

**PUBLIC VALUE (NILAI PUBLIK) DARI INOVASI
LAYANAN PENGADUAN DARURAT
COMMAND CENTER 112 KOTA SURABAYA**

Muhaimina

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga
muhaiminaanunair@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to describe the public value of the innovation of emergency complaint service, command center 112, Surabaya City. Command center 112 is established as an innovation of emergency complaint service. This innovation is an effort to improve public service conducted by the government of Surabaya to accelerate the handling of emergency problems in Surabaya. This study used the public value theory of Mark Moore. The research method used in this research was descriptive qualitative method. Informant determination was done by purposive and snowball sampling. The result of this research showed that the command center 112 services had been appropriate to the aspects of the strategic triangle of public value, namely legitimacy and support, operational capability, and substantive value. Based on the findings of the field, service center command 112 has been supported by strong legitimacy in the form of law on the disaster, regulation of the mayor, and positive trust from the community. Operational capability aspect has been supported by human resources, technology, and adequate financial resources. Substantial value aspect of this service is not only useful in emergency management but also has economic, social and cultural, political, educational and ecological values.

Keywords: Emergency service innovation service, public value (public value), command center 112

PENDAHULUAN

Pelayanan publik masih menjadi topik penting dalam perbincangan di negara yang sedang berkembang. Di negara yang sedang berkembang seperti Indonesia, kesejahteraan masyarakat sangat tergantung pada kemampuan mereka dalam mengakses dan menggunakan pelayanan publik.¹ Merujuk pada pernyataan tersebut maka pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik memiliki tujuan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan serta kepastian hukum. Namun, berdasarkan data Ombudsman, pelayanan publik di Indonesia saat ini masih diwarnai

oleh perilaku maladministrasi dan perilaku korupsi.

**Tabel 1.1. Dugaan Maladministrasi
Pelayanan Publik di Indonesia Per
Tanggal 4 Januari 2016**

No	Laporan Dugaan Maladministrasi	Jumlah Laporan	Persentase (%)
1	Penundaan Berlarut	2818	31.2%
2	Penyimpangan Prosedur	1586	17.6%
3	Tidak Memberikan Pelayanan	1375	15.2%
4	Tidak Kompeten	972	10.8%
5	Penyalahgunaan Wewenang	960	10.6%
6	Permintaan Imbalan, Uang/Jasa	583	6.5%
7	Tidak Patut	475	5.3%
8	Diskriminasi	135	1.5%
9	Konflik Kepentingan	66	0.7%
10	Berpihak	60	0.7%
Total Laporan		9030	100%

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia. *Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2016*. <http://www.ombudsman.go.id/index.php/publikasi/laporan.html>. diakses tanggal 27 April 2017.

Berdasarkan tabel 1.1. tentang dugaan maladministrasi diketahui laporan

¹Deddy Mulyadi. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. hlm.178.

tertinggi berkaitan dengan penundaan berlarut yang mencapai 31,2% dari keseluruhan laporan atau sekitar 2818 laporan, posisi kedua berkaitan dengan penyimpangan prosedur sekitar 17,6% atau sekitar 1586 laporan, dan posisi ketiga berkaitan dengan laporan tidak memberikan pelayanan sebesar 15,2% atau sekitar 1375 laporan. Masyarakat yang seharusnya dapat mengakses dan mendapatkan layanan publik yang prima menjadi tidak terlayani dengan baik karena perilaku-perilaku maladministrasi yang dilakukan aparat.

Surabaya sebagai salah satu kota yang memiliki perkembangan pesat di Indonesia terus berupaya menyelenggarakan pelayanan publik yang mudah diakses oleh masyarakatnya. Pemerintah Kota Surabaya menjalankan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan masuknya Kota Surabaya ke dalam predikat zona hijau kepatuhan pelayanan publik terhadap undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik di Kota Surabaya yang telah sesuai dengan undang-undang pelayanan publik terus dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, salah satunya adalah layanan pengaduan darurat.

Pelayanan pengaduan darurat Kota Surabaya ini bernama *command center* 112 Kota Surabaya dan ruangan pusat kendaliya disebut *command center room*. *Command center room* terletak di gedung siola, di dalamnya terdiri dari beberapa OPD (organisasi perangkat daerah) antara lain Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya, Dinas PU dan Bina Marga, Satpol PP, Pemadam Kebakaran, Dinas Sosial, Dinas Perhubungan dan lainnya. Layanan pengaduan darurat *command center* ini dapat diakses hanya dengan menelpon pada nomor 112. Nomor 112 ini ditetapkan agar mudah diingat oleh masyarakat, selain itu layanan 112 ini juga bebas pulsa.

Layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya ini didesain untuk melayani berbagai laporan masyarakat tentang kedaruratan dari masalah kebakaran, konflik sosial,

kecelakaan, banjir, dan masalah-masalah darurat lainnya. Kemudahan akses yang ada dalam layanan ini merupakan suatu peningkatan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Surabaya khususnya dalam kejadian darurat, dimana selain bebas pulsa layanan ini juga beroperasi non stop selama 24 jam. *Command center* ini bisa memangkas alur birokrasi penanganan bencana. Bila selama ini, OPD yang menangani masalah darurat seperti Dinas Kebakaran atau Bakesbang Linmas ataupun memiliki posko sendiri-sendiri, melalui *command center* 112, OPD tersebut akan disinergikan dalam satu ruangan untuk memantau kondisi kota selama 24 jam dan menerima laporan masyarakat.²

Sejak diresmikan pada akhir Juli 2016 layanan *command center* 112 sudah aktif menerima laporan masyarakat tentang masalah kedaruratan. Berikut ini akan disajikan laporan yang masuk ke *command center* 112.

Tabel 1.2.
Laporan Pengaduan SIAGA 112
Oktober – Desember 2016

No	Jenis Laporan	Jumlah Laporan
1	Kecelakaan Lalu Lintas	12
2	Konflik Sosial	11
3	PJU padam	6
4	Bantuan Ambulance	5
5	Kebakaran	4
6	PLN	2
7	Kecelakaan Kerja	1
8	PDAM	1
9	Pohon tumbang	1
10	Sampah	1
11	Mobil mogok	1
12	Jalan berlubang	1
Total		46

sumber: Rekap Laporan SIAGA 112 Kota Surabaya. (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.2. tentang Laporan SIAGA 112 pada Oktober-Desember 2016 dapat diamati bahwa laporan terbanyak yaitu mengenai kecelakaan lalu lintas sebanyak 12 laporan, kemudian peringkat kedua laporan konflik sosial sebanyak 11 laporan, serta ketiga laporan PJU padam sebanyak 6 laporan.

² <http://www.surabaya.go.id/berita/13663-command-center-pelayanan-terpadu-di-siola-diplot-jadi-percontohan-nasional>. Diakses tanggal 29 Juli 2017.

Berdasarkan data tersebut, dapat diamati bahwa laporan yang masuk ke *command center* 112 ini tidak semua laporan kedaruratan, sebagian merupakan laporan yang kurang darurat, seperti laporan PJU padam serta laporan tentang sampah yang berserakan di rumah warga.

Berita dari media *online* lain juga mengabarkan bahwa laporan yang masuk ke *command center* 112 ini beragam, bahkan ada masyarakat yang melaporkan listrik padam ke layanan darurat 112, seperti yang diungkapkan oleh Bu Risma WaliKota Surabaya berikut ini. “Listrik padam saja ada yang lapor ke 112 kok, jadi harus sabar dan nanti juga terbiasa. (17/08/2016)”³

Berdasarkan berita tersebut dapat diamati bahwa masyarakat yang menggunakan layanan 112 ini belum memperhatikan kedaruratan dari laporannya. Berita lain juga mengabarkan bahwa meskipun layanan 112 telah setahun beroperasi namun kesadaran warga untuk melapor secara benar dan tepat masih rendah. Kepala Bidang Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya, Yudi Eko, mengatakan cukup banyak penelpon iseng dan laporan palsu yang menghubungi 112. “Mereka memberikan laporan palsu, yang paling sering kebakaran. Ada penelpon yang memberi informasi ada kebakaran di Dupak, misalnya, ternyata setelah kita tindak lanjuti ternyata di sana sudah tidak ada. (27/09/2017)”⁴

Berdasarkan keterangan tersebut dapat diamati bahwa masih ada masyarakat Surabaya yang menggunakan layanan 112 ini untuk keperluan yang kurang darurat atau tidak sesuai dengan fungsi layanan 112, baik itu berupa laporan palsu ataupun telepon untuk minta kenalan kepada para petugas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat Surabaya belum sepenuhnya menggunakan layanan 112 sesuai dengan fungsi layanan yaitu untuk

keadaan kedaruratan. Meskipun masih ada masyarakat yang belum bijaksana dalam melapor pada 112, namun para penyelenggara layanan darurat *command center* 112 tetap bekerja dengan profesional. Berikut ini data tentang laporan darurat yang dilaporkan melalui layanan 112.

Tabel 1.3. Ringkasan Laporan Kejadian Darurat yang dilaporkan pada Command Center 112 Tanggal 01 sampai 04 Agustus 2017

No	Tanggal	Kejadian	Penanganan
1	01-08-2017	Kecelakaan lalin di jalan Basuki Rahmat	Terima berita pukul 00.08 WIB, petugas dilokasi pukul 00.13 WIB.
2	01-08-2017	Kebakaran gudang rempah-rempah di jalan Banjar Sugihan	Terima berita pukul 01.37 WIB, petugas dilokasi pukul 01.40 WIB.
3	01-08-2017	Kecelakaan lalin mobil terperosok	Terima berita pukul 03.30 WIB, petugas dilokasi pukul 03.40 WIB.
4	01-08-2017	Kebakaran rumah daerah Tandes	Terima berita pukul 15.41 WIB, petugas dilokasi pukul 15.47 WIB.
5	02-08-2017	Kecelakaan lalin di jalan Babat	Terima berita pukul 15.30 WIB, petugas dilokasi pukul 15.40 WIB.
6	03-08-2017	Kecelakaan lalin jalan A. Yani	Terima berita pukul 20.19 WIB, petugas dilokasi pukul 20.29 WIB.
7	03-08-2017	Kecelakaan lalin jalan Jagir	Terima berita pukul 21.27 WIB, petugas dilokasi pukul 21.32 WIB.
8	03-08-2017	Kecelakaan lalin jalan A.Yani	Terima berita pukul 15.04 WIB, petugas dilokasi pukul 15.12 WIB.
9	03-08-2017	Kecelakaan lalin jalan Kalibokor	Terima berita pukul 18.58 WIB, petugas dilokasi pukul 19.03 WIB.
10	04-08-2017	Korban penjambretan di jalan	Terima berita pukul 21.27 WIB, petugas

³ <https://m.detik.com/news/jawatimur/3277324/command-center-fasilitas-baru-di-surabaya-yang-menjadi-mata-dan-telinga-risma>. Diakses tanggal 29 Juli 2017.

⁴ surabaya.tribunnews.com/amp/2017/09/27/command-center-sering-terima-laporan-ayu-ting-ting-kabid-bpb-dan-linmas-biasanya-minta-kenalan. Diakses tanggal 13 Oktober 2017.

		Genteng	dilokasi pukul 21.32 WIB.
11	05-08-2017	Kecelakaan lalin di jalan Tunjungan	Terima berita pukul 06.41 WIB, petugas dilokasi pukul 06.43 WIB.
12	07-08-2017	Kecelakaan lalin di jalan Perak	Terima berita pukul 20.35 WIB, petugas dilokasi pukul 20.40 WIB.
13	08-08-2017	Kecelakaan lalin di jalan Kenjeran	Terima berita pukul 01.10 WIB, petugas dilokasi pukul 01.13 WIB.
14	08-08-2017	Kecelakaan lalin di jalan Putro Agung	Terima berita pukul 07.05 WIB, petugas dilokasi pukul 07.08 WIB.

Sumber: Instagram *Command Center* 112 Kota Surabaya. @cc_112_surabaya. (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.3. tentang ringkasan laporan yang dilaporkan pada layanan 112 dapat diamati bahwa petugas *command center* memiliki respon yang cepat dalam menanggapi laporan masyarakat yaitu kurang lebih sepuluh menit. Kemudian, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 20 tahun 2017, layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya masuk dalam penghargaan Top 99 inovasi pelayanan publik 2017 berdasarkan kota yaitu di nomor urut ke 79 dari 99 inovasi pelayanan.

Inovasi pelayanan publik yang masuk dalam Top 99 merupakan inovasi-inovasi pelayanan terbaik di Indonesia yang telah sesuai dengan kriteria inovasi dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya telah memiliki kinerja yang baik, karena sudah teruji melalui kriteria inovasi pelayanan publik yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi. Namun, prestasi kinerja yang baik ini belum dimanfaatkan dengan baik dan tepat oleh masyarakat Kota Surabaya sebagai pengguna layanan. Seharusnya ketika suatu layanan telah memiliki kinerja yang baik maka

masyarakat akan percaya dan mendukung adanya layanan dengan cara memanfaatkan dan menggunakan layanan dengan benar. Berdasarkan penjabaran sebelumnya tentang adanya masyarakat yang belum menggunakan layanan dengan seharusnya, menimbulkan pertanyaan apakah layanan ini benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat? Apakah layanan ini benar-benar bermanfaat bagi masyarakat? Apakah layanan *command center* yang dibentuk hanya memfokuskan pada kinerja pelayanan tanpa melihat nilai manfaat apa yang ingin diberikan bagi masyarakat?

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah *public value* (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya?”

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan *public value* (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya.

Manfaat penelitian ini adalah secara akademis diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi Ilmu administrasi negara khususnya dalam kepustakaan bidang *public value* (nilai publik) dalam kaitannya inovasi pelayanan publik. Secara praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta masukan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan *command center* 112 dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat digunakan untuk perbaikan dalam pengelolaan pelayanan publik yang bernilai publik yaitu bermanfaat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta dapat menjadi informasi bagi pemerintah daerah lain dalam mengelola nilai publik dalam suatu inovasi layanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data digunakan dengan metode observasi, studi dokumen dan wawancara, penentuan informan dilakukan dengan *purposive* dan *snowball sampling* dimana pihak-pihak dianggap mengetahui *public value* (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center*

112 Kota Surabaya. Analisis data menggunakan analisis kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik menurut Moenir dalam Mulyadi adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat. Demikian pula menurut Parmudji dalam Mulyadi jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.⁵

Merujuk pada pengertian pelayanan publik di atas maka dalam penelitian ini pelayanan publik yang dimaksud adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat atau penerima pelayanan melalui sistem dan prosedur tertentu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dengan maksud mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (umum).

INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Schumpeter mendefinisikan “inovasi” sebagai kombinasi baru dari faktor-faktor produksi yang dibuat oleh pengusaha dan pemikiran inovasi adalah kekuatan pendorong yang penting (critical driving force) dalam pertumbuhan ekonomi.⁶ Albury (2003) dalam Yogi secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan

erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat.

Berdasarkan peraturan MENPAN dan RB nomor 30 tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.⁷

Inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Inovasi di sektor publik juga bisa dilaksanakan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya mengingat pada dasarnya organisasi sektor publik senantiasa menghadapi kelangkaan sumber daya dan keterbatasan anggaran. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil yang memuaskan. Inovasi juga dapat digunakan untuk mengembangkan penggunaan *Information Communication Technology* (ICT) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, partisipasi masyarakat, serta transparansi.⁸

Dalam inovasi dikenal adanya tipologi inovasi. Mulgan & Albury dalam Muluk menjelaskan bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil.⁹

⁵ Deddy Mulyadi, *op.cit.*, hlm. 192.

⁶ Wawan Dhewanto dkk., 2014. *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. ANDI Yogyakarta: hlm. 3.

⁷ <http://sinovik.menpan.go.id/index.php/inovasi>. diakses tanggal 27 November 2017.

⁸ M. R. Khairul Muluk. *op.cit.*, hlm. 43.

⁹ M.R. Khairul Muluk. *op.cit.*, hlm. 44-45.

- 1) Inovasi produk atau layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
- 2) Inovasi proses adalah pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- 3) Inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam berinteraksi dengan pelanggan atau cara dalam memberikan pelayanan.
- 4) Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- 5) Inovasi sistem merupakan cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

PUBLIC VALUE (NILAI PUBLIK)

Menurut O'Flynn (2002) konsep "nilai publik" telah digambarkan sebagai struktur multidimensi, sebagai cerminan dari ekspresi kolektif, yang diciptakan tidak hanya melalui hasil, tetapi juga melalui proses yang dapat menghasilkan kepercayaan dan kesetaraan. Ini juga mewakili "pendekatan komprehensif mengenai pengelolaan publik dan peningkatan layanan publik secara terus-menerus."¹⁰ Kemudian Kernaghan (2003), menjelaskan bahwa gagasan tentang nilai-nilai publik adalah inti dari tata pemerintahan yang baik. Singkatnya, nilai-nilai publik dapat dilihat sebagai cita-cita, diciptakan sebagai prinsip, harus diikuti saat menghasilkan layanan publik atau mengatur perilaku warga negara, sehingga memberikan arahan terhadap perilaku pegawai negeri.

¹⁰Amalia Venera Todoruț And Vassilis Tselentis. 2015. *Designing The Model Of Public Value Management*. Proceedings Of The 9th International Management Conference . "Management And Innovation For Competitive Advantage", November 5th-6th, 2015. hlm. 74-80. Bucharest, Romania. hlm. 75.

Moore sebagai penggagas konsep nilai publik mendefinisikan "nilai publik" sebagai kerangka kerja yang membantu kita terhubung dengan apa yang kita yakini bernilai dan membutuhkan sumber daya publik bersamaan dengan cara untuk memperbaiki pemahaman tentang esensi "nilai publik".¹¹ Nilai publik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kerangka kerja pengelolaan layanan publik untuk menghasilkan suatu layanan yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Simbol utama dari pendekatan nilai publik adalah segitiga strategis, dalam segitiga strategi untuk organisasi sektor publik harus memenuhi tiga unsur yaitu *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *operational capabilities* (kemampuan operasional) dan *Substantively Valuable* (nilai substansial);¹² Nilai publik mengharuskan para manajer sektor publik untuk berpikir strategis dan seimbang terhadap ketiga aspek tersebut. Ketiga aspek harus berjalan beriringan karena apabila salah satu diabaikan maka penciptaan nilai yang diharapkan akan hilang.¹³

- a) Legitimasi dan dukungan berarti menjadi sah dan berkelanjutan secara politis yaitu menarik cukup banyak waktu dukungan dan sumber daya bersamaan dari lingkungan yang memberi otorisasi, artinya dari pemangku kepentingan politik dan lainnya diambil secara keseluruhan, dengan alasan pengakuan atas kekuatan diferensial mereka.¹⁴
- b) Kemampuan operasional dapat diartikan secara operasional dan administratif layak dilakukan yaitu dapat dilakukan dengan tersedia kemampuan organisasi dan eksternal yang dibutuhkan untuk

¹¹ *Ibid.*, hlm. 75.

¹² John Alford dan Janine O'Flynn. 2009. *Making Sense Of Public Value: Concepts, Critiques And Emergent Meanings*. The Australian National University. *Intl Journal of Public Administration*, Vol. 32, No. 3-4, Feb 2009: hlm. 171-191. Copyright © Taylor & Francis Group, LLC ISSN 0190-0692 print / 1532-4265 online. DOI:10.1080/01900690902732731. hlm. 173.

¹³ Mark H. Moore. *Creating Public Value Strategic Management In Government*. Cambridge, Massachussets London England: Harvard University Press. hlm. 74.

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 173.

memproduksinya.¹⁵ Dalam hal ini yaitu menarik dan mengelola sumber daya operasional yang diperlukan untuk memenuhi hasil yang diinginkan yaitu “nilai publik”. Peran manajer publik, tidak hanya sebagai pegawai pasif yang membantu birokrasi di dalam organisasi, tetapi juga sebagai aktor aktif dalam mengelola aset dalam kombinasi paling cerdas untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada warga negara.¹⁶

c) Nilai substansial, dalam segitiga strategis yang dikembangkan Moore, nilai ditujukan untuk menciptakan sesuatu yang secara substansial berharga (yaitu nilai publik).¹⁷ Peran administrasi publik di masyarakat, tidak hanya sebagai penyedia layanan dan jaminan sosial, tetapi juga sebagai pencipta potensi nilai publik dan pembentuk pro aktif di area umum (politik, ekonomi, sosial, budaya).¹⁸ Kemudian Benington (2011) menjelaskan "nilai publik" memiliki makna melebihi koordinat pasar dan mempertimbangkan faktor politik dan sosial, sebagai berikut:¹⁹

- a. Nilai ekonomi yaitu nilai tambahan dalam ranah publik karena membangkitkan aktivitas ekonomi dan lapangan pekerjaan
- b. Nilai budaya dan sosial yaitu nilai tambahan dalam ranah publik karena berkontribusi dalam modal sosial, persatuan sosial, hubungan sosial, identitas budaya, kesejahteraan individu, dan pemerataan mutu/level, perlindungan dan promosi keanekaragaman budaya.
- c. Nilai politik yaitu nilai tambahan dalam ranah publik untuk menstimulus/merangsang dan menopang diskusi yang

demokrasi, melalui keterlibatan aktif dan komitmen masyarakat.

- d. Nilai pendidikan yaitu nilai tambah dalam ranah publik melalui penggarisbawahan peluang pendidikan formal maupun informal; tambahan pengetahuan kemampuan dan kapasitas untuk bertindak sebagai masyarakat pengadu/penginformasi/pelapor.
- e. Nilai ekologi yaitu menambah nilai pada ranah publik dengan mempromosikan pembangunan berkelanjutan, mengurangi polusi, limbah dan pemanasan global.

Keterkaitan *Public Value* (Nilai Publik) dengan Inovasi Pelayanan Publik didasari oleh pandangan bahwa untuk menciptakan nilai publik dari suatu layanan perlu dilakukan sebuah inovasi dalam pelayanan yang diciptakan oleh sektor publik. Hal ini sejalan dengan pandangan Moore (1995) bahwa seorang manajer publik harus berpikir inovatif dan eksperimental dalam menjalankan tugas pemberian layanan karena harus beradaptasi dengan tujuan dan kebutuhan publik yang dinamis.

Berdasarkan dari pendapat Moore disebutkan bahwa bahkan jika mereka bisa memastikan hari ini, mereka harus meragukannya besok, karena pada saat itu aspirasi politik dan kebutuhan publik yang memberi andil pada usaha mereka mungkin telah berubah. . . . itu tidak cukup, dengan hanyar manajer menjaga kontinuitas organisasi mereka, atau bahkan organisasi menjadi efisien dalam tugas saat ini. Penting juga agar sistem menyesuaikan diri dengan tujuan baru dan menjadi inovatif dan eksperimental. (hlm. 55, 57). Adanya inovasi dan kreativitas sangat diperlukan oleh organisasi sektor publik dalam membuat pelayanan publik menjadi lebih berkualitas serta lebih berorientasi pada masyarakat.

¹⁵ John Alford dan Janine O'Flynn. *op.cit.*, hlm. 173.

¹⁶ Amalia Venera Todoruț And Vassilis Tselentis. *op.cit.*, hlm. 75.

¹⁷ John Alford dan Janine O'Flynn. *op.cit.*, hlm. 173.

¹⁸ Amalia Venera Todoruț And Vassilis Tselentis. *op.cit.*, hlm. 75.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 79.

Layanan pengaduan darurat 112 *Command Center* merupakan sebuah layanan pengaduan darurat untuk mengatasi kondisi darurat yang terjadi di Surabaya yang dalam penanganannya benar-benar harus dilaksanakan secepatnya. Layanan Darurat 112 *Command Center* Kota Surabaya merupakan salah satu inovasi pelayanan publik dalam merespon pengaduan darurat masyarakat yang diterapkan oleh pemerintah Kota Surabaya.²⁰

Layanan *Command Center* 112 ini merupakan layanan bebas pulsa yang beroperasi non stop selama 24 jam. Dalam layanan pengaduan *command center* 112 terdiri dari beberapa layanan yaitu layanan kebakaran, konflik sosial, kecelakaan lalu lintas, banjir, kebocoran gas, penemuan mayat, orang tenggelam, kecelakaan kerja.

Public Value (Nilai Publik) dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat *Command Center* 112

Public value (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center* 112 yaitu menganalisis aspek-aspek pendukung *public value* (nilai publik) dalam inovasi layanan pengaduan darurat *command center* 112 melalui :

a) Legitimasi dan dukungan

Layanan *command center* 112 memiliki legitimasi berupa:

1. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaran Penanggulangan Bencana.
3. Peraturan WaliKota Surabaya Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Pedoman Tanggap Darurat Bencana.

Berdasarkan temuan lapangan dari hasil wawancara dengan Badan

Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya serta dari petugas *command center* dapat diketahui bahwa sosialisasi untuk memperkenalkan layanan *command center* 112 ini telah dilakukan melalui berbagai cara yaitu sosialisasi langsung melalui pertemuan kelurahan, RT, RW, penempelan stiker layanan di mobil pemkot dan rumah warga, melalui media sosial seperti facebook, instagram dan twitter. Kemudian dari pendapat masyarakat mengenai sosialisasi, mereka mendapatkan dari sumber yang beragam. Berikut data ringkasan wawancara masyarakat.

Tabel 3.1.

Ikhtisar Pendapat Masyarakat terkait Dukungan dan Sosialisasi Layanan *command center* 112

Jenis Layanan	Keterangan
Kebakaran	Masyarakat senang dengan adanya <i>command center</i> karena masyarakat sangat terbantu. Sosialisasi dari stiker di mobil pemkot serta sosialisasi langsung ke rumah ditempel stiker 112.
Konflik sosial	Sangat penting keberadaannya karena layanan ini sangat membantu, satu nomer tapi fungsinya sangat vital. Sosialisasi dari tetangga maupun teman.
Kecelakaan	Sangat membantu masyarakat keberadaan layanan ini sangat penting. Sosialisasi langsung dari pihak pemkot di kelurahan.
Konflik sosial	karena memiliki respon cepat dapat kedaruratan. Sosialisasi dari teman serta reklame yang ada di daerah Tunjungan.

Sumber: data hasil wawancara (diolah)

Dengan demikian layanan pengaduan darurat *command center* 112

²⁰ Elit Millati Afifa dan Dra. Meirinawati, M.AP. 2017. “Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 *Command Center*”. Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya. (Jurnalmahasiswa.unesa.ac.id. diakses tanggal 28 Juli 2017).

yang diselenggarakan Kota Surabaya dapat dikatakan memenuhi aspek legitimasi dan dukungan masyarakat. Namun sosialisasi perlu terus ditingkatkan untuk memperkenalkan fungsi dan jenis layanan karena selain belum keseluruhan masyarakat Kota Surabaya mengetahui layanan ini, petugas juga kadang masih menemui beberapa masyarakat yang menggunakan layanan 112 ini untuk melaporkan kejadian yang tidak darurat atau bahkan memberikan laporan palsu untuk sekedar mengerjai petugas.

b) Kemampuan operasional

Kemampuan operasional layanan *command center* 112 didukung oleh kemampuan sumber daya manusia penyelenggara pelayanan dapat dikatakan sejauh ini sudah memadai karena petugas dituntut bekerja sesuai dengan SOP yang mengharuskan petugas memiliki kualifikasi sebagai berikut:

1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana
2. Mengetahui tugas dan fungsi sistem prosedur pemerintahan
3. Mengetahui tugas dan fungsi mekanisme pembuatan laporan
4. Teliti
5. Mampu bekerja dengan cepat.

Jumlah petugas juga sudah memadai terdapat empat regu terbagi dalam tiga shift, petugas *command center* 112 merupakan petugas yang mengetahui tupoksi dari OPD masing-masing dengan baik karena dikirim langsung oleh masing-masing OPD yang terlibat. Untuk sumber daya keuangan dan teknologi berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya layanan ini berasal dari APBD Kota Surabaya dapat dikatakan telah memadai dalam menunjang pelayanan *command center* 112 Kota Surabaya, namun untuk angka keseluruhan secara real belum dapat dikatakan karena anggaran ini terkait masing-masing OPD dan dalam

command center ini terkait dengan berbagai OPD. Teknologi yang ada juga sudah memadai untuk menunjang tugas pelayanan di *command center* 112 Kota Surabaya seperti fasilitas-fasilitas teknologi berikut ini:

1. Layar *view* berukuran besar untuk memantau CCTV di sudut kota.
2. Aplikasi SIAGA sebagai sistem pemroses data
3. Komputer berspesifikasi tinggi
4. Headset dan mix *emergency call* 112
5. HT

Pendapat dari masyarakat terkait kemampuan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat seperti tabel berikut ini:

Tabel 3.2. Ikhtisar Pendapat Masyarakat terkait Kemampuan Petugas dalam Layanan *command center* 112

Jenis Layanan	Keterangan
Kebakaran	Petugas pemberi layanan ramah, responnya cepat.
	layanan yang diberikan ke lokasi cepat tidak sampai sepuluh menit, penanganan di lapangan cepat.
Konflik sosial	petugasnya sangat ramah.
	Respon time kurang dari 15 menit, penanganan cepat di lokasi kejadian.
Kecelakaan	bagus pelayanan petugas penerima telpon ramah
	petugas juga cepat datang ke lokasi kecelakaan dan memberikan penanganan, mendampingi korban sampai ada pihak keluarga yang bertanggungjawab.
Penyelamatan Binatang	Petugas penerima telpon ramah dan responsif.
	Petugas lapangan profesional tidak menerima tip dalam bentuk apapun.

Sumber: data hasil wawancara (diolah)

Dengan demikian layanan pengaduan darurat *command center* 112 yang diselenggarakan Kota Surabaya dapat dikatakan memenuhi aspek kemampuan operasional. Dimana dalam layanan ini telah didukung dengan adanya sumber daya manusia yang sesuai kompetensi, sumber daya keuangan yang memadai, serta sumber daya teknologi yang canggih. Kemudian berdasarkan pendapat masyarakat petugas *command center* 112 dinilai sudah baik yaitu responsif, ramah dan professional.

c) Nilai substansial

Dalam layanan *command center* 112 yang diselenggarakan kota Surabaya pelayanan yang diberikan pada masyarakat selain bermanfaat dalam membantu menangani masalah kedaruratan, layanan ini juga memiliki kelebihan secara ekonomi, sosial dan budaya, pendidikan, politik maupun ekologi bagi masyarakat.

Tabel 3.3.

Ikhtisar Pendapat Masyarakat tentang Nilai Substansial Layanan *command center* 112

Jenis Layanan	Keterangan
Kebakaran	<p>Nilai ekonomi : secara ekonomi layanan ini sangat bermanfaat karena layanan tidak dipungut biaya</p> <p>Nilai politik : layanan ini juga memacu kesadaran warga untuk peduli pada lingkungannya serta ikut melapor dalam kejadian kedaruratan, tidak panik dalam keadan darurat.</p> <p>Nilai sosial dan budaya : masyarakat semakin peduli sekitarnya</p> <p>Nilai pendidikan : masyarakat menjadi terdidik untuk tanggap kedaruratan dengan lapor ke 112.</p>

Konflik sosial	<p>Nilai ekonomi: gratis mudah diakses</p> <p>Nilai sosial dan budaya : secara sosial masyarakat semakin peduli sekitarnya ikut menjaga keamanan dan ketertiban dengan melapor 112.</p> <p>Nilai Ekologi : Lingkungan menjadi tertib dan aman.</p> <p>Nilai pendidikan : masyarakat cepat tanggap dalam melapor.</p>
Kecelakaan	<p>Nilai sosial dan budaya : secara sosial masyarakat semakin peduli sekitarnya.</p> <p>Nilai ekonomi : secara ekonomi membantu karena gratis.</p> <p>Nilai pendidikan : masyarakat jadi terdidik untuk tanggap kedaruratan dengan lapor ke 112.</p> <p>Nilai politik: terlibat dalam melaporkan kejadian darurat</p>
Penyelamatan Binatang	<p>Nilai sosial dan budaya: sangat bermanfaat, meningkatkan kepedulian pada binatang, menumbuhkan rasa tolong menolong.</p> <p>Nilai ekonomi : secara ekonomi bagus karena gratis tidak dipungut biaya apapun.</p> <p>Nilai Ekologi : Lingkungan menjadi tertib dan aman.</p>

Sumber: data hasil wawancara (diolah)

Dengan demikian Layanan *command center* 112 ini dapat dikatakan telah memenuhi aspek nilai substansial yang diharapkan dalam suatu layanan publik yang baik, karena baik menurut penyelenggara maupun pengguna layanan *command center* 112 selain memberikan kemudahan untuk melaporkan masalah darurat menjadi satu nomor yaitu 112, layanan ini juga mampu memberikan :

- a) Nilai ekonomi, yaitu masyarakat menjadi terbantu secara ekonomi karena untuk mengakses layanan ini masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya baik itu ketika melapor maupun ketika penanganan kejadian. Kecepatan dari proses penanganan membuat kerugian materil terminimalisir. Kemudian untuk manfaat nilai ekonomi yang lebih luas semakin aman Surabaya maka semakin banyak investor yang percaya untuk berbisnis di kota Surabaya, pertumbuhan ekonomi pun akan meningkat.
- b) Nilai pendidikan, adanya layanan ini masyarakat menjadi terdidik tanggap darurat untuk segera melapor pada 112 apabila ada kejadian darurat disekitarnya. megedukasi masyarakat untuk mengetahui langkah yang harus dilakukan ketika terjadi bencana atau masalah darurat lainnya.
- c) Nilai politik, layanan ini memacu keterlibatan masyarakat untuk turut aktif melaporkan kejadian darurat disekitarnya. Semakin banyak masyarakat yang melapor berarti masyarakat ikut aktif terlibat dalam memantau kota.
- d) Nilai sosial dan budaya, layanan ini menumbuhkan rasa kepedulian dan tolong menolong terhadap manusia maupun makhluk hidup lainnya. Masyarakat ikut membantu orang lain yang terkena masalah dengan cara menelpon ke 112.
- e) Nilai ekologi, layanan ini berpengaruh bagi lingkungan yaitu mampu meningkatkan keamanan kota karena masyarakat menjadi lebih peduli pada keadaan sekitarnya, CCTV yang dipasang di berbagai titik terus dipantau oleh para petugas sehingga setiap kejadian kedaruratan cepat tertangani, dengan demikian keamanan dan ketertiban kota semakin terjaga karena tidak hanya pemerintah yang mengawasi tapi masyarakat ikut aktif menjaga keamanan dengan melaporkan pada petuga yang berwajib melalui 112.

KESIMPULAN

Public value (nilai publik) dari inovasi layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya ini dijabarkan dalam tiga aspek yaitu *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *operational capabilities* (kemampuan operasional) dan *substantively valuable* (nilai substansial). Ketiga aspek ini memiliki peran penting dalam pembentukan *public value* (nilai publik) dari suatu layanan. Pelayanan publik akan dikatakan bernilai publik apabila memenuhi segitiga strategis *public value* (nilai publik). Berdasarkan hasil temuan di lapangan layanan pengaduan darurat *command center* 112 Kota Surabaya telah memenuhi ketiga aspek dari nilai publik dalam segitiga strategis Mark Moore, baik itu *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *operational capabilities* (kemampuan operasional) serta *substantively valuable* (nilai substansial). Namun berdasarkan temuan di lapangan, terdapat hal-hal yang masih kurang sesuai. Misalnya, menurut petugas masih ditemui beberapa masyarakat yang menggunakan layanan 112 ini untuk melaporkan kejadian yang tidak darurat atau bahkan memberikan laporan palsu untuk sekedar mengerjakan petugas, kemudian juga terdapat masyarakat yang laporannya tidak dilayani oleh petugas lapangan serta sosialisasi belum mencakup masyarakat Surabaya secara keseluruhan.

SARAN

1. Penyelenggara pelayanan *command center* 112 diharapkan untuk meningkatkan sosialisasi yang dilakukan, yaitu dengan memberikan pemahaman yang lebih jelas kepada masyarakat terkait macam-macam jenis kedaruratan. Hal ini untuk menghindari banyaknya laporan kejadian yang kurang kadar kedaruratannya yang akan mengganggu tugas dari *command center* menangani kedaruratan di Kota Surabaya.

2. Penyelenggara layanan *command center* 112 diharapkan memperluas cakupan sosialisasi agar seluruh masyarakat Kota Surabaya mengetahui keberadaan dari layanan darurat *command center* 112.
3. Petugas pelayanan *command center* 112 disarankan untuk tetap melakukan pengecekan lokasi terkait semua laporan masyarakat baik yang meragukan maupun tidak, hal ini untuk menghindari kesalahan tidak memberikan layanan kepada masyarakat yang benar-benar membutuhkan pertolongan darurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2003, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Creswell, W John. 2016. *Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Dhewanto, Wawan dkk. 2014. *Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hutasoit, C.S. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MagnaScript Publising.
- Mathew J. Miles, dan A. Micheal Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, Mark H. *Creating Public Value Strategic Management In Government*. Cambridge, Massachussets London England: Harvard University Press.
- Mukarom, Zaenal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Penerbit Pustaka Setia Bandung.
- Muluk, M. R. Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Ramlah Surbakti. 2007. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia.
- Satori, Djam'an, and Aan Komariah. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima, dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung : Refika Aditama.
- Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo.
- Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor di Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Dokumen:
Standart Operasional Prosedur *command center* 112 Kota Surabaya.
Badan Nasional Penanggulangan Bencana. Indeks Rawan bencana Indonesia. 2011. hlm 7. (http://www.bnpb.go.id/home/get_publicasi/12/buku/10. diakses tanggal 19 september 2017).
- Kementerian Perhubungan. Pedoman Induk Penanggulangan Darurat Kebakaran dan Bencana Alam di Lingkungan Kantor Pusat Kementerian Perhubungan. (http://ppid.dephub.go.id/files/SOP_Penanggulangan_Bencan

- a.pdf. diakses tanggal 19 september 2017).
- Ombudsman Republik Indonesia. Ringkasan eksekutif. Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan dan kompetensi penyelenggara pelayanan sesuai undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. 2016. <http://www.ombudsman.go.id/index.php/publikasi/laporan.html>
- l. diakses tanggal 27 April 2017.
- Ombudsman Republik Indonesia. *Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2016*. <http://www.ombudsman.go.id/index.php/publikasi/laporan.html>
- l. diakses tanggal 27 April 2017.
- Undang-Undang:
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (https://www.setneg.go.id/index.php?option=com_perundang_an&id=2274&task=detail&catid=1&Itemid=42&tahun=2009. Diakses tanggal 27 April 2017).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan pasal 1 ayat 24. (<http://hubdat.dephub.go.id>. diakses tanggal 19 september 2017).
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Bagi Pekerja Harian Lepas, Borongan, Dan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Pada Sektor Usaha Jasa Konstruksi. (https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/tiny_mce/PERATURAN/19012016_143835_Peraturan%20Nomor%2044%20Tahun%202015.pdf. diakses tanggal 19 september 2017).
- Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Kecelakaan Kerja Dan Jaminan Kematian Bagi Pekerja Harian Lepas, Borongan, Dan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu Pada Sektor Usaha Jasa Konstruksi. (https://www.bpjsketenagakerjaan.go.id/assets/uploads/tiny_mce/PERATURAN/19012016_143835_Peraturan%20Nomor%2044%20Tahun%202015.pdf. diakses tanggal 19 september 2017).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017. Kriteria Inovasi Pelayanan Publik. (Lampiran 1).
- Jurnal dan Skripsi:
- Amalia Venera Todoruț And Vassilis Tselentis. 2015. *Designing The Model Of Public Value Management*. Proceedings Of The 9th International Management Conference . "Management And Innovation For Competitive Advantage", November 5th-6th, 2015. hlm. 74-80. Bucharest, Romania. diakses tanggal 21 Agustus 2017.
- Elit Millati Afifa dan Dra. Meirinawati, M.AP. 2017. "Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center". Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.

- Jurnalmahasiswa.unesa.ac.id.
diakses tanggal 28 Juli 2017.
- Gerry Stoker. 2006. *Public Value Management: A New Narrative for Networked Governance?*. University of Manchester, United Kingdom. *The American Review of Public Administration*. Volume 36 Number 1 March 2006 41-57. hlm. 49.
(<http://arp.sagepub.com/content/36/1/41>) The online version of this article can be found at: DOI: 10.1177/0275074005282583. 2006 36: 41. diakses tanggal 21 Agustus 2017).
- Harditya Bayu Kusuma. *Inovasi Pelayanan Publik: Praktik Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. *Jurnal Analisis Kebijakan*. Volume 1 Nomor 1 Tahun 2016. Deputi Bidang Kajian Kebijakan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. hlm. 74-93. (<lan.go.id>. diakses tanggal 15 Juli 2017).
- John Alford dan Janine O'Flynn. 2009. *Making Sense Of Public Value: Concepts, Critiques And Emergent Meanings*. The Australian National University. *Intl Journal of Public Administration*, Vol. 32, No. 3-4, Feb 2009: hal. 171-191. Copyright © Taylor & Francis Group, LLC ISSN 0190-0692 print / 1532-4265 online. DOI:10.1080/01900690902732731. diakses tanggal 21 Agustus 2017.
- Website:
Mangappu Pasaribu. 2014. *Suatu Tinjauan atas Konsep Penciptaan Nilai Publik (Public Value Creation) sebagai Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. <http://www.blu.djpbk.kemenukeu.go.id/index.php?r=publication/article/view&id=2>. Diakses tanggal 18 Agustus 2017.
<http://www.surabaya.go.id/berita/13663-command-center-pelayanan-terpadu-di-siola-diplot-jadi-percontohan-nasional>. Diakses tanggal 29 Juli 2017.
- cc_112_surabaya. Instagram Call Center 112 Surabaya. Diakses tanggal 9 Agustus 2017.
<http://www.koran-jakarta.com/pemkot-maksimalkan-jaga-keamanan-kota-surabaya/>. diakses tanggal 29 Juli 2017.
- www.surabaya.go.id/berita/3892-media-center-wadah-pengaduan-yang-diapresiasi-secara-internasional. Diakses tanggal 19 Oktober 2017.
- <https://m.detik.com/news/jawatimur/3277324/command-center-fasilitas-baru-di-surabaya-yang-menjadi-mata-dan-telinga-riema>. Diakses tanggal 29 Juli 2017.
- surabaya.tribunnews.com/amp/2017/09/27/command-center-sering-terima-laporan-ayu-ting-ting-kabid-bpb-dan-linmas-biasanya-minta-kenalan. Diakses tanggal 13 Oktober 2017.
- <http://sinovik.menpan.go.id/index.php/inovasi>. diakses tanggal 27 November 2017.