

## ABSTRAK

Skripsi ini menggambarkan tentang bagaimana inovasi pelayanan publik melalui *Command Center* 112 dalam menangani pengaduan masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya dalam memberikan layanan keamanan dan perlindungan adanya bencana maupun keadaan darurat lainnya dari masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan permasalahan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi serta apa saja faktor pendorong dan penghambat inovasi Pelayanan Publik Melalui *Command Center* 112 dalam menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya?

Teori yang digunakan adalah teori Rogers terkait karakteristik/atribut inovasi yang meliputi *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), *Observability* (Kemudahan diamati). Serta faktor pendorong dan penghambat inovasi dari Mulgan & Albury. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan teknik observasi, wawancara, dokumentasi penelitian. Teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive* dan *snowball*. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian untuk menguji pemeriksaan keabsahan data melalui teknik triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Inovasi *Command Center* 112 Kota Surabaya dikategorikan sebagai pelayanan terpadu satu pintu (One Stop Service) yang diselenggarakan dalam satu ruang kendali darurat atau disebut *Command Center Room* Kota Surabaya, dinas-dinas atau OPD yang berbeda disinergikan dalam satu ruangan untuk menerima laporan masyarakat dan memantau kondisi kota. Dalam penerapannya, Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat *Command Center* 112 Kota Surabaya telah berhasil diterapkan di Kota Surabaya, dan telah mendapatkan berbagai penghargaan, serta pantas menjadi plot percontohan nasional karena keberhasilannya dalam mengatasi berbagai hal yang terjadi di Kota Surabaya.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, *Command Center* 112, Kota Surabaya

## ABSTRACT

This thesis to describes the innovation of public services through the Command Center 112 in dealing with public complaints at the Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) of Surabaya City in providing services and handling disasters and emergencies from the community. With the background of the problem, the formulation of the problem that will be answered in this study is how the driving and inhibiting factors are. Public Service Through Command Center 112 in dealing with Public Complaints at the Badan Penanggulangan Bencana Dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) of Surabaya City?

The theory used is the Rogers Theory related to characteristics that include Relative, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. As well as the driving and inhibiting factors of innovation from Mulgan & Albury. The research method used in this study is a qualitative research method with descriptive research type. Data collection techniques using techniques, interviews, research documentation. The technique of determining informants is done purposively and snowball. While data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation, and conclusion reduction. Then to test the validity data through triangulation techniques.

The results of this study indicate that: The Innovation Command Center 112 in Surabaya City is categorized as One Stop Service which is held in one room or called Command Center Room, different agencies or OPD are synergized in one room to receive community reports and city conditions. In its application, the Complaint Service Innovation of the Command Center 112 of Surabaya City has been successfully implemented in the City of Surabaya, and has become a variety, and also a plot which is the case in Surabaya.

Keywords: Public Service Innovation, Command Center 112, Surabaya City