

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang *public value* (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya. Layanan pengaduan darurat merupakan suatu layanan untuk menangani laporan masyarakat dalam keadaan darurat seperti bencana, kebakaran, maupun konflik sosial di masyarakat. *Command center* 112 Kota Surabaya hadir sebagai inovasi layanan pengaduan darurat di Kota Surabaya. Inovasi ini merupakan upaya peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Surabaya untuk mempercepat penanganan masalah darurat di Surabaya.

Penelitian ini menggunakan teori *public value* (nilai publik) dari Mark Moore. *Public value* (nilai publik) dari Mark Moore menggunakan segitiga strategis yang terdiri dari legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional dan nilai substantif untuk mengukur layanan publik menjadi layanan yang memiliki kinerja yang baik, bernilai, sesuai kebutuhan serta mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat pengguna layanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumen. Penentuan informan dilakukan dengan *purposive* dan *snowball sampling*, analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian tentang *public value* (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya menunjukkan bahwa layanan *command center* 112 sudah sesuai dengan aspek-aspek dalam segitiga strategis *public value* (nilai publik) yaitu *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *operational capabilities* (kemampuan operasional) dan *substantively valuable* (nilai substansial). Berdasarkan hasil temuan lapangan layanan *command center* 112 sudah didukung legitimasi kuat berupa undang-undang tentang kebencanaan dan peraturan walikota serta mendapat kepercayaan positif dari masyarakat, dari aspek kemampuan operasional sudah didukung oleh SDM, teknologi dan sumber daya keuangan yang memadai, kemudian dari aspek nilai substansial layanan ini tidak hanya bermanfaat dalam penanganan darurat namun juga memiliki nilai ekonomi, sosial dan budaya, politik, pendidikan, dan ekologi. Nilai ekonomi dari layanan adalah akses layanan bebas pulsa dan gratis dalam pemberian layanan. Nilai sosial dan budaya dari layanan ini adalah masyarakat menjadi lebih peduli dan saling tolong menolong. Nilai politik dari layanan ini adalah masyarakat dituntut untuk terlibat melaporkan kejadian darurat disekitarnya. Nilai pendidikan dari layanan ini adalah masyarakat terdidik untuk tanggap bencana, nilai ekologi dari layanan ini adalah kota menjadi lebih tertib dan aman.

Kata Kunci: Inovasi layanan pengaduan darurat, *public value* (nilai publik), *command center* 112