

Analisis Keruangan Kejadian Darurat Dan Pemanfaatan Layanan Aduan Darurat *Command Center* 112 Kota Surabaya Tahun 2019

Veni Ayu Kartika Sari¹ dan Rini Rachmawati²

Abstrak

Command Center 112 adalah perwujudan dari inovasi layanan publik Pemerintah Kota Surabaya. Namun, tidak sedikit warga yang masih belum mengetahui tentang keberadaan layanan pengaduan 112 Command Center di Surabaya yang kini telah menjadi andalan bagi Kota Surabaya sebagai wadah pengaduan dan panggilan darurat masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kondisi keruangan sebaran kejadian darurat di Kota Surabaya dan untuk mengetahui sebaran spasial pemanfaatan layanan. Oleh sebab itu, dilakukan Analisis Keruangan Kejadian Darurat dan Pemanfaatan Layanan Aduan Darurat Command Center 112 Tahun 2019 Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan adalah data riwayat aduan masuk ke Command Center 112 dan wawancara mendalam bersama dengan beberapa SKPD terlibat dalam Command Center 112. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data dan teknik statistik deskriptif, yaitu dengan menganalisis hasil pengolahan data sekunder. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa layanan Command Center 112 merupakan layanan berbasis TIK dari Pemerintah Kota Surabaya yang digunakan untuk menerima aduan darurat dari masyarakat melalui nomor panggilan 112. Aduan darurat tersebut terdiri dari lima kelompok kejadian, yaitu masalah keamanan, kesehatan, kriminalitas, kebencanaan, dan aduan darurat lainnya. Selain itu, layanan Command Center 112 juga menunjang terwujudnya Surabaya Smart City dengan memanfaatkan perkembangan TIK di Kota Surabaya yang melibatkan peran berbagai SKPD.

Kata Kunci: *Command Center 112; Kota Surabaya; Layanan Publik; Kota Cerdas; Analisis Keruangan*

-
- 1 Mahasiswa Program Studi Pembangunan Wilayah, Fakultas Geografi, Universitas Gadjah Mada.
 - 2 Mahasiswa Program Studi Pembangunan Wilayah, Fakultas Geografi, Universitas Gadjah Mada.

PENDAHULUAN

Surabaya sebagai salah satu kota yang memiliki perkembangan pesat di Indonesia terus berupaya menyelenggarakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakatnya. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat dimanfaatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah dan juga merupakan salah satu implementasi dari konsep *smart city* (Rachmawati, 2014). Penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Surabaya diupayakan terus dan dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, salah satunya adalah terkait layanan pengaduan darurat. Pemerintah Kota Surabaya memanfaatkan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) untuk penanganan aduan darurat yang diberi nama *Command Center 112*. Pemanfaatan TIK untuk pelayanan publik tersebut haruslah memiliki fitur kolaboratif yang melibatkan peran berbagai SKPD, dapat dilacak kembali, mudah dicari, dan terbuka bagi seluruh warga (Criado, *et.al.*, 2013). Pemanfaatan TIK yang diwujudkan dalam layanan *Command Center 112* juga dapat menjadi kunci dari pengembangan *smart city* Kota Surabaya (Chourabi, *et.al.*, 2012).

Perkembangan pesat Kota Surabaya juga diikuti dengan kompleksitas permasalahan perkotaan yang muncul tiba-tiba. Maka dari itu, Pemerintah Kota Surabaya melakukan sebuah inovasi mengenai pengaduan darurat untuk merekam setiap kejadian darurat yang dilaporkan oleh masyarakat melalui pelayanan satu pintu yang disebut dengan *Command Center 112*. Kondisi darurat yang dimaksudkan seperti halnya kejadian kebakaran, kecelakaan lalu

lintas, kesehatan, kriminal, bencana alam, gangguan keamanan dan ketertiban, kerusuhan, dan keadaan darurat lainnya seperti kekerasan anak dan perempuan. *Layanan tersebut aktif memberikan pelayanan 24 jam nonstop.*

Pengaduan darurat dianggap memiliki urgensi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menangani kejadian darurat. Sebagai kota yang besar, tantangan yang dihadapi oleh Kota Surabaya bisa datang dari berbagai hal, salah satunya kejadian-kejadian tak terduga yang dapat menimbulkan masalah. Kota Surabaya merespon kejadian tak terduga dengan panggilan darurat yang biasanya akan masuk ke dinas-dinas atau OPD sesuai dengan kebutuhan dalam mengatasi kejadian darurat. Namun masalah yang muncul setelahnya terkait pengaduan darurat adalah masih adanya penilaian dari masyarakat yang menyatakan bahwa respon yang diberikan oleh pemerintah setempat saat terjadi keadaan darurat kurang cepat. Banyaknya nomor-nomor penting yang harus dihafalkan oleh masyarakat menyebabkan tidak efektifnya penyelesaian kejadian darurat.

Lahirnya *Command Center 112* diharapkan mampu memangkas alur birokrasi dalam penanganan kejadian darurat agar dampak negative dari adanya kejadian darurat seperti korban jiwa dapat diminimalisir. Kondisi darurat yang dimaksudkan contohnya kejadian kebakaran, kecelakaan, kesehatan, kriminal, bencana alam, gangguan keamanan & ketertiban, kerusuhan dan keadaan darurat lainnya seperti kekerasan anak dan perempuan. Layanan aduan darurat ini mulai dijalankan sejak Juli 2016 (Afifa, 2017). Berdasarkan penelitian yang dilakukan

oleh Muhaimina tahun 2017, diketahui bahwa aduan masuk terkait kejadian darurat ke Layanan *Command Center* 112 dari tahun 2016 ke tahun 2017 terus mengalami peningkatan jumlah dan ragam jenis aduan yang dilaporkan.

Command Center 112 memiliki ruang kontrol yang disebut sebagai *Command Center Room*. Dalam *Command Center Room* Kota Surabaya, dinas-dinas yang menangani masalah darurat, yang awalnya mempunyai posko-posko sendiri akhirnya disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota selama 24 jam (Afifa, 2017). Sejak diresmikan, *Command Center* 112 aktif melayani aduan darurat masyarakat melalui nomor pengaduan 112. Nomor tersebut bisa diakses 24 jam dan bebas pulsa.

Aduan yang masuk ke dalam *Command Center* 112 dapat dibuktikan terlebih dahulu melalui layar kontrol yang berada pada *Command Center Room* yang terawasi oleh CCTV yang tersebar di seluruh wilayah kota (Afifa, 2017). Panggilan darurat yang masuk bisa datang dari berbagai wilayah yang ada di Kota Surabaya. Bisa jadi panggilan darurat yang masuk mampu menunjukkan pola keruangan tertentu yang kemudian dapat dianalisis untuk diketahui bagaimana setiap pola dapat berhubungan. Sebelum mengetahui pola sebaran dari aduan yang masuk ke *Command Center* 112, perlu dilakukan klasifikasi terhadap jenis aduan masuk yang dilayani oleh *Command Center* untuk kemudian aduan yang masuk tersebut digolongkan agar dapat diketahui kemungkinan penyebab munculnya masalah. Oleh sebab itu, penelitian berupaya mengetahui lebih jauh terkait penyelenggaraan

layanan *Command Center* dalam aktivitas layanan publik di Kota Surabaya.

PENGENALAN TENTANG *COMMAND CENTER* 112

Layanan *Command Center* 112 atau aduan darurat memiliki fungsi, di antaranya (1) untuk menyempurnakan pelayanan publik, (2) mempermudah pelayanan dan penanganan bencana, dan (3) untuk memutus alur birokrasi dalam penanganan kejadian darurat (Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat, 2018). Layanan ini yang memiliki manfaat, antara lain kejadian darurat di wilayah kota cepat tertangani, kondisi kemacetan atau banjir dapat dimonitor dengan mudah melalui CCTV, proses pengawasan dan penyebaran informasi terkait kondisi kota dapat diinformasikan secara *realtime* dan *up to date*. *Command Center* 112 ini juga menjadi pusat data informasi dari seluruh instansi di lingkungan Pemkot Surabaya.

Berbeda dengan layanan UPIK (Unit Pelayanan Informasi dan Lainnya) yang dikembangkan di Kota Yogyakarta, UPIK hanya memberikan jenis pelayanan untuk aduan yang diperuntukkan pada pemerintah daerah (Rachmawati, 2014). Hal tersebut sama dengan cara kerja dari Laporan! yang dikembangkan oleh Ombudsman. Sedangkan layanan aduan darurat memberikan jenis pelayanan yang memberikan penanganan langsung terhadap kejadian yang bersifat kedaruratan. Tidak hanya *Command Center* 112 Kota Surabaya, beberapa daerah juga memiliki layanan aduan darurat seperti 112 Bandung *Command Center*, dan Layanan 112 Siaga Jakarta. Indonesia juga memiliki layanan

aduan darurat dengan nomor panggilan sama yakni 112 yang dikelola oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Meski memiliki layanan aduan darurat dengan nomor panggilan yang sama, masing-masing daerah memiliki cara kerja yang berbeda-beda dalam operasional layanan darurat. Layanan 112 Siaga Jakarta dan 112 Bandung *Command Center* dikelola dan dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika daerah masing-masing. Layanan 112 Siaga Jakarta memiliki ruang kendali yang berlokasi di Jakarta *Smart City Lounge*. Sedangkan, 112 Bandung *Command Center* memiliki ruang kendali di Balai Kota Bandung. Berbeda dengan Bandung dan DKI Jakarta, penyelenggaraan *Command Center* 112 Surabaya dibawah kendali Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB Linmas).

Dalam pelaksanaan *Command Center* 112, petugas yang ada dibagi ke dalam dua kelompok, yaitu petugas yang ada di ruang kendali dan di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara *indepth* bersama dengan BPB Linmas, dijelaskan untuk petugas yang berada di ruang kendali berjumlah 88 petugas sebagai operator yang terbagi menjadi empat *shift* kerja, dimana setiap *shift* terdiri dari 22 petugas operator. Sementara itu, petugas yang ada di lapangan jauh lebih banyak karena disesuaikan dengan kebutuhan disetiap penanganan kejadian.

Adapun petugas lapangan, tersebar di beberapa posko terpadu siaga bencana yang terletak di beberapa wilayah di Kota Surabaya untuk memudahkan pelaksanaan penanganan kejadian darurat. Petugas yang berada di setiap posko terpadu terdiri dari 11 SKPD (Satuan Kerja

Perangkat Daerah). Banyaknya personil yang ada ini berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, utamanya perihal kecepatan penanganan.

Berdasar pada Dokumen Standardisasi *Command Center* Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat, diketahui bahwa fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan *Command Center* 112, terdiri dari fasilitas fisik berupa infrastruktur, kelengkapan alat di lapangan, dan sumber daya manusia. Adapun fasilitas fisik atau infrastruktur yang dimaksudkan merupakan infrastruktur yang ada di *Command Center Room*. Kelengkapan alat lapangan yang dimaksud merupakan alat-alat yang digunakan untuk mendukung penanganan aduan yang dilaporkan oleh masyarakat ke *Command Center* 112.

Fasilitas fisik yang berada di *Command Center Room* dapat dikatakan sudah lengkap. Fasilitas fisik tersebut, di antaranya peralatan visualisasi, *workstation*, peralatan jaringan, peralatan audio, radio komunikasi, *server VMS*, *server video analytic*, UPS, *Voltage Stabilizer*, Peralatan *Video Conference*, Peralatan *GPS Tracking*, AC, dan APAR. Kelengkapan fasilitas fisik tersebut diketahui dari hasil observasi yang dilakukan di *Command Center Room*. Fasilitas fisik tersebut sangat penting bagi petugas yang berada di dalam *Command Center Room*, utamanya bagi petugas operator guna menunjang kenyamanan petugas operator dalam menjalankan pelayanan yang dilakukan selama 24 jam *nonstop*.

IDENTIFIKASI KLASIFIKASI JENIS ADUAN MASUK MENURUT KELOMPOK KEJADIAN

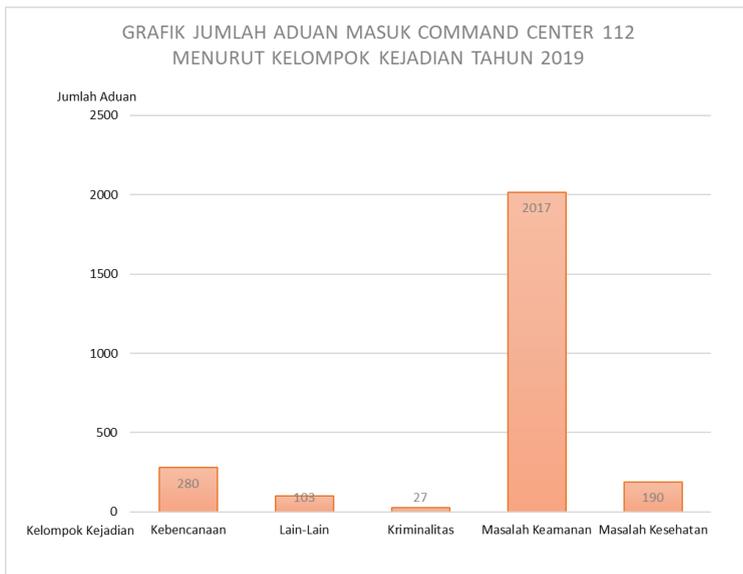
Aduan masuk ke layanan *Command Center* 112 memuat informasi mulai dari tanggal kejadian, lokasi kejadian, kelurahan, kecamatan, nama kejadian, waktu kejadian, *response time*, jumlah korban, dan kelompok terlibat penanganan. Berdasar pada data aduan yang masuk, dapat diketahui masalah-masalah atau kejadian yang sering terjadi di Kota Surabaya dengan mengelompokkan nama kejadian sesuai dengan kelompok kejadian. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan dalam menganalisis kelompok kejadian yang paling sering terjadi di Kota Surabaya, agar dapat ditangani dengan lebih cepat.

Menurut Dokumen Standardisasi *Command Center* yang dikeluarkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat terdapat beberapa kelompok kejadian kedaruratan yang dilayani oleh *Command Center*. Kelompok kejadian tersebut, di antaranya masalah keamanan, kesehatan, kebencanaan, kriminalitas, dan kelompok kejadian lainnya seperti keluhan, aduan terkait utilitas publik, dan kehumasan.

Klasifikasi nama kejadian ke dalam kelompok kejadian dilakukan dengan melihat kesesuaian antara nama kejadian dengan kelompok kejadian. Maksud dari masalah keamanan dalam penelitian ini adalah kejadian darurat yang memiliki dampak terhadap keamanan, keselamatan, dan nyawa seseorang atau banyak orang (memberikan dampak pada banyak orang). Yang dimaksud dengan masalah kesehatan dalam penelitian ini yaitu kejadian darurat yang berkaitan dengan

kondisi kesehatan seseorang (hanya dirasakan perorangan). Kelompok kejadian kebencanaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kejadian darurat yang merupakan suatu bencana, baik bencana alam maupun bencana buatan akibat tindakan manusia. Kelompok kejadian kriminalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kejadian darurat atau tindakan kejahatan yang melanggar hukum. Sedangkan untuk aduan darurat yang berkaitan dengan keluhan, kehumasan, aduan tentang utilitas pelayan publik dimasukkan ke dalam kategori kejadian lain-lain.

Gambar 1. Grafik Jumlah Aduan Masuk *Command Center* 112 Menurut Kelompok Kejadian



Per tanggal 1 Januari hingga 18 November 2019, tercatat sebanyak 2617 aduan yang masuk ke layanan *Command Center* 112. Aduan tersebut

beragam yang kemudian diklasifikasikan menurut kelompok kejadian. Klasifikasi dilakukan dengan menggolongkan atau mengelompokkan setiap aduan masuk menurut kelompok kejadian. Adapun jenis-jenis kelompok kejadian yang digunakan dalam penelitian ini berdasar pada Dokumen Standardisasi *Command Center* yang diterbitkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. Terdapat lima jenis kelompok kejadian yang dapat diselesaikan oleh Layanan *Command Center* 112, di antaranya terkait kebencanaan, terkait kriminalitas, terkait masalah keamanan dan terkait masalah kesehatan, serta yang tidak tergolong ke dalam empat kelompok tersebut masuk kedalam kelompok kejadian lain-lain.

Berdasarkan Gambar 1, dapat diketahui bahwa aduan masuk ke Layanan *Command Center* 112 terkait masalah keamanan sebanyak 2017 aduan masuk dan merupakan aduan yang paling sering dilaporkan. Menempati posisi kedua, kejadian darurat yang dilaporkan oleh masyarakat adalah terkait kebencanaan sebanyak 280 aduan masuk. Urutan ketiga adalah masalah kesehatan sebanyak 198 aduan masuk. Urutan keempat adalah kejadian lain-lain sebanyak 103 aduan masuk. Aduan terkait kegawatdaruratan kriminalitas merupakan aduan yang paling sedikit diterima oleh *Command Center* 112, yaitu 27 aduan masuk.

ANALISIS PENDEKATAN KERUANGAN KEJADIAN DARURAT DAN PEMANFAATAN LAYANAN *COMMAND CENTER* 112 DI SURABAYA

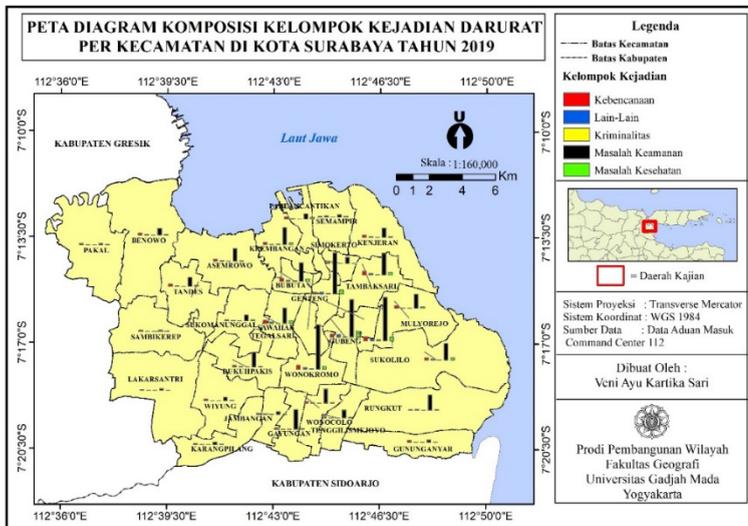
Analisis pendekatan keruangan pemanfaatan layanan *Command Center* 112 dilakukan untuk mengetahui sebaran spasial kejadian darurat serta pemanfaatan layanan *Command Center* di setiap daerah kecamatan di Kota Surabaya. Analisis pendekatan keruangan merupakan metode untuk memahami gejala tertentu agar mempunyai pengetahuan yang lebih mendalam melalui media ruang, yang dalam hal ini ruang mendapat posisi utama dalam setiap analisis. Ditilik dari dimensi praktis, ruang dapat diartikan sebagai bagian tertentu dari permukaan bumi yang mampu mengakomodasikan berbagai bentuk kegiatan manusia dalam memenuhi kebutuhan kehidupannya (Yunus, 2010).

Analisis pendekatan keruangan tersebut dilakukan dengan mengolah data aduan masuk ke layanan *Command Center* 112 yang telah dikalsifikasikan menurut kelompok kejadian. Olahan tersebut menghasilkan *output* berupa diagram dan peta. Melalui diagram dan peta yang dihasilkan dapat dilakukan analisis pendekatan keruangan menurut Hadi Sabari Yunus yaitu analisis interaksi keruangan dan analisis komparasi keruangan.

Hasil olahan data klasifikasi terhadap kejadian darurat menurut kelompok kejadian darurat di setiap kecamatan di Kota Surabaya di visualisasikan ke dalam bentuk peta tematik agar dapat dilakukan analisis komparasi keruangannya. Peta tersebut akan menunjukkan

komparasi atau perbandingan intensitas terjadinya kejadian darurat menurut kelompok kejadian darurat di setiap wilayah kecamatan di Kota Surabaya. Peta disajikan dengan dilengkapi diagram batang komposisi kelompok kejadian darurat di setiap kecamatan agar mudah dipahami secara keruangan. Gambar 2 menunjukkan secara visual komposisi kelompok kejadian darurat di setiap daerah kecamatan di Kota Surabaya.

Gambar 2. Peta Diagram Komposisi Kelompok Kejadian Darurat di Setiap Kecamatan di Surabaya Tahun 2019



Berdasar pada Gambar 2, dapat diketahui bahwa di seluruh 31 kecamatan di Kota Surabaya pernah terjadi kejadian darurat yang termasuk dalam kelompok masalah keamanan. Kejadian yang berkaitan dengan masalah keamanan paling tinggi terjadi di

Kecamatan Wonokromo. Kecamatan Genteng, Kecamatan Tegalsari, dan Kecamatan Gubeng. Seperti yang diketahui sebelumnya bahwa masalah keamanan ini identik dengan peristiwa kecelakaan lalu lintas. Kecamatan Wonokromo merupakan kecamatan dengan jumlah jalan protokol yang dapat dikatakan banyak. Adapun jalan protokol yang ada di Kecamatan Wonokromo di antaranya adalah Jalan Ahmad Yani, Jalan Ngagel, dan Jalan Joyoboyo. Di Kecamatan Wonokromo memang kerap terjadi peristiwa kecelakaan. Hal tersebut dikuatkan oleh informasi yang didapatkan dari hasil wawancara bersama dengan Kepala Rayon *Command Center* 112 BPB Linmas yang menjelaskan:

“Nah itu kalau kecelakaan lalu lintas kendaraan roda dua dan roda empat terjadinya pasti pagi hari dan sore hari atau enggak kejadiannya setiap malam minggu atau senin pagi. Itu di jalan dekat Waru, Cito, itu kan dua jalur, nah itu sampek mulai Jalan Ahmad Yani sampai dekat Margorejo sering sekali terjadi. Kemudian di Kecamatan Karangpilang, lalu yang ketiga di sekitar daerah Tambakosowilangon.” (Kepala Rayon *Command Center*, wawancara, 13 November 2019)

Lain halnya dengan kondisi di Kecamatan Wonokromo, tingginya kejadian darurat yang berkaitan dengan masalah keamanan di Kecamatan Tegalsari, Kecamatan Genteng, dan Kecamatan Gubeng besar kemungkinan sebagai akibat dari peran kecamatan-kecamatan tersebut yang merupakan pusat kota dan area CBD (*Central Business District*).

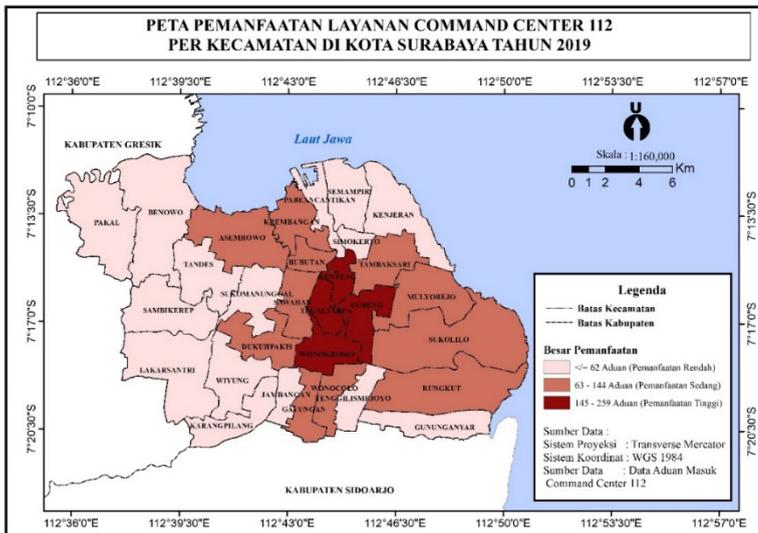
Central Business District (CBD) atau Daerah Pusat Kegiatan (DPK) adalah bagian kecil dari kota yang merupakan pusat dari segala kegiatan

politik, sosial, budaya, ekonomi, dan teknologi. CBD merupakan zona dengan derajat aksesibilitas tinggi pada suatu kota. CBD juga dikenal sebagai daerah di dalam kota yang memiliki tingkat mobilitas tinggi yang dibuktikan dengan banyaknya pusat perdagangan, perkantoran, retail, jumlah penduduk tinggi, dan tingginya intensitas kendaraan. Intensitas tinggi kendaraan yang berlalu lalang didukung dengan faktor eksternal lainnya mampu menjadi salah satu faktor tingginya angka kecelakaan lalu lintas di ketiga kecamatan yang menjadi CBD di Kota Surabaya.

Selain melakukan analisis keruangan terhadap kelompok kejadian darurat yang terjadi di setiap kecamatan di Surabaya. Analisis interaksi keruangan dan analisis komparasi keruangan juga dilakukan pada pemanfaatan layanan Command Center 112 di setiap kecamatan di Surabaya. Hal itu dilakukan dengan mengolah data kejadian darurat menurut jumlah atau intensitas kejadian darurat yang terjadi di setiap kecamatan ke dalam bentuk diagram.

Command Center 112. Secara spasial, posisi dari keempat kecamatan tersebut berada tepat di tengah Kota Surabaya atau dapat pula dikatakan sebagai wilayah pusat kota. Secara tidak langsung, tingginya laporan yang berasal di empat kecamatan ini dimungkinkan dapat dipengaruhi oleh sosialisasi dan pengenalan terkait layanan *Command Center* 112 yang telah baik dipahami oleh masyarakat di kecamatan tersebut. Pemahaman yang baik terhadap pemanfaatan layanan *Command Center* 112 didukung dengan posisi atau letak dari kantor-kantor pemerintahan dan *mall* pelayanan publik yang memang berlokasi di salah satu kecamatan diantara empat kecamatan tersebut tepatnya di Kecamatan Genteng. Sudah menjadi kemungkinan faktor lokasi dari kantor pemerintahan memudahkan sosialisasi dan penyebaran informasi terkait Layanan *Command Center* 112.

Gambar 4. Peta Pemanfaatan Layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya Tahun 2019



Pemanfaatan layanan *Command Center* 112 juga dapat dilihat dari analisis komparasi keruangan. Menurut Hadi Sabari Yunus 2010, Analisis komparasi keruangan merupakan bentuk membandingkan antara wilayah satu dengan wilayah lainnya. Analisis komparasi keruangan dalam melihat pemanfaatan layanan *Command Center* 112 di Kota Surabaya dapat dilihat dengan membandingkan antara kecamatan-kecamatan yang memiliki aduan terbanyak dengan kecamatan-kecamatan dengan aduan terendah. Analisis komparasi keruangan ini dilakukan untuk mengetahui kelemahan ataupun kelebihan pada masing-masing wilayah kecamatan dalam memanfaatkan layanan *Command Center* 112 sehingga dapat ditentukan kebijakan pengembangan wilayah yang tepat dalam mengoptimalkan pemanfaatan layanan *Command Center* 112 di seluruh daerah kecamatan di Kota Surabaya.

Pada gambar 4 yang menampilkan visualisasi pemanfaatan layanan *Command Center* 112 secara spasial di Kota Surabaya, dapat diketahui kecamatan-kecamatan dengan aduan terbanyak dan kecamatan-kecamatan dengan aduan sedikit. Peta pemanfaatan layanan *Command Center* 112 menunjukkan perbandingan pemanfaatan layanan *Command Center* 112 per daerah kecamatan dengan membagi menjadi tiga kelas klasifikasi. Kelas klasifikasi didasarkan pada jumlah aduan yang berasal dari masing-masing kecamatan. Aduan terbanyak adalah 259 dari Kecamatan Wonokromo yang menjadi aduan paling tinggi dalam kelas klasifikasi. Pembuatan klasifikasi dilakukan dengan membagi menggunakan cara kuartil. Pembagian kelas tersebut

menghasilkan tiga kelas dengan klasifikasi pemanfaatan rendah yaitu kecamatan dengan aduan kurang dari atau sama dengan 62 aduan, pemanfaatan sedang yaitu kecamatan dengan aduan antara 63 sampai 144 aduan, pemanfaatan tinggi yaitu dengan aduan 145 sampai dengan 259 aduan.

Berdasar pada hasil klasifikasi tersebut dapat diketahui kecamatan dengan pemanfaatan rendah sebanyak 15 kecamatan diantaranya adalah Kecamatan Pakal, Kecamatan Benowo, Kecamatan Sambikerep, Kecamatan Lakarsantri, Kecamatan Karang Pilang, Kecamatan Pabean Cantikan, Kecamatan Tandes, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Sukomanunggal, Kecamatan Jambangan, Kecamatan Gunung Anyar, Kecamatan Wiyung Kecamatan Simokerto, Kecamatan Semampir dan Kecamatan Kenjeran. Kecamatan yang tergolong dalam kelas pemanfaatan rendah merupakan kecamatan-kecamatan yang secara tipologi wilayah merupakan wilayah Surabaya Selatan, Surabaya Barat dan Surabaya Utara. Kecamatan Gunung Anyar merupakan satu-satunya kecamatan di wilayah Surabaya Timur yang tergolong dalam kelas pemanfaatan rendah.

Kecamatan yang masuk dalam kelas pemanfaatan sedang merupakan kecamatan dengan banyaknya aduan 63 sampai dengan 144 aduan. Kecamatan yang tergolong dalam kelas pemanfaatan sedang ini diantaranya adalah Kecamatan Asemrowo, Kecamatan Krembangan, Kecamatan Sawahan, Kecamatan Bubutan, Kecamatan Dukuh Pakis, Kecamatan Gayungan, Kecamatan Wonocolo, Kecamatan Rungkut, Kecamatan Sukolilo dan Kecamatan Tambaksari. Kecamatan yang

masuk dalam kelas pemanfaatan tinggi merupakan kecamatan dengan banyak aduan 145 sampai 259 aduan. Kecamatan yang tergolong dalam kelas pemanfaatan tinggi ini diantaranya adalah Kecamatan Wonokromo, Kecamatan Tegalsari, Kecamatan Gubeng dan Kecamatan Genteng.

Secara keruangan, kantor-kantor pemerintahan Kota Surabaya berlokasi di Kecamatan Tegalsari dan Kecamatan Genteng. Berdasar pada gambar 4.3.5 dapat dilakukan analisis interaksi keruangan yang dalam penelitian ini berguna untuk melihat pengaruh yang diberikan oleh satu wilayah ke wilayah lainnya. Kecamatan Tegalsari dan Kecamatan Genteng sebagai pusat administrasi pemerintahan memiliki keuntungan lebih banyak dalam menyerap berbagai informasi dari pemerintah dan layanan yang diberikan oleh pemerintah karena menguntungkan secara lokasi. Aduan banyak dari dua kecamatan tersebut tentu bukan hanya muncul sebagai akibat dari banyaknya kejadian darurat saja, namun juga dipengaruhi oleh telah tersebarnya informasi secara baik dari adanya layanan *Command Center* 112 di dua kecamatan tersebut. Sebagai kecamatan yang bersinggungan langsung dengan dua kecamatan tersebut, secara tidak langsung juga memberikan pengaruh paling mudah untuk Kecamatan Gubeng dan Kecamatan Wonokromo. Dalam pemanfaatan layanan *Command Center* 112.

Gambar 4 menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan *Command Center* 112 bergerak dari inti (pusat kota) yang kemudian menyebar ke daerah lainnya secara perlahan. Gambar 4 membuktikan bahwa

pemanfaatan layanan *Command Center* 112 memungkinkan dipengaruhi oleh keberadaan dari kantor-kantor pemerintahan yang memang terpusat di Kecamatan Genteng dan Kecamatan Tegalsari. Persebaran yang ditunjukkan memperlihatkan bahwa pemanfaatan dimulai dari kecamatan-kecamatan yang berlokasi di pusat kota, kemudian diikuti dengan beberapa kecamatan disekitarnya yang bersinggungan langsung dan tergolong dalam daerah pemanfaatan sedang. Kecamatan-kecamatan yang berada di pinggir Kota Surabaya merupakan kecamatan dengan pemanfaatan rendah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tingginya angka kejadian darurat di pusat Kota Surabaya disebabkan oleh pemanfaatan yang baik terhadap penggunaan layanan *Command Center* 112. Selain itu tingginya tingkat aduan darurat di daerah pusat Kota Surabaya menunjukkan bahwa daerah pusat kota menjadi lokasi yang rawan terjadi kejadian darurat.

Demi meningkatkan pemanfaatan layanan *Command Center* 112 oleh masyarakat Kota Surabaya, dalam hal ini beberapa stakeholder yang terlibat terus melakukan sosialisasi secara intensif. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa SKPD diantaranya ada BPB Linmas, Dinas Komunikasi dan Informatika, serta Dinas Perhubungan, setiap SKPD menjelaskan bahwa setiap SKPD yang terlibat dalam layanan *Command Center* 112 memiliki program sosialisasi yang berbeda-beda untuk mensosialisasikan adanya Layanan *Command Center* 112 kepada masyarakat Kota Surabaya. Secara umum, sosialisasi dilakukan dimulai dari tingkat RW, kelurahan hingga kecamatan. Bentuk sosialisasi lain dilakukan dengan penempelan stiker di berbagai lokasi dan mobil

dinas, sosialisasi *door to door*, pemasangan baliho di jalan, promosi dikoran dan media TV, dan sosialisasi lainnya.

Hasil wawancara bersama dengan Dinas Perhubungan juga menjelaskan bahwa sosialisasi terkait adanya Layanan *Command Center* 112 dilakukan pada saat sosialisasi keselamatan berlalu lintas yang disampaikan saat kunjungan ke sekolah-sekolah.

“Sosialisasi nya, hmm ini kalo di lingkup Dishub yaa. Kita ada pembinaan untuk siswa SD, siswa SMP dan masyarakat. Masyarakat itu dalam kurung bisa komunitas tertentu, bisa di RT atau di RW, misalnya seperti komunitas motor. Jadi di sela-sela kita melakukan pembinaan terkait lalu lintas itu, kita juga turut menyampaikan adanya layanan Command Center 112, jadi misal warga Surabaya mengalami lainnya atau apapun itu dapat menghubungi Command Center 112. Jadi memang bentuk sosialisasinya bukan secara sendiri membahas tentang Command Center, namun disetiap agenda kami yang berhubungan dengan masyarakat pasti akan kami sampaikan tentang adanya Command Center.” (Wawancara, Staf Pengawasan dan Pengendalian Dinas Perhubungan, 10 Januari 2020).

Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dilakukan dengan memanfaatkan media sosial yang merupakan bentuk pemanfaatan teknologi untuk mengenalkan kepada masyarakat luas mengenai adanya *Command Center* 112. Beberapa sosial media resmi milik pemerintah atau instansi-instansi di Surabaya juga turut memberikan informasi mengenai adanya layanan *Command Center* 112 khususnya pada saat penanganan kejadian darurat seperti akun @bpblinmas.surabaya, @dinsoskotasurabaya, @banggasurabaya dan @call112surabaya.

KESIMPULAN

Aduan masuk ke layanan *Command Center* 112 dapat dikelompokkan sesuai dengan kelompok kejadian. Kelompok kejadian tersebut di antaranya masalah keamanan, kebencanaan, kriminalitas, masalah kesehatan dan lain-lain. Pengelompokkan ini dilakukan untuk memudahkan dalam menganalisis kelompok kejadian darurat yang paling sering terjadi di Kota Surabaya agar dapat ditangani dengan lebih cepat. Kelompok kejadian yang paling sering terjadi di Kota Surabaya adalah kelompok kejadian masalah keamanan yang meliputi kejadian kecelakaan lalu lintas, penemuan jenazah, kecelakaan kerja, dan kerusakan infrastruktur.

Masing-masing kecamatan-kecamatan di Kota Surabaya telah memanfaatkan layanan *Command Center* 112 untuk menangani kejadian darurat yang ada di sekitarnya. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya aduan yang datang dari setiap kecamatan di Kota Surabaya. Persentase paling tinggi untuk intensitas terjadinya kejadian darurat, terjadi di Kecamatan Wonokromo dan Genteng, yaitu sebesar 10%. Kemudian disusul oleh Kecamatan Gubeng dan Tegalsari sebanyak 9%. Sedangkan untuk kecamatan yang memiliki persentase rendah terhadap jumlah kejadian darurat adalah Kecamatan Lakarsantri, Sambikerep dan Karang Pilang, masing-masing sebanyak 0% dan 1%. Secara keruangan, baik analisis interaksi dan komparasi, menunjukkan bahwa kejadian darurat yang terjadi di Surabaya bergerak dari inti atau pusat Kota Surabaya yang meluas ke daerah pinggiran Kota Surabaya. Secara umum, kejadian darurat dipengaruhi oleh adanya layanan

fasilitas yang memungkinkan padatnya penduduk sehingga melahirkan kompleksitas masalah yang lebih tinggi.

REFERENSI

- Afifa, E. M. (2017). *Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center*. Ilmu Administrasi Publik Universitas Airlangga.
- Chourabi, H., dkk. (2012). Understanding Smart Cities: An Integrative Framework 45th. *Hawaii International Conference on System Sciences*.
- Creswell, J.W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design*. California: Sage Publication.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., dan Gil-Garcia, J. R. (2013). Government Innovation. *Government Information Quarterly*, 30, pp. 319–326. Trough Social Media.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat. (2018). *Dokumen Standardisasi Command Center*. Jawa Barat: Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat.
- Florence, Sophie. (2018). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Tentang Surabaya Intelligent Transport System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Perhubungan Kota Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 6, Nomor 2, Mei-Agustus 2018.

- Li Bai*, F.-z. W. (2014). Research on Urban Rail Transit Network Command Center Information Platform. *Procedia Social and Behavioral Sciences, Procedia-Social and Behavioral Sciences* 138 (2014) 350–357.
- Muhaimina. (2017). Public Value (Nilai Publik) Dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat. *Command Center 112 Kota Surabaya*.
- Mukarom, Zaenal. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government dan Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia Bandung.
- Moenir, H. A. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Rachmawati, R. (2014). *Pengembangan Perkotaan dalam Era Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Mehta, Sanjit, dkk. (2014). *Modeling and Simulation of an IT Operations Command Center*. Research Gate Publication.
- Setiawati, Nur Anisa. (2018). Koordinasi Antar Instansi dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 di Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 6, Nomor 1, Januari-April 2018*.

- Shodiqien, Alif Fajarria. (2018). Inovasi Pelayanan Publik melalui Command Center 112. Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (Bpb Linmas) Kota Surabaya. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, Volume 6, Nomor 1, Januari-April 2018
- Kementerian Kesehatan, D. P. (2017). Laporan Kinerja Tahun 2016. Jakarta: Kementerian Kesehatan.
- Pemerintah Indonesia. (2009). Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara
- Yunus, H. S. (2010). Metodologi Penelitian Wilayah Kontemporer. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.