

ABSTRAK

Pelaksanaan Command Center 112 sebagai organisasi layanan pengaduan darurat, tentu saja membutuhkan kemampuan kinerja yang taktis dalam rangka melindungi masyarakat dari adanya dampak dan risiko yang ditimbulkan atas situasi/kejadian diluar prediksi. Oleh karena itu dalam penyelenggaraannya, Command Center 112 dilaksanakan melalui proses kerjasama dan kolaborasi antar Organisasi Pemerintah Daerah Kota Surabaya, akademisi, dunia usaha, masyarakat dan juga media. Kerjasama dan kolaborasi dilakukan untuk berbagi sumber daya, aktivitas dan kemampuan dalam mengatasi masalah-masalah darurat yang terjadi di Kota Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi sekaligus mendeskripsikan proses kerjasama dan kolaborasi yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya dalam pelaksanaan Command Center 112 sebagai layanan pengaduan darurat masyarakat. Peneliti menggunakan konsep *Collaborative Emergency Management (CEM)* atau dalam istilah lain disebut sebagai manajemen darurat dengan pendekatan kolaboratif yang meliputi beberapa aspek diantaranya Kepemimpinan, Hubungan Koordinasi Antar Organisasi, Penggunaan Teknologi dan Pengambilan Keputusan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus melalui pengumpulan data mendalam dengan melibatkan beberapa sumber informasi yang diperoleh dari observasi, wawancara, laporan atau dokumen terkait dengan manajemen darurat yang dilakukan oleh Command Center.

Hasil menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan manajemen darurat yang dilakukan Command Center telah dilakukan melalui pendekatan kolaboratif baik secara kriteria kepemimpinan yang dimiliki, proses koordinasi yang dilakukan antar organisasi terlibat, pemanfaatan teknologi guna menunjang percepatan respon dan penanganan, serta dalam proses pengambilan keputusan melalui pemangkasan layanan birokrasi. Hanya saja masih terdapat hambatan dan kendala yang menjadi tantangan bagi Command Center dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yaitu berkaitan dengan adanya laporan fiktif dan informasi yang tidak jelas, semakin kompleksnya jenis masalah yang dilaporkan termasuk yang bersifat pribadi/privasi, serta pengkondisian masa di lokasi kejadian yang menghambat kinerja petugas dalam penanganan masalah.

Kata Kunci: Command Center 112, Manajemen Darurat, Kolaborasi

ABSTRACT

The implementation of Command Center 112 as an emergency complaint service organization, of course requires tactical performance capabilities in order to protect the public from the impacts and risks posed by predicted situations/events abroad. Therefore, in its implementation, Command Center 112 was implemented through a collaboration process from Regional Government Organizations, academics, the business world, the community and also the media in Surabaya City. Collaboration are carried out to share resources, activities and capabilities in overcoming emergency problems that occur in Surabaya City. This research aims to identify and describe the collaboration process carried out by the Surabaya City Government in implementing Command Center 112 as an emergency complaint service for the community. To analyze the implementation of Command Center 112 based on the Collaborative Emergency Management (CEM) concept.

The research method used is Qualitative research with a case study approach, data was collected through observation, interviews, and document analysis. The results show that Command Center 112 has implemented a collaborative approach to emergency management in terms of leadership, inter-organizational coordination, technology utilization, and decision-making. The collaboration has enabled Command Center 112 to improve its response and handling of emergency situations in Surabaya City. However, there are still challenges faced by Command Center 112, such as, Fictitious reports and unclear information; Increasingly complex types of problems reported, including personal/private matters; Crowd conditions at the scene of the incident that hinder the performance of officers in handling problems.

Keywords: Command Center 112, Emergency Management, Collaboration