

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Definisi dan Konsep Manajemen Darurat (<i>Emergency Management</i>)	15
2.1.1 Model Manajemen Darurat	20
Gambar 2.1	21
Model Tahapan Manajemen Darurat	21
2.2 Perkembangan Konsep Manajemen Darurat yang Kolaboratif	26
2.2.1 Kepemimpinan (Leadership of CEM).....	32
Gambar 2.2	33
Model Kemampuan Leadership pada Kolaborasi Manajemen Darurat	33
2.2.2 Hubungan Koordinasi Antar Organisasi (Intergovernmental And Interorganizational Coordination).....	37
2.2.4 Pengambilan Keputusan (Decision Making of CEM)	41
2.3 Penelitian Terdahulu	42
2.4 Kerangka Pemikiran	52
Gambar 2.5	53
Kerangka Berpikir/Logika Konseptual	53
BAB III	55
METODE PENELITIAN.....	55

3.1 Desain Penelitian	55
3.2 Lokasi Penelitian.....	56
3.3 Subjek Penelitian	56
3.4 Sumber Data	58
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6 Instrumen Penelitian	59
3.6.1 Pedoman dan Panduan Wawancara	59
3.6.2 Perangkat Pendukung.....	60
3.7 Teknik Analisis Data	61
3.7.1 Reduksi/Kondensasi Data	61
3.7.2 Penyajian Data	61
3.7.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi	62
3.8 Teknik Keabsahan Data	62
BAB IV.....	63
GAMBARAN UMUM KAJIAN PENELITIAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Kota Surabaya	63
4.2 Layanan Tanggap Darurat Kota Surabaya	64
Gambar 4.1	65
Jenis Layanan Pemerintah Kota Surabaya.....	65
4.3 Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Surabaya.....	67
4.3.1 Profil Command Center 112 Surabaya	67
Gambar 4.2:	68
Organisasi Perangkat Daerah dalam Penyelenggaraan Command Center 112 Surabaya.....	68
4.3.2 Tugas dan Fungsi Command Center 112 Surabaya	69
4.3.3 Ruang Lingkup Command Center 112 Surabaya	71
Tabel 4.1:	71
Ruang lingkup Penyelenggaraan Command Center 112.....	71
4.3.4 Susunan Pelaksana Command Center 112 Surabaya	72
Gambar 4.3:	73
Susunan Pelaksana Command Center 112.....	73
4.3.5 Alur Layanan Pengaduan pada Command Center 112 Surabaya	73
Gambar 4.4:	74
Alur Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Surabaya.....	74
BAB V	76
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76

5.1 Hasil Penelitian	76
5.1.1 Collaborative Emergency Management (CEM) Pada Command Center 112 Surabaya.....	76
Tabel 5.1.....	78
Manajemen Darurat Command Center 112 Surabaya.....	78
Tabel 5.2.....	83
Aspek-Aspek Kolaborasi Manajemen Darurat	83
a. Kepemimpinan Command Center 112 Surabaya	85
1. Kemampuan Memecahkan Masalah melalui Pendekatan Hubungan Manusia	87
2. Kemampuan Menginspirasi dan Mendorong Kesamaan Visi.....	88
3. Kemampuan Melibatkan Anggota dalam Kondisi Apapun melalui Pendekatan Desentralisasi	89
4. Memiliki Kharisma	91
b. Hubungan Koordinasi Antar Organisasi Terlibat dalam Penyelenggaraan Command Center 112 Surabaya.....	93
1. Koordinasi dan komunikasi yang dilakukan antar organisasi.....	94
2. Spesialisasi dan pembagian tugas dalam organisasi	96
Tabel 5.3.....	97
Pembagian Tugas dalam Pelaksanaan Command Center 112 Surabaya.....	97
c. Penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Command Center 112 Surabaya.....	99
1. Pemanfaatan Alat Komunikasi Digital dalam Proses Kolaborasi Antar Organisasi.	100
d. Pengambilan Keputusan pada Command Center 112 Surabaya	103
5.2 Diskusi/Pembahasan	106
5.3 Hambatan dan Tantangan Command Center 112 sebagai Layanan Pengaduan Darurat	112
BAB VI.....	114
PENUTUP	114
6.1 Kesimpulan	114
6.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA.....	120
LAMPIRAN	128
1. Tabel Taksonomi	128
LAMPIRAN 2	143
PANDUAN WAWANCARA.....	143
(COMMAND CENTER 112 SURABAYA).....	143

Collaborative Emergency Management (CEM): 144

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Tahapan Manajemen Darurat	21
Gambar 2.2 Model Kemampuan Leadership pada Kolaborasi Manajemen Darurat	33
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir/Logika Konseptual	53
Gambar 4.1 Jenis Layanan Pemerintah Kota Surabaya	65
Gambar 4.2 Organisasi Perangkat Daerah dalam	68
Gambar 4.3 Susunan Pelaksana Command Center 112	73
Gambar 4.4 Alur Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Surabaya	74

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Ruang lingkup Penyelenggaraan Command Center 112.....	71
Tabel 5.1 Manajemen Darurat Command Center 112 Surabaya.....	78
Tabel 5.2 Aspek-Aspek Kolaborasi Manajemen Darurat	83
Tabel 5.3 Pembagian Tugas dalam Pelaksanaan Command Center 112 Surabaya.....	97