumitan atau kendala-kendala



tertentu namun tingkat kendala bukan hal yang penting karena dapat diatasi.

- d. *Triability* (Kemungkinan dicoba) yaitu inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
- e. *Observability* (Kemudahan diamati) merupakan derajat dimana hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

### Inovasi Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya

*Command Center* 112 Kota Surabaya merupakan pelayanan satu pintu. Berbeda dengan E-wadul dan *Media Center* Surabaya, *Command Center* 112 merupakan sebuah pelayanan pengaduan darurat untuk mengatasi kondisi darurat yang terjadi di Kota Surabaya yang dalam penanganannya benar-benar harus dilaksanakan secepatnya.

Kondisi darurat tersebut dikategorikan antara lain yaitu kejadian kebakaran, kecelakaan, kesehatan, kriminal, bencana alam, gangguan keamanan dan ketertiban, kerusakan serta keadaan darurat lainnya, seperti kekerasan anak dan perempuan, dan sebagainya. *Command Center* 112 Kota Surabaya yang merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dalam merespon pengaduan darurat masyarakat yang diterapkan oleh pemerintah Kota Surabaya yang diresmikan pada bulan Juli 2016 lalu.

Dalam *Command Center Room* Kota Surabaya, dinas-dinas yang menangani masalah darurat yang awalnya mempunyai posko-posko sendiri, kini disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota Surabaya selama 24 jam. Adapun dinas-dinas yang dilibatkan diantaranya adalah Satpol PP, Bakesbangpol dan LINMAS, dinas kebersihan dan pertamanan, dinas perhubungan, dinas PU Bina Marga, dan Pemadaman Kebakaran.

Sejak diresmikan, *Command Center* 112 aktif melayani pengaduan darurat masyarakat melalui *emergency call* 112. Nomor tersebut bisa diakses 24 jam dan bebas pulsa. Tidak hanya kebakaran, situasi yang terjadi seperti angin ribut, kemacetan, bahkan kecelakaan, juga terpantau dari *Command Center Room*. Sebanyak 600 kamera CCTV yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya telah terpasang di Kota Surabaya dan terintegrasi dengan baik. Terpasang di jalan-jalan maupun disetiap bangunan vital di Surabaya. *Command Center* 112 Kota Surabaya diharapkan mampu membangun dan mengubah wajah Kota Surabaya agar lebih baik lagi dari yang sebelumnya.

Berdasarkan jenis inovasi dari Kuratko, maka *Command Center* 112 Kota Surabaya merupakan jenis pelayanan yang pada dasarnya sudah ada, hanya saja dilakukan perbaikan pada metode pelayanan agar hasil yang diharapkan dapat lebih efektif, efisien dan berkualitas. Maka *Command Center* 112 Kota Surabaya termasuk dalam jenis inovasi *Synthesis* dengan menggabungkan atau mengkombinasikan konsep dan formula dan faktor-faktor yang sudah ada menjadi formula baru yang dapat diaplikasikan dengan cara-cara baru. Inovasi *Command Center* 112 Kota Surabaya mengambil ide dari layanan telepon darurat 911 di Amerika Serikat yang memiliki cara kerja hampir sama. Masyarakat yang menemukan kejadian darurat dapat langsung menelepon *call center* yang langsung tersambung dengan *command center* terkait. Operator yang kemudian akan meneruskan informasi kepada instansi atau tim di lapangan untuk segera mengambil tindakan.

Berdasarkan tipe inovasi dari Radenakers, maka *Command Center* 112 Kota Surabaya merupakan inovasi yang berusaha melakukan perubahan metode penyampaian yang baru dalam hal pelayanan penanganan bencana. Oleh karena itu, inovasi *Command Center* 112 Kota Surabaya termasuk kedalam tipe inovasi organisasional yang menghasilkan suatu inovasi dalam metode penyampaian pelayanan publik. Lebih menekankan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik dengan mengutamakan ketanggapan dan kecepatan dalam penanggulangan bencana serta keadaan darurat lainnya.

Berdasarkan tipe inovasi dari Halvorsen, maka *Command Center* 112 Kota Surabaya tergolong *Top-down innovations* yakni merupakan perencanaan yang dilakukan oleh pemerintah, atau dalam hal ini adalah ide dari Walikota Surabaya sebagai pemimpin pemerintahan sekaligus sebagai pemberi gagasan awal inovasi dan berperan lebih dominan dalam mengatur jalannya inovasi yang berawal dari perencanaan hingga proses evaluasi, dimana peran masyarakat tidak begitu berpengaruh. Tipe inovasi ini diterapkan kepada bawahan dengan cara mengajak, menganjurkan, bahkan memaksakan apa yang menurut pemimpin itu baik untuk kepentingan bersama. Bawahan tidak berwenang untuk menolak pelaksanaannya. Keutamaan *Top Down Inovation* yakni dapat menerapkan sistem yang terstruktur, sehingga dapat menggunakan waktu seefisien dan seefektif mungkin, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama yakni dalam rangka penanggulangan bencana.

Berdasarkan level inovasi dari Mulgan & Albury, maka *Command Center* 112 Kota Surabaya dikategorikan sebagai inovasi inkremental. Karena *Command Center* 112 Kota Surabaya merupakan inovasi pelayanan publik yang menitikberatkan pada peran-peran penting dalam pembaruan pelayanan publik di bidang penanggulangan bencana karena

inovasi ini dapat diterapkan secara terus menerus, dan mendukung pelayanan yang responsif terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Dengan demikian, *Command Center* 112 Kota Surabaya merupakan salah satu kebijakan pembaharuan pelayanan publik yang terintegrasi, dilakukan oleh Kota Surabaya dalam rangka meningkatkan kualitas penanganan bencana Kota Surabaya agar dapat tertangani dengan cepat dan tepat. Sesuai dengan Peraturan Walikota Surabaya No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya, BPB LINMAS Kota Surabaya termasuk dalam perangkat daerah yang berbentuk Badan, dan merupakan unsur pendukung tugas walikota dibidang penanggulangan bencana, dan bertanggung jawab kepada walikota. Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan dalam bidang ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat. Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya menjadi Lembaga Teknis Penanggulangan Bencana.

#### **Atribut Inovasi *Command Center* 112 Kota Surabaya**

##### **1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)**

Penerapan inovasi *Command Center* 112 memiliki nilai kebaruan dan keuntungan lebih dibandingkan dengan sistem sebelumnya maupun inovasi lainnya. Nilai kebaruan yang muncul dari adanya *Command Center* 112 penanganan keadaan darurat dengan menggunakan suatu sistem tanggap bencana dengan pelayanan terpadu satu pintu (*One Stop Service*), serta menggunakan teknologi yang canggih dalam penerapannya. Dengan adanya inovasi layanan *Command Center* 112 ini dapat menggabungkan berbagai OPD yang ada di Kota Surabaya. Bekerjasama dalam memecahkan masalah yang terjadi di Kota Surabaya. Melalui penerapan sistem ini, masyarakat akan mendapatkan respon maupun pertolongan secara cepat, tepat dan tanggap bencana.

Keuntungan lain yang dimiliki dari adanya inovasi *Command Center* 112 adalah mampu memperpendek *respon time*. Artinya bahwa dengan mempersingkat waktu penanganan dalam *respon time* yang lebih tanggap yakni 7 menit dibandingkan dengan *respon time* nasional yakni 15 menit, maka penanganan yang dilakukan akan menjadi semakin cepat, tepat dan tanggap. Hal tersebut tidak hanya dirasakan oleh petugas dilapangan, tetapi juga masyarakat sebagai

pengguna layanan. Keuntungan yang dimiliki dari inovasi *Command Center* 112 ini akan memberikan kepuasan dan nilai lebih kepada masyarakat.

##### **2. *Compatibility* (Kesesuaian)**

Penerapan inovasi *Command Center* 112 juga dapat memangkas alur birokrasi dalam penanganan bencana. Karena sebelum adanya *Command Center* 112, selama ini OPD yang menangani masalah darurat seperti Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Perhubungan, BPB LINMAS, ataupun Satpol PP memiliki posko-posko sendiri. Oleh karena itu, inovasi ini disebut sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (*One Stop Service*).

Selain itu, penerapan inovasi *Command Center* 112 memiliki kesesuaian dengan sistem sebelumnya, karena merupakan perbaikan atau pengembangan layanan pengaduan masyarakat dari sistem yang sebelumnya yakni Satlak PB yang terletak pada fungsi yang sama untuk memberikan pelayanan kebencanaan. Namun memiliki sistem penanganan yang berbeda dengan pelayanan kebencanaan yang lebih modern, baik dari segi pengembangan OPD yang terlibat kemudian juga dari segi nomor yang mudah dihubungi dengan respon yang cepat satu arah, dan dibantu dengan lima posko terpadu yang tersebar di tiap-tiap wilayah di Kota Surabaya sehingga penanganan bencana lebih cepat tertangani.

##### **3. *Complexity* (Kerumitan)**

Penerapan inovasi *Command Center* 112 jika dilihat dari sisi teknisnya tidak ditemukan kendala yang cukup berarti. Karena di *Command Center Room* Kota Surabaya, dinas-dinas atau instansi yang berbeda disinergikan dalam satu ruangan untuk bekerjasama menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota. Sehingga laporan masyarakat yang dihimpun dapat terpusat sehingga dapat memudahkan pengolahan data dan ditanggapi dengan cepat.

Kemudian untuk kendala lainnya yakni, nomor 112 yang susah dihubungi disebabkan oleh *server* yang sedang padat saja dan keberadaan penelepon yang tidak bertanggung jawab bisa diselesaikan dan diatasi oleh pihak terkait dengan melakukan konfirmasi ulang.

##### **4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)**

Penerapan inovasi *Command Center* 112 memang memberikan pengaruh yang besar dalam menciptakan keamanan dan kenyamanan di Kota Surabaya. Selain itu juga ditunjang dengan berbagai penghargaan dari KEMENPAN RB sebagai plot percontohan nasional tahun 2016, selain itu ada Penghargaan Wahana Tata Nugraha 2017, TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik 2017, serta Penghargaan Bhumandala Award 2017. Adanya prestasi-prestasi dan peningkatan yang terjadi menggambarkan terobosan



atau inovasi yang dilakukan mampu menurunkan angka kejadian darurat maupun bencana lainnya yang terjadi di Kota Surabaya. Oleh karena itu, inovasi ini dimungkinkan untuk dicoba oleh daerah lain, dengan mencontoh keberhasilan *Command Center* Kota Surabaya.

### 5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Penerapan inovasi *Command Center* 112 memiliki sisi peningkatan kinerja yang lebih baik dengan dibuktikan dengan mekanisme kerja yang dapat diamati dengan jelas, serta berhasil meraih berbagai penghargaan dalam kurun waktu selama satu tahun sejak dibentuk pada tahun 2016 lalu. Pemerintah Kota Surabaya dinilai telah berhasil memanfaatkan teknologi dalam penerapan penanganan bencana secara baik. Sehingga masyarakat yang mengalami masalah apapun khususnya terkait adanya bencana dapat menghubungi nomor 112 yang telah tersambung operator *provider* yang siap menerima laporan, keluhan, maupun kritik, dan saran dari masyarakat.

#### Pendorong Inovasi *Command Center* 112 Kota Surabaya

##### 1. *Generating Possibilities* (menghasilkan kemungkinan)

Melalui inovasi *Command Center* 112 ini diharapkan dapat menampung semua laporan pengaduan masyarakat Kota Surabaya dengan cepat dan tanggap karena layanan ini berbentuk penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (*One Stop Service*) dengan mengintegrasikan berbagai OPD terkait. Inovasi *Command Center* 112 dirancang dan dibentuk langsung oleh Walikota Surabaya, yang diharapkan dapat menampung laporan pengaduan masyarakat Surabaya dengan cepat dan tanggap. Selain itu juga mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan yang gratis, dan tidak dipungut biaya.

##### 2. *Incubating and Prototyping* (mengkubasi dan membuat prototipe)

Mekanisme inovasi *Command Center* 112 tidak jauh dari sistem yang lama. Dengan melakukan pengembangan dan penambahan fitur baru lebih modern yang ada didalamnya sehingga kinerja penanggulangan bencana dan pelayanan pengaduan masyarakat lebih efektif dan efisien. Selain itu, terdapat pengintegrasian berbagai OPD terkait dalam hal penanggulangan bencana, dengan menempatkan beberapa personilnya didalam petugas gabungan *Command Center* 112 yang disebut sebagai operator. Tugas mereka sebagai operator namun juga sebenarnya tupoksinya masih sesuai OPD masing-masing dari penanggulangan bencana. Namun mereka memiliki tugas tambahan sebagai operator *command center* yakni mekanisme *Command Center*, antara lain

menerima laporan dari masyarakat dengan merespon cepat laporan tersebut, yang selanjutnya laporan tersebut diinformasikan kepada 5 posko terpadu terdekat untuk segera ditangani, yang dipantau dan diarahkan langsung oleh operator di *command center room*, dengan tujuan untuk mempersingkat *respon time*.

##### 3. *Replicating and Scaling Up* (mereplikasi dan meningkatkan)

Pola penanganan di *Command Center* 112 turut mereplikasi dan menerapkan pola pelayanan yang ada pada internal BPB LINMAS. Selain itu, untuk meningkatkan keefektifan pelayanan *Command Center* 112 dalam rangka peningkatan kapasitas SDM dengan cara rutin mengadakan pelatihan-pelatihan maupun kunjungan dari Ibu Walikota untuk memberikan pelatihan dan pengarahan secara langsung bagaimana teknik yang tepat untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Selain itu, *Command Center* 112 juga terus mengembangkan teknologi IT maupun aplikasinya agar dapat menunjang kinerja yang semakin baik.

##### 4. *Analysing and Learning* (menganalisis dan belajar)

Pihak internal *Command Center* 112 melakukan evaluasi kinerja setiap 3 bulan sekali. Hal yang dievaluasi pimpinan (Ibu Walikota) yakni terkait evaluasi laporan, evaluasi kinerja operator dan kualitas pelayanannya. Karena sudah sewajarnya *Command Center* selalu terus menerus diperbaiki dalam pelaksanaannya mengacu pada nilai yang dihasilkan dari evaluasi rutin yang dilakukan. Sehingga dapat bekerja secara maksimal dalam melayani kebutuhan masyarakat Kota Surabaya.

#### Penghambat Inovasi *Command Center* 112 Kota Surabaya

##### 1. *Reluctance to close down failing programmes or organisations* (Keengganan menutup program yang gagal)

*Command Center* 112 merupakan sebuah pengembangan dari Satlak PB, yakni yang dulu hanya berfokus dalam menangani kebencanaan, dan sekarang yang ditangani tidak hanya kebencanaan saja, namun semua laporan masyarakat juga dapat ditampung. Jadi Satlak PB bukan sebagai program gagal yang kemudian digantikan *Command Center* 112.

##### 2. *Culture of risk aversion* (Budaya yang tidak menyukai resiko)

Budaya yang ada dalam *Command Center* 112 yakni egoisme dari masing-masing OPD yang masih

terbawa dalam lingkungan *command center*, jadi terkadang yang bukan bidangnya, operator ini enggan nangani, hingga terjadi “*eyel-eyelan*”. Namun seiring berjalannya waktu, sikap “*eyel-eyelan*” tersebut sekarang sudah dapat diminimalisir dengan semakin bertambahnya pemahaman tupoksi antar OPD dan kesamaan tujuan dalam memberikan pelayanan publik yang kemudian dicontohkan oleh pimpinan yang tegas dalam memberikan pengarahan.

### **3. No rewards or incentives to innovate or adopt innovations (Tidak ada penghargaan atau insentif)**

Dalam *Command Center* 112 tidak ada aturan khusus mengenai insentif yang diberikan langsung. Insentif atau penghargaan tetap diserahkan pada OPD masing-masing, peran *Command Center* 112 disini hanya memberikan bantuan penilaian saja kepada pegawai masing-masing OPD yang berada di lingkup *command center* untuk ditentukan mengenai besaran insentif yang diberikan.

### **4. Delivery pressures and administrative burdens (Tekanan dan hambatan administratif)**

Semua urusan terkait administrasi sudah dibagi dan diatur oleh OPD masing-masing sesuai tupoksi dan bidangnya. *Command center* tidak ada aturan khusus mengenai masalah administrasi. Oleh karena itu, tidak ditemukan adanya hambatan secara administratif yang mengganggu berjalannya program.

### **5. Short-term budgets and planning horizons (Anggaran dan perencanaan jangka pendek)**

Semua keperluan *command center* sudah diatur OPD masing-masing sesuai bidangnya. Karena dalam penggunaan layanan pengaduan *command center* tersebut juga tidak dikenakan biaya sepeserpun bagi masyarakat, gratis tidak dipungut biaya, telepon juga bebas pulsa. Sehingga dalam *command center* tidak lagi mengatur mengenai masalah anggaran.

### **6. Technologies available but constraining cultural or organisational arrangements (Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi)**

Dalam *Command Center* 112 hampir sebagian besar menggunakan pemanfaatan teknologi informasi dan tidak ada hambatan berarti terkait budaya dan penataan organisasi yang sangat mempengaruhi. Karena keberadaan teknologi informasi tersebut tentunya dapat mempermudah pengerjaan tugas dan memangkas lambannya birokrasi. Penggunaan teknologi informasi juga berperan banyak dalam mendukung komunikasi yang mudah antar OPD dan petugas yang ada di lapangan sehingga dapat melakukan cepat tanggap kejadian darurat dan memperpendek *respon time*.

### **7. Over-reliance on high performers as sources of innovation (Ketergantungan berlebihan terhadap high performer)**

Berdasarkan data di lapangan bahwa tidak ditemukan adanya kecenderungan tertentu yang mengarah kepada figur yang memiliki pengaruh begitu kuat. Karena disini, para OPD bekerja sesuai dengan tupoksi masing-masing tanpa ada yang mendominasi antara satu sama lain. Meskipun seperti yang dikatakan sebelumnya jika “ego” masing-masing OPD masih ditemukan tetapi hal tersebut tidak menjadi hal yang berdampak negatif terhadap pelaksanaan layanan *Command Center* 112.

### **8. Poor skills in active risk or change management (Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan)**

Pada layanan *Command Center* 112 ini sudah terarah dengan baik karena memang sudah ada panduan pelaksanaan yang baku. Semua operator yang masuk di *command center* juga sudah memahami konsekuensi yang akan diterima, dan mereka merupakan orang-orang pilihan yang sudah diseleksi terlebih dahulu untuk masuk sebagai operator di *command center*. Sehingga mereka tidak bisa protes lagi karena sudah ada aturannya. Mereka yang dari awal sudah menyetujui semua aturan dan konsekuensi yang ada berarti dianggap sudah siap menerima tugas.

Karakter unit kerja yang terdapat dalam layanan *Command Center* 112 ini memiliki formasi pegawai yang bagus sesuai dengan keahlian dan tupoksi masing-masing sesuai OPD yang terlibat didalamnya.

## **KESIMPULAN**

Inovasi layanan *Command Center* 112 dilihat dari atributnya telah memiliki banyak keuntungan, antara lain menggunakan sistem tanggap bencana dengan pelayanan terpadu satu pintu (*One Stop Service*), teknologi yang canggih dalam penerapannya, serta dapat mempersingkat waktu penanganan dalam *respon time* yang lebih tanggap yakni 7 menit dibandingkan dengan *respon time* nasional yakni 15 menit, maka penanganan yang dilakukan akan menjadi semakin cepat, tepat dan tanggap. Ditambah dengan adanya aplikasi baru, operator khusus, dan dibantu dengan lima posko terpadu yang tersebar di tiap-tiap wilayah di Kota Surabaya sehingga penanganan bencana lebih cepat tertangani. Faktor pendorong terbentuknya inovasi *Command Center* 112 yakni diharapkan dapat menampung laporan pengaduan masyarakat Surabaya dengan cepat dan tanggap. Selain itu juga mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan yang gratis, dan tidak dipungut biaya. Selain itu dilihat dari faktor penghambatnya, tidak ditemukan kendala atau kerumitan yang berarti

dalam penerapan inovasi *Command Center* 112, karena setiap permasalahan yang terjadi dapat segera teridentifikasi dan diselesaikan dengan cepat, tepat, dan baik.

Adanya prestasi-prestasi dan peningkatan yang terjadi menggambarkan terobosan atau inovasi yang dilakukan mampu menurunkan angka kejadian darurat maupun bencana lainnya yang terjadi di Kota Surabaya. Oleh karena itu, inovasi ini dimungkinkan untuk dicoba oleh daerah lain, dengan mencontoh keberhasilan *Command Center* Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya telah berhasil memanfaatkan teknologi dalam penerapan penanganan bencana secara baik. Sehingga masyarakat yang mengalami masalah apapun khususnya terkait adanya bencana dapat menghubungi nomor 112 yang telah tersambung operator *provider* yang siap menerima laporan, keluhan, maupun kritik, dan saran dari masyarakat.

## SARAN

Berdasarkan temuan data dan hasil penelitian di lapangan, peneliti dapat memberikan saran kepada pihak yang terkait bahwa sebagai berikut:

1. Dapat lebih mengoptimalkan sosialisasi adanya layanan *Command Center* 112 kepada masyarakat luas, sehingga warga Surabaya maupun non warga Surabaya lebih memahami tentang adanya layanan *Command Center* 112 dan dapat dimanfaatkan dengan semestinya.
2. Diharapkan untuk layanan *Command Center* 112 dapat terus berlanjut dan meningkatkan inovasinya karena sangat penting dan bermanfaat bagi masyarakat.
3. Lebih sering diadakan berbagai pelatihan untuk operator *Command Center* 112 agar dapat meningkatkan kemampuan SDMnya.
4. Terkait dengan penampilan operator, dalam arti operator *Command Center* 112 yang telah ada dapat digunakan setiap hari, sehingga tidak hanya digunakan pada saat *event-event* tertentu saja, agar semakin kompak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albury, David. 2003. *Innovation in the Public Sector. Discussion Paper. London: The Mall.*
- Alkano, Renata Yulia Prihantina. 2017. Inovasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Modern (INSTAGRAM) Di IGD RSUD Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Diakses dari: <http://journal.unair.ac.id>.
- Call Center 112 Surabaya, Siap Tangkal Bencana. Diakses melalui <http://kabarsurabaya.org/call-center-112-surabaya-tangkal-bencana/>. Pada tanggal 19 April 2018 Pukul 18.26 WIB.
- Command Center Surabaya Diplot Jadi Percontohan Nasional. Diakses melalui [http://beritajatim.com/politik\\_pemerintahan/274940/command\\_center\\_surabaya\\_diplot\\_jadi\\_percontohan\\_nasional/](http://beritajatim.com/politik_pemerintahan/274940/command_center_surabaya_diplot_jadi_percontohan_nasional/). Pada tanggal 25 April 2018 pukul 17.30 WIB.
- Command Center* 112, 24 Jam Siaga Layani Warga Surabaya. Diakses melalui <http://www.surabaya.go.id/berita/37289-command-center-112--24-jam-siaga-layani-warga-surabaya>. Pada tanggal 31 Desember 2017 pukul 18.43 WIB.
- Command Center 112, Layanan Darurat 911 Ala Surabaya, Diakses melalui <https://news.idntimes.com/indonesia/rudy-bastam/command-center-112-911-ala-kota-surabaya-1/full>. Pada tanggal 15 Mei 2018 pukul 22.15 WIB.
- Command Center* 112, bantuan cepat andalan Walikota Risma untuk warga Surabaya. Diakses melalui <https://www.lensaIndonesia.com/2017/12/31/command-centre-112-bantuan-cepat-andalan-walikota-risma-untuk-warga-surabaya.html>. Pada tanggal 1 Januari 2018 pukul 10.00 WIB.
- Command Center 112 Raih Penghargaan Bhumandala Award 2017, Diakses melalui <https://news.detik.com/berita-jawa-timur/d-3697671/command-center-112-raih-penghargaan-bhumandala-award-2017>. Pada tanggal 25 April 2018 pukul 17.60 WIB.
- Creswell, John W. 2013. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed* (edisi ketiga). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikaor, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inilah Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017 versi Kemenpan. Diakses melalui <http://news.rakyatku.com/read/45953/2017/04/20/inilah-top-99-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2017-versi-kemenpan>. Pada tanggal 25 April 2018 pukul 17.50 WIB.
- Inovasi Penanggulangan Bencana. Diakses melalui <http://radarpekalongan.co.id/16624/inovasi-penanggulangan-bencana/>. Pada tanggal 06 Mei 2018 pukul 20.15 WIB



- Instagram @call112surabaya. Pada tanggal 25 Januari 2018 pukul 13.20 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Versi Online/Daring (dalam jaringan): Diakses melalui <https://kbbi.web.id/>. Pada: 2 April 2018. Pukul 19.20.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Rencana Strategis Deputi Bidang Pelayanan Publik 2015-2019.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). 2017. Buku TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Miles, Matthew B., dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Motor petugas *Command Center* 112 Dipasangi GPS. Diakses melalui <http://surabaya.tribunnews.com/motor-petugas-command-center-112-dipasangi-gps/>. Pada tanggal 6 Juli 2018 Pukul 09.43Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayu Media.
- Mulyadi, Deddy. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik). Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2010. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.
- Peraturan Presiden No. 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Penyelenggara Terpadu Satu Pintu.Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, penerapan *Citizen Charter* dan Standart Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Walikota Surabaya No. 72 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.
- Samsara, Ladiatno. 2013. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia Di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). Diakses dari: <http://journal.unair.ac.id>.
- Sedarmayanti. 2009. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima, dan Pemerintahan yang Baik). Bandung: Refika Aditama.
- Setijanigrum, Erna. 2009. Inovasi Pelayanan Publik. Surabaya: Kanisius.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surabaya Raih Penghargaan WTN. Diakses melalui [http://www.josstoday.com/read/2017/01/30/41139/Surabaya\\_Raih\\_Penghargaan\\_WTN](http://www.josstoday.com/read/2017/01/30/41139/Surabaya_Raih_Penghargaan_WTN). Pada tanggal 25 April 2018 pukul 17.45 WIB.
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 9 Tahun 2014 Tentang Kompetisi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. STIA-LAN. Jakarta: Press.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Terbaru: Undang-undang No. 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah)
- Undang-undang Republik Indonesia No. 18 tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Yin, Robert K. 2015. Studi kasus: Desain dan Metode (Cetakan ke-14). Jakarta: Raja Grafindo Persada

