

**INOVASI LAYANAN PUBLIK (STUDI DESKRIPTIF TENTANG
INOVASI LAYANAN PENGADUAN DAN PENANGGULANGAN
BENCANA TERPADU MELALUI CALL CENTER 112 KOTA
SURABAYA DARI PERSPEKTIF *STAKEHOLDER APPROACH*)**

SKRIPSI



Disusun Oleh

Zulaicha Fajrin

NIM : 071411131048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
Semester Genap 2021/2022**

SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zulaicha Fajrin

NIM : 071411131948

Menyatakan tidak melakukan kegiatan plagiat pada skripsi saya yang berjudul “Inovasi Layanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Layanan Pengaduan dan Penanggulangan Bencana Terpadu melalui Call Center 112 Kota Surabaya dari Perspektif Stakeholder Approach)”.

Secara keseluruhan isi skripsi ini adalah karya sendiri dan belum pernah diajukan kepada pihak manapun agar mendapat gelar akademis di bidang studi dan/ universitas lain serta belum pernah dipublikasikan maupun ditulis oleh pihak lain selain penyusun, terkecuali jika terdapat beberapa hal yang bukan karya saya maka didalam skripsi akan dituliskam dengan mengikutsertakan format kutipan baik langsung maupun tidak langsung.

Apabila dikemudian hari terdapat bukti bahwa dari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima saksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 9 Agustus 2022



Zulaicha Fajrin

NIM 071411131048

HALAMAN JUDUL

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

Oleh:

Zulaicha Fajrin

NIM 071411131048

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Genap 2021/2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk anakku Avicenna Sansa Wijaya

Suamiku Alvian Kevin Wijaya

Kedua orang tuaku Bapak Suparlan dan Ibu Holila

HALAMAN MOTO

Betapa terhormatnya ilmu, karena orang yang tidak memilikinya mengatakan bahwa dia memiliki ilmu dan betapa tidak terhormatnya kebodohan karena orang yg memilikinya mengatakan bahwa dia tidak bodoh

Ali bin Abi Thalib

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa atas peran dari berbagai pihak yang memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini. Untuk itu tidak lupa saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT, terima kasih atas perjalanan ku hingga sampai pada titik ini dan terima kasih telah Engkau percayakan padaku
2. Avicenna Sansa Wijaya, terima kasih anakku semoga perjalanan ini dapat menjadi pelajaran bagimu kelak
3. Alvian Kevin Wijaya, terima kasih suamiku karena telah menjadi suamiku
4. Bapak Suparlan, terima kasih telah menjadi orang tuaku, aku tau perjuanganmu tidak mudah, dan terima kasih telah membujang hingga aku merasa bapak tidak berbagi cinta dan kasih selain kepadaku, anakmu
5. Ibu Holilah, terima kasih telah menjadi orang tuaku, berhentilah mencari kebahagiaan dari jalan yang lain dan jadikan aku anakmu sebagai jalan menuju kebahagiaanmu, doaku sedari kecil semoga kita bisa menjadi keluarga
6. Herlina dan Janna, jimbon dan keceng terima kasih telah menjadi saudara kandungku dan telah mengarungi badai bersama meski sudah tidak satu atap kita harus saling mendoakan ya
7. Kety dan Dyna, terima kasih telah menjadikanku bagian dari kalian, apapun itu amat sangat bersyukur bisa mengenal kalian, meski jauh bukan halangan untuk saling mendoakan
8. Luluk dan Mayang, terima kasih teman smanam terbaik, tidak pernah melewatkan hari ulang tahunku, semoga bisa bertiga dalam kebahagiaan
9. Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com. terima kasih untuk dosen pembimbing telah membantu kelancaran skripsi. Sehat selalu untuk Prof sekeluarga.
10. Para dosen dari Ilmu Administrasi Publik Fisip Unair, terima kasih Ibu Sulikah Asmorowati, S.Sos., MdevST., Ph.D, Ibu Dra. Rochyati Wahyuni Triana, MS, Ibu Dr. Erna Setijaningrum, S.IP., M.Si, Bapak Dr. Falih Suaedi, Drs., M.Si, Bapak Dr. Bintoro Wardiyanto, Drs., M.Si, Bapak Dr. Antun Mardianta, Drs. MA, Bapak Prof. Dr. Jusuf Irianto, Drs., M.Com, Bapak Drs. Roestoto Hartojo Putro, S.U, Bapak Drs. Sunaryo, M.PSt, Bapak Drs. Eko Supeno, M. Si, Bapak Nanang Haryono, S.IP., M.Si, Bapak Philipus Keban, S.IP M.Si, Bapak Putu Aditya Ferdian Ariawantara, S.IP., M.KP dan Mas Agie Nugroho Soegiono, S.IAN telah memberikan ilmu yang tak ternilai selama proses belajar di bangku kuliah. Sehat selalu untuk semuanya.
11. Mbak Duwik, terima kasih Ibu admin Departemen Administrasi Publik untuk kesetiaan dan kesabaran atas keluh kesah anak-anak AN, semoga Allah membalas kebaikan hatimu mbak Duwik

12. Narasumber hebat, terima kasih Bapak Djaenal, Ibu Silvi, Bapak Arief, dan seluruh OPD *command center* 112 kota Surabaya, terima kasih informasi yang telah diberikan sangat berharga untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
13. Seluruh guru SMA Negeri 6 Surabaya, terima kasih telah menerima saya di SMANAM, banyak cerita disini, bersyukur bisa jadi bagian didalamnya,
14. Seluruh mahasiswa dan mahasiswi Administrasi Publik Angkatan 2014, see you on top dengan kehebatan kalian masing-masing
15. PT. Generasi Mutiara Bangsa Carl's Junior Kertajaya, terima kasih telah mengasah kemampuanku di bidang F&B, menjadi bagian dari kalian bisa membuatku membeli apa yang aku butuhkan dan menjual skillku di perusahaan lainnya
16. Bantuan biaya pendidikan Bidikmisi, terima kasih untuk biaya kuliah yang telah disalurkan kepada mahasiswa seperti kami, semoga terus ada program seperti ini, setidaknya semua orang akan merasa memiliki kesempatan yang sama untuk mengenyam Pendidikan tinggi

Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak mungkin untuk saya sebutkan satu persatu. Tapi percayalah bahwa kalian begitu berjasa atas penulisan skripsi ini. Sekali lagi saya ucapkan terima kasih untuk segalanya. Semoga Allah membalas kebaikan hati kalian dengan kebaikan yang berlebih.

Surabaya, 9 Agustus 2022

Penulis,

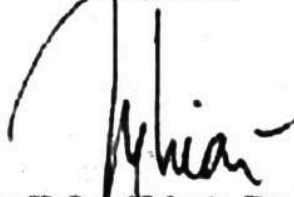
Zulaicha Fajrin

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Inovasi Layanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Layanan Pengaduan dan Penanggulangan Bencana melalui Call Center 112 Kota Surabaya dari Perspektif Stakeholder Approach)

Skripsi ini memenuhi syarat dan telah disetujui untuk diujikan.

Mengetahui,



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.

NIP.196505061993031003

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi S1 Administrai Publik
Departemen Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 27 April 2022

Pukul : 10.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

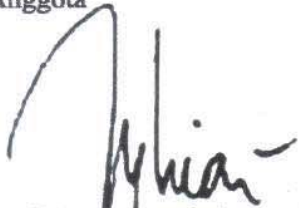
Ketua Penguji



Dr. Antun Mardiyanta, Drs., MA

NIP.196110311988101001

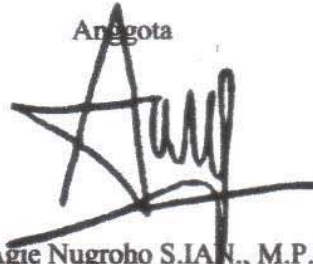
Anggota



Prof. Dr. H. Jusuf Irianto, Drs., M.Com.

NIP.196505061993031003

Anggota



Agie Nugroho S.I.A.N., M.P.P

NIP.19911224201903101

ABSTRAK

Pemberlakuan otonomi daerah menandakan bahwa pemerintah kabupaten dan kota berwenang dalam melakukan terobosan untuk mengatur rumah tangganya sendiri melalui program inovasi daerah. Command center 112 adalah salah satu inovasi berbasis ICT oleh Kota Surabaya. Layanan command center 112 memberikan kemudahan akses dengan cara menelpon ke nomor 112 secara gratis, memiliki jam operasi 24 jam nonstop serta respon time kurang dari 10 menit. Dalam pelaksanaannya, layanan command center 112 Kota Surabaya melibatkan berbagai stakeholder dalam bidang kedaruratan. Seluruh stakeholder yang terlibat memiliki peran yang berbeda serta pengaruh dan kepentingan yang berbeda pula. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa stakeholder yang terlibat dalam layanan command center 112 Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian ini Pemerintah Kota Surabaya serta walikota berperan sebagai *context setter*, seluruh OPD dari 8 bidang darurat berperan sebagai *players*, Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tata Kota Surabaya, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berperan sebagai *subject*, terakhir adalah masyarakat Kota Surabaya yang berperan sebagai *crowd*. Peran dari berbagai stakeholder tersebut sangat berpengaruh pada keberhasilan dalam pelaksanaan layanan command center 112 Kota Surabaya.

Kata kunci : otonomi daerah, pelayanan publik, inovasi, pemangku kepentingan

ABSTRACT

The enactment of regional autonomy shows that the district and city governments are authorized to make inroads to regulate their own households through Regional Innovation Programs. Command center 112 is one of the ICT-based innovations by the city of Surabaya. The 112 command center service provides easy access by calling 112 for FREE, has 24-hour non-stop operating hours and a response time of less than 10 minutes. In its implementation, the command center 112 Surabaya service involves various stakeholders in the field of emergencies. All stakeholders involved have different roles and influences and interests. This study uses descriptive qualitative research methods. This study aims to analyze the stakeholders involved in the service of Command center 112 Surabaya. Based on the results of this study, the Surabaya city government and the mayor acted as context setters, all OPD from 8 emergency areas acted as players, the Department of building management and Urban Planning of Surabaya, the Department of copyright and Spatial Planning and the Department of communication and information of Surabaya city acted as subjects, the last was the people of Surabaya City who acted as a crowd. The role of various stakeholders is very influential to the successful implementation of command center 112 Surabaya City services.

Keyword: regional autonomy, public services, innovation, stakeholders

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul “Inovasi Layanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Layanan Pengaduan dan Penanggulangan Bencana Terpadu melalui Call Center 112 Kota Surabaya dari Perspektif Stakeholder Approach” dapat selesai dengan baik.

Pada skripsi ini dijelaskan mengenai penelitian yang dilakukan oleh peneliti mulai dari bab latar belakang penelitian yang membahas tentang alasan mengapa peneliti tertarik untuk membahas Inovasi Layanan Publik Call Center 112 Kota Surabaya. Dilanjutkan dengan rumusan masalah yang menjelaskan tentang apa yang akan diteliti serta menjelaskan mengenai tujuan dan manfaat dari penelitian. Adapun beberapa teori dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dengan memperhatikan relevansi antara teori dan metode penelitian dengan penelitian yang sedang dilakukan. Pada bab selanjutnya yaitu deskripsi umum yang isinya berbagai jenis data yang memiliki kerkaitan dengan kajian penelitian. Kemudian di bab selanjutnya dijelaskan berbagai temuan di lapangan yang kemudian dipadukan dengan teori yang digunakan. Sebagai hasil penelitian terletak pada bab terakhir yang berdasar pada rumusan masalah.

Peneliti telah berusaha secara maksimal terhadap proses pembuatan skripsi ini, namun peneliti menyadari akan banyaknya kekurangan beserta kekurangan didalamnya. Penulis sangat menerima adanya masukan sebagai kritik dan saran pada penulisan skripsi ini. Sekian penulis ucapkan mohon maaf jika ada kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Surabaya, 9 Agustus 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

<u>SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT</u>	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTO	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	viii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang Masalah	18
1.2 Rumusan Masalah	29
1.3 Tujuan Penelitian	30
1.4 Manfaat Penelitian	30
1.4.1 Manfaat Akademis	30
1.4.2 Manfaat Praktis	30
1.5 Kerangka Teori	31
1.5.1 Pelayanan Publik	31
1.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	31
1.5.1.2 Asas-asas Pelayanan Publik	33
1.5.1.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	35
1.5.2 Inovasi Pelayanan Publik	37
1.5.2.1 Definisi Inovasi	37
1.5.2.2 Tipologi Inovasi	42
1.5.3 Stakeholder Approach	43

1.5.3.1 Definisi Stakeholder	43
1.5.3.2 Identifikasi Stakeholder.....	45
1.5.3.2.1 Jenis Stakeholder	45
1.5.3.2.2 Peran Stakeholder	46
1.5.3.2.3 Analisis Stakeholder	47
1.6 Definisi Konsep	48
1.6.1 Pelayanan Publik.....	48
1.6.2 Inovasi	49
1.6.3 Inovasi Pelayanan Publik	49
1.6.4 Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112	49
1.6.5 Stakeholder.....	50
1.7 Metode Penelitian	50
1.7.1 Tipe Penelitian.....	51
1.7.2 Lokasi Penelitian.....	52
1.7.3 Teknik Penentuan Informan	53
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	57
1.7.5 Instrumen Penelitian.....	59
1.7.6 Teknik Analisis Data.....	59
1.7.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan.....	61
BAB II DESKRIPSI UMUM PENELITIAN	63
2.1 Gambaran Umum Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya.....	63
2.1.1 Visi, Misi, Tujuan, dan Sasaran Badan Penanggulangan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	64
2.1.2 Tugas dan Fungsi Badan Penanggulangan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	65
2.1.2.1 Tugas Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	65
2.1.2.2 Fungsi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya.....	66
2.2 Gambaran Umum Command Center 112 Kota Surabaya.....	68
2.2.1 Jenis Layanan Command Center 112 Kota Surabaya	69
2.2.2 Petugas dalam Layanan Command Center 112 Kota Surabaya.....	70

2.2.3 Sarana dan Prasarana Layanan Command Center 112 Kota Surabaya .	72
2.2.4 Diagram Alir dan Deskripsi Command Center 112 Kota Surabaya	73
BAB III PENYAJIAN, ANALISIS, DAN INTREPRETASI TEORITIK	78
3.1 Penyajian Data	82
3.1.1 Inovasi Layanan Command Center 112 Kota Surabaya	82
3.1.2 Identifikasi Stakeholder dalam Layanan Command Center 112 Kota Surabaya	82
3.1.2.1 Stakeholder Primer	83
3.1.2.2 Stakeholder Sekunder	86
3.1.2.3 Stakeholder Kunci	89
3.1.3 Peran Stakeholder dalam Layanan Command Center 112 Kota Surabaya	95
3.1.3.1 Contest Setter.....	95
3.1.3.2 Players	96
3.1.3.3 Subject	96
3.1.3.4 Crowd	97
3.2 Analisis dan Interpretasi Teoritik.....	98
3.2.1 Identifikasi Stakeholder dalam Layanan Command Center 112 Kota Surabaya	98
3.2.2 Peran Stakeholder dalam Layanan Command Center 112 Kota Surabaya	100
3.2.3 Analisis Stakeholder dalam Layanan Command Center 112 Kota Surabaya	103
BAB IV PENUTUP.....	108
4.1 Kesimpulan	108
4.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	No Halaman
Tabel 1.1	Informan dari BPB Linmas Kota Surabaya dalam Penelitian Inovasi Layanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Layanan Pengaduan dan Penanggulangan Bencana Terpadu melalui Call Center 112 Kota Surabaya dari Perspektif Stakeholder Approach)	56
Tabel 1.2	Daftar Informan dari Petugas Command Center 112 Kota Surabaya dalam Penelitian Inovasi Layanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Layanan Pengaduan dan Penanggulangan Bencana Terpadu melalui Call Center 112 Kota Surabaya dari Perspektif Stakeholder Approach)	57
Tabel 2.1	Nama Petugas Command Center 112 Kota Surabaya	71
Tabel 2.2	Daftar Sarana dan Prasarana di Command Center 112 Kota Surabaya	73
Tabel 3.1	Daftar Nama Petugas Command Center 112 Kota Surabaya	91
Tabel 3.2	Hasil Identifikasi dan Peran Stakeholder dalam Pengembangan Inovasi Layanan Publik Command Center 112 Kota Surabaya	102

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	No Halaman
Gambar 1.1	Kelompok Instansi Terlapor Tahun 2021	20
Gambar 1.2	Jumlah Kejadian Bencana Tahun 2013-2015	22
Gambar 1.3	Peta Potensi Ancaman Bencana di Indonesia	24
Gambar 1.4	Peta Potensi Ancaman Bencana di Indonesia	24
Gambar 1.5	Indeks Risiko Bencana Provinsi Jawa Timur Tahun 2020	25
Gambar 1.6	Laporan Kejadian yang diterima oleh <i>Command Center</i> 112 Kota Surabaya Per 1 Januari-31 Desember 2017	28
Gambar 1.7	Model Tipologi Inovasi Sektor Publik	44
Gambar 1.8	Matriks Analisa Peran <i>Stakeholder</i> menurut Brysson	48
Gambar 1.9	Skema Teknik Analisis Data	62
Gambar 2.1	Bagan Struktur Organisasi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	62
Gambar 2.1	Bagan Struktur Organisasi Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya	68
Gambar 2.2	Diagram Alir SOP <i>Command Center</i> 112 Kota Surabaya	76
Gambar 3.1	Matriks Analisis Peran <i>Stakeholder</i> Menurut Brysson	80
Gambar 3.2	Identifikasi <i>Stakeholder</i> dari Layanan Pengaduan Darurat <i>Command Center</i> 112 Kota Surabaya berdasarkan Analisis <i>Stakeholder</i> Brysson	105