

## ABSTRACT

*It has become possible for a large city to face many unexpected events such as traffic accidents, fires, the discovery of bodies or something that is emergency. Command Center 112 has become a tool for the Mayor of Surabaya in controlling unexpected or emergency events that occur in Surabaya. Command Center 112 becomes a benchmark in knowing the weak or vulnerable points that often occur in the city of Surabaya. Command Center 112 is a manifestation of the Surabaya City Government's public service innovation. However, not a few residents who still do not know of the existence of the 112 Command Center complaint service in Surabaya which has now become a mainstay for the City of Surabaya as a container for complaints and emergency calls the community. It is necessary to have an informative explanation carried out by the Surabaya City government to show the public how the work system of the 112 Command Center service and the types of complaints received by the Command Center 112 to then assist in its resolution.*

*This research uses quantitative and qualitative methods. The data used are complaint data entered into Command Center 112 and in-depth interviews together with SKPD involved Command Center 112. The analysis technique in this study uses data triangulation and descriptive statistical techniques, namely by analyzing the results of secondary data processing.*

*The results of this study indicate the classification of the types of complaints that enter the Command Center 112 to be able to then analyze the most frequent emergency events in the city of Surabaya as well as the subdistrict administration that often experiences emergency or sub-district events that have used Command Center 112 services.*

*Keywords: Command Center 112, Surabaya City, Public Services, Smart City*

## ABSTRAK/INTISARI

Menjadi suatu kemungkinan bagi kota besar seperti Surabaya untuk menghadapi banyak peristiwa tak terduga seperti kecelakaan lalu lintas, kebakaran, penemuan mayat atau sesuatu yang bersifat darurat. *Command Center 112* telah menjadi alat bagi Walikota Surabaya dalam mengendalikan peristiwa tak terduga atau darurat yang terjadi di Surabaya. *Command Center 112* menjadi tolok ukur dalam mengetahui titik lemah atau rentan yang sering terjadi di kota Surabaya.



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

*Command Center* 112 adalah perwujudan dari inovasi layanan publik Pemerintah Kota Surabaya. Namun, tidak sedikit warga yang masih belum tahu tentang keberadaan layanan pengaduan 112 *Command Center* di Surabaya yang kini telah menjadi andalan bagi Kota Surabaya sebagai wadah pengaduan dan panggilan darurat masyarakat. Diperlukan penjelasan informatif yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk menunjukkan kepada publik bagaimana sistem kerja dari layanan 112 *Command Center* dan jenis pengaduan yang diterima oleh *Command Center* 112 untuk kemudian membantu dalam penyelesaiannya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Data yang digunakan adalah data pengaduan yang dimasukkan ke dalam *Command Center* 112 dan wawancara mendalam bersama dengan SKPD melibatkan *Command Center* 112. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data dan teknik statistik deskriptif, yaitu dengan menganalisis hasil pengolahan data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan klasifikasi jenis-jenis pengaduan yang masuk ke Pusat Komando 112 untuk kemudian dapat menganalisis kejadian darurat yang paling sering terjadi di kota Surabaya serta administrasi kecamatan yang sering mengalami kejadian darurat atau kecamatan. yang telah menggunakan layanan *Command Center* 112.

Kata kunci: *Command Center* 112, Kota Surabaya, Layanan Publik, Kota Cerdas