

## ***Collaborative Governance* pada Layanan 112 untuk Mewujudkan Respon Cepat pada Pengaduan Darurat di Kota Surabaya**

**Andini Salsabilla<sup>1</sup>, Adi Soesiantoro<sup>2</sup>, Ghulam Maulana Ilman<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

Alamat: Jalan Semolowaru 45 Surabaya

Korespondensi penulis: [andinisalsabillaa@gmail.com](mailto:andinisalsabillaa@gmail.com)

**Abstract.** *Emergency complaint services are a critical component of public service delivery, requiring speed, coordination, and integration across multiple agencies. The Surabaya City Government developed Command Center 112 as an innovative public service initiative to respond to emergency incidents quickly and in a coordinated manner. This study aims to analyze the implementation of Collaborative Governance in the management of the Command Center 112 service in Surabaya, using the model by Ansell and Gash, which includes four key indicators: starting conditions, institutional design, facilitative leadership, and the collaborative process. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that collaboration among government agencies, volunteers, and the community has been built functionally and adaptively through regulatory support, standard operating procedures (SOPs), and open communication among stakeholders. However, challenges remain in the form of public perceptions regarding service response quality, which has not been uniformly experienced. These results highlight the importance of strengthening public communication and increasing community involvement in service evaluation. Overall, Command Center 112 in Surabaya serves as a successful example of Collaborative Governance implementation in urban emergency complaint services.*

**Keywords:** *Public Services, Collaborative Governance, Command Center 112*

**Abstrak.** Layanan pengaduan darurat merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang menuntut kecepatan, koordinasi, dan keterpaduan antarinstansi. Pemerintah Kota Surabaya mengembangkan *Command Center 112* sebagai bentuk inovasi pelayanan publik dalam merespons kejadian darurat secara cepat dan terintegrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Collaborative Governance* dalam pengelolaan layanan *Command Center 112* Surabaya, dengan mengacu pada model Ansell dan Gash yang mencakup empat indikator utama kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi antara pemerintah, relawan, dan masyarakat telah terbangun secara fungsional dan adaptif melalui dukungan regulasi, SOP, serta komunikasi terbuka antaraktor. Meski demikian, masih terdapat tantangan berupa persepsi masyarakat terhadap kualitas respons yang belum sepenuhnya merata. Temuan ini menunjukkan pentingnya penguatan komunikasi publik dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan. Secara keseluruhan, *Command Center 112* Surabaya merupakan contoh implementasi *Collaborative Governance* yang cukup berhasil dalam konteks pelayanan pengaduan darurat di tingkat kota.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, *Collaborative Governance*, *Command Center 112*

### **1. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai bagian dari kehidupan berbangsa dan bernegara (Anwaruddin, 2018). Dalam konteks ini, pemerintah dituntut untuk menyediakan layanan yang tidak hanya memenuhi standar kualitas, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban penyelenggara pelayanan untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan

sumber daya yang kompeten. Upaya tersebut bertujuan meningkatkan kepuasan publik serta memperkuat akuntabilitas birokrasi (Ardhani & Wahyudi, 2023). Salah satu tantangan utama dalam pelayanan publik saat ini adalah penanganan pengaduan darurat, yang membutuhkan koordinasi lintas sektor serta sistem respons yang sigap. Peningkatan jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik setiap tahun menunjukkan pentingnya perbaikan sistem pengelolaan pengaduan yang lebih terintegrasi dan efisien.

Kegawatdaruratan merujuk pada situasi yang membahayakan nyawa seseorang dan memerlukan penanganan segera guna mencegah risiko kecacatan permanen atau kematian (Hutabarat, R. Y., & Putra, 2016). Seiring meningkatnya jumlah insiden darurat seperti kecelakaan, kebutuhan akan layanan yang cepat dan akurat menjadi semakin mendesak agar kondisi tersebut dapat segera ditangani dengan tepat (Trimurtini, 2020). Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan di bidang darurat, pemerintah telah menetapkan sejumlah kebijakan, salah satunya melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 mengenai Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Kebijakan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengingat dan mengakses nomor darurat, sehingga penanganan terhadap insiden kegawatdaruratan dapat dilakukan lebih cepat dan koordinasi antarinstansi terkait menjadi lebih efektif. Layanan ini telah diimplementasikan secara nasional di berbagai kabupaten dan kota, termasuk Kota Surabaya yang juga menyelenggarakan layanan darurat melalui sistem ini.



**Gambar 1. Jumlah Data Pengaduan Darurat**

Sumber: Portal Satu Data Indonesia

Berdasarkan data dari Satu Data Surabaya, tingginya jumlah insiden yang terjadi mencerminkan bahwa penanganan terhadap situasi darurat di Kota Surabaya membutuhkan upaya yang maksimal. Menanggapi hal tersebut, *Command Center* 112 di Surabaya terus melakukan berbagai langkah strategis guna meminimalkan dampak dari peristiwa darurat. Upaya tersebut diwujudkan melalui peningkatan kesiapsiagaan, percepatan waktu tanggap, serta penguatan kerja sama lintas instansi. Dengan sinergi yang terbangun secara menyeluruh, *Command Center* 112 menjalankan peran penting sebagai pusat koordinasi dalam mengelola berbagai kondisi kedaruratan secara efisien dan terorganisir.

Dalam konteks penanganan darurat, layanan nomor tunggal 112 menjadi salah satu strategi pemerintah dalam memperkuat sistem kegawatdaruratan. Berdasarkan data kecelakaan lalu lintas yang tinggi, kebutuhan akan respons cepat terhadap situasi darurat menjadi sangat krusial. Hal ini mendorong pemerintah pusat dan daerah, termasuk Kota Surabaya, untuk mengimplementasikan *Command Center* 112 sebagai pusat kendali dan koordinasi dalam menangani laporan kejadian darurat. Sebagai kota besar dengan populasi yang padat, Surabaya menghadapi tantangan kompleks dalam penanganan kegawatdaruratan. Pemerintah kota melalui *Command Center* 112 berupaya memberikan pelayanan darurat selama 24 jam secara gratis dan mudah diakses. Layanan ini tidak hanya berfungsi sebagai pusat pengaduan, tetapi juga mengintegrasikan berbagai instansi seperti BPBD, Dinkes, DAMKAR, dan lainnya dalam sebuah sistem kolaboratif berbasis teknologi. Hal ini sejalan dengan Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 20 Tahun 2023 yang mengatur penyelenggaraan layanan *Command Center*

112 sebagai bentuk respons strategis dalam meningkatkan keamanan dan keselamatan masyarakat.

*Command Center* 112 telah meraih sejumlah penghargaan, seperti pengakuan sebagai call center terbaik tahun 2023 (Kominfo Jatimprov, 2023). Namun, sejumlah permasalahan masih muncul, seperti keterbatasan personel, kendala koordinasi antarinstansi, serta belum optimalnya sarana pendukung teknis yang memengaruhi kecepatan respons terhadap laporan darurat. Kritik dari DPRD dan temuan media lokal mengenai lambatnya layanan dalam kasus-kasus tertentu menegaskan perlunya evaluasi terhadap implementasi layanan ini secara lebih menyeluruh. Untuk menjawab tantangan tersebut, pendekatan *Collaborative Governance* menjadi relevan, yaitu melalui penguatan kerja sama antara pemerintah, instansi teknis, dan masyarakat sipil dalam proses pengambilan keputusan serta pelaksanaan layanan darurat (Ansell & Gash, 2008). Dalam konteks *Command Center* 112, kolaborasi antar aktor lintas sektor menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas layanan, mempercepat waktu tanggap, dan memastikan pemanfaatan sumber daya secara efisien.

Penelitian sebelumnya (Suryono et al., 2024) telah mengidentifikasi sejumlah tantangan dalam penyelenggaraan layanan pengaduan darurat, mulai dari tekanan kerja petugas hingga kendala implementasi SOP. Namun, studi yang secara khusus menyoroti peran *Collaborative Governance* dalam membentuk sistem respons cepat di layanan 112 Kota Surabaya masih terbatas. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana praktik *Collaborative Governance* diterapkan dalam layanan pengaduan darurat *Command Center* 112 di Kota Surabaya guna mewujudkan respons cepat dan efektif dalam menghadapi kondisi kegawatdaruratan. Inisiatif ini penting sebagai bagian dari pengembangan tata kelola pelayanan publik yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam situasi darurat. Kehadiran *Command Center* 112 menjadi solusi penting untuk memberikan respons cepat terhadap kondisi kegawatdaruratan. Layanan ini memerlukan sinergi berbagai instansi agar mampu memberikan tindakan yang tepat waktu dan terkoordinasi. Untuk menjelaskan proses kerja sama tersebut, *Collaborative Governance* menjadi pendekatan teoritis yang relevan. (Ansell & Gash, 2008) mendefinisikan *Collaborative Governance* sebagai proses pengambilan keputusan kolektif antara aktor sektor publik, swasta, dan masyarakat sipil. Teori ini terdiri atas empat indikator utama yaitu kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaborasi. Kondisi awal

mencakup tingkat kepercayaan dan distribusi kekuasaan antaraktor, desain kelembagaan mengatur mekanisme kolaborasi, kepemimpinan fasilitatif berfungsi menjaga interaksi yang produktif, dan proses kolaborasi melibatkan dialog, kepercayaan, komitmen, pemahaman bersama, dan *outcomes*.

Adapun penelitian yang telah dilakukan dan relevan dengan penelitian ini. Penelitian pertama (Suryono et al., 2024) menemukan bahwa petugas Command Center 112 di Surabaya menghadapi tekanan akuntabilitas ganda antara mematuhi SOP dan memenuhi ekspektasi masyarakat. Hal ini mencerminkan dilema yang hanya dapat diatasi melalui pendekatan kolaboratif yang fleksibel dan adaptif. Penelitian kedua (Yanuariza & Isbandono, 2023) di Kabupaten Sidoarjo mengungkapkan bahwa layanan 112 belum optimal akibat lemahnya koordinasi dan sosialisasi, serta kurangnya evaluasi atas penerapan SOP. Hasil-hasil tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan publik tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga struktural dan relasional, sehingga memerlukan sinergi lintas aktor untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan manusiawi.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi dan memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks alami dimana peristiwa tersebut terjadi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, yaitu dengan menggabungkan observasi lapangan, wawancara terstruktur, dan studi dokumentasi. Metode ini memungkinkan adanya validasi silang terhadap informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2020). Dalam pelaksanaannya, peneliti mengumpulkan data yang relevan sesuai kebutuhan, kemudian mengklasifikasikan dan menyusunnya secara sistematis dalam bentuk narasi yang terhubung dengan variabel-variabel teori yang digunakan.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

*Command Center* 112 Kota Surabaya merupakan bentuk nyata dari implementasi *Collaborative Governance* dalam sistem pelayanan publik, khususnya pada sektor penanganan kedaruratan. Kolaborasi antara instansi pemerintah, organisasi relawan, dan masyarakat terbangun dalam struktur kerja yang relatif sistematis dan saling terhubung. Penelitian ini menggunakan model kolaborasi yang dikembangkan oleh (Ansell & Gash, 2008) sebagai kerangka analisis, yang mencakup empat komponen utama yaitu kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif. Keempat indikator tersebut digunakan untuk memahami secara menyeluruh bagaimana kerja sama lintas sektor dijalankan

dalam layanan pengaduan darurat di Surabaya. Adapun penjabaran masing-masing indikator dijelaskan secara bertahap dalam subbagian berikut.

### **Kondisi Awal**

Kondisi awal berperan sebagai dasar penting dalam memahami alasan dibutuhkannya kolaborasi serta bagaimana sistem kerja sama tersebut mulai terbentuk. (Ansell & Gash, 2008) menyatakan bahwa kondisi awal dapat memengaruhi seberapa besar kepercayaan, rasa keadilan, dan motivasi para aktor untuk terlibat aktif dalam proses kolaboratif. Dalam konteks *Command Center* 112 di Kota Surabaya, terdapat tiga aspek utama yang menjadi pemicu munculnya kebutuhan akan kolaborasi, yakni latar belakang institusional, urgensi koordinasi antar sektor, serta partisipasi dari aktor non-pemerintah seperti organisasi relawan.



**Gambar 2. Pertemuan Command Center 112 dengan Relawan**

Sumber: Relawan Hujung Galuh Rescue

Pemerintah Kota Surabaya mengidentifikasi bahwa percepatan dalam penanganan insiden darurat memerlukan sistem yang terintegrasi, yang mampu menghimpun, mengolah, dan menyampaikan informasi secara akurat serta real time. Layanan *Command Center* 112 pertama kali diluncurkan pada tahun 2016 di bawah pengelolaan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Kehadiran layanan ini merupakan respons terhadap kebutuhan akan nomor tunggal darurat yang terpusat, mirip dengan konsep layanan 911 di Amerika Serikat. Tujuan utamanya adalah menciptakan efisiensi dalam penerimaan laporan dari masyarakat serta mempercepat pengambilan keputusan berbasis data. Kemudian, pada tahun 2022, pengelolaan layanan ini dialihkan ke BPBD Kota Surabaya, karena BPBD dinilai lebih sesuai dalam hal pengalaman dan struktur kelembagaan dalam menangani kedaruratan.

Kompleksitas penanganan kejadian darurat yang melibatkan banyak instansi menjadi salah satu alasan utama pentingnya kolaborasi. Berdasarkan hasil wawancara, satu kejadian

seperti kecelakaan lalu lintas dapat melibatkan koordinasi hingga sembilan organisasi perangkat daerah (OPD). Keterlibatan tersebut tidak hanya muncul karena kompleksitas teknis dari insiden, tetapi juga karena keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing instansi, baik dari segi personel, alat, maupun kewenangan. Dalam praktiknya, peran relawan seperti Hujung Galuh Rescue turut menjadi bagian penting dari sistem ini. Kerja sama awal yang bersifat informal berkembang menjadi bentuk kolaborasi yang lebih terstruktur seiring meningkatnya kebutuhan operasional di lapangan.

Secara keseluruhan, kondisi awal dalam pembentukan kolaborasi layanan darurat ini menunjukkan adanya kesiapan dari segi institusional, kebutuhan fungsional yang mendesak, serta keterbukaan terhadap kolaborasi lintas aktor. Ketiga aspek tersebut memperkuat terciptanya ekosistem kolaboratif yang efektif. Hal ini sejalan dengan pandangan (Ansell & Gash, 2008) yang menyatakan bahwa ketergantungan timbal balik antar aktor dalam menghadapi masalah kompleks dapat menjadi landasan kuat untuk membangun kolaborasi.

### **Proses Kolaborasi**

Proses kolaborasi dalam layanan *Command Center* 112 Surabaya mencerminkan pelaksanaan Collaborative Governance yang berjalan secara dinamis melalui lima indikator utama, yaitu dialog tatap muka, pembangunan kepercayaan, komitmen terhadap proses, pemahaman bersama, dan pencapaian hasil kolaboratif. Aktor-aktor yang terlibat, baik dari pemerintah seperti Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), relawan, maupun masyarakat, berpartisipasi secara aktif dalam proses kolaboratif yang inklusif dan berkesinambungan.

Dialog tatap muka antaraktor menjadi pondasi penting dalam membangun koordinasi antar pihak. Koordinasi formal dilakukan secara rutin melalui pertemuan evaluasi untuk membahas laporan serta hambatan operasional. Selain itu, terdapat pola komunikasi nonformal yang terjalin melalui perangkat komunikasi seperti HT, serta pendirian posko terpadu saat terjadi kejadian besar, seperti banjir atau kecelakaan massal. Relawan dari Hujung Galuh Rescue pun aktif terlibat dalam pelatihan, simulasi, dan diskusi kelompok melalui platform internal. Meskipun tidak selalu hadir dalam forum resmi, relawan tetap merasa diakomodasi dalam proses komunikasi, yang menunjukkan adanya fleksibilitas dan ruang partisipatif dalam sistem kolaborasi.

Kepercayaan antarpihak dalam kolaborasi dibangun melalui kejelasan peran yang diatur dalam regulasi, khususnya Peraturan Wali Kota Surabaya No. 23 Tahun 2023. Aturan tersebut menegaskan kewajiban Pemerintah Kota Surabaya dalam menjamin sinergi, baik antar instansi pemerintah maupun dengan aktor non-pemerintah. BPBD, sebagai pengelola utama

layanan, berupaya menjaga integritas melalui keterbukaan informasi, termasuk ketika ada laporan masyarakat yang belum bisa segera ditindaklanjuti. Sikap transparan ini memperkuat kepercayaan antara lembaga dan mitra kerjanya. Di sisi lain, petugas juga mulai memberi nilai lebih terhadap informasi yang datang dari masyarakat karena dinilai akurat dan membantu pengambilan keputusan. Sementara itu, dari sudut pandang relawan, kepercayaan terbangun melalui pengakuan atas kontribusi mereka, serta komunikasi yang terbuka dan hubungan yang saling menghargai di lapangan.

Komitmen terhadap keberlanjutan kerja sama juga menjadi karakter penting dalam kolaborasi ini. BPBD tidak hanya bertugas saat insiden berlangsung, tetapi juga aktif dalam kegiatan pascakejadian seperti pelatihan dan evaluasi. Meskipun ada tantangan seperti rotasi pegawai dan penyesuaian kebijakan internal, komitmen antar aktor tetap terjaga berkat komunikasi intensif dan semangat kolaboratif yang telah dibangun. Relawan juga menunjukkan konsistensi yang kuat, didorong oleh kepedulian sosial dan keterlibatan langsung yang telah berlangsung lama. Mereka menyadari bahwa kolaborasi yang solid tidak terbentuk dalam waktu singkat, melainkan tumbuh dari pengalaman bersama menghadapi berbagai situasi darurat.

Pemahaman bersama terkait tujuan kolaborasi juga terbangun secara konsisten. Baik BPBD maupun relawan memiliki persepsi yang selaras bahwa *Command Center* 112 bertujuan memberikan respons darurat yang cepat, akurat, dan terkoordinasi. Penyamaan persepsi dilakukan melalui penjelasan awal dan implementasi SOP bersama, yang mencegah terjadinya tumpang tindih peran maupun kebingungan di lapangan. Relawan mengonfirmasi bahwa sejak awal keterlibatan, mereka telah diberi pemahaman bahwa sistem ini adalah bagian dari penanganan terpadu, di mana peran mereka meliputi pelaporan cepat hingga tindakan langsung dalam evakuasi. Upaya sosialisasi sejak awal menjadi penentu keberhasilan dalam menjaga konsistensi arah kerja sama.

**Tabel 1. Jumlah Pengaduan Masuk dan Selesai**

Tahun	Pengaduan Masuk	Pengaduan Selesai
2022	11729	11729
2023	14650	14650
2024	16588	16588

Sumber: Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya

Adapun hasil dari kolaborasi ini telah memberikan dampak signifikan bagi seluruh pihak. BPBD menyampaikan bahwa proses penanganan menjadi lebih cepat karena adanya

sistem pelaporan terpusat yang mendukung koordinasi antar instansi. Relawan pun merasakan manfaat dari kejelasan arahan dan pembagian tugas, yang memungkinkan mereka bergerak lebih efisien dan tepat sasaran di lapangan. Bagi masyarakat, kehadiran layanan *Command Center* 112 dirasakan sebagai bentuk perubahan nyata karena penanganan darurat menjadi lebih cepat dan tertangani dengan baik, memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap layanan pemerintah.

### **Desain Kelembagaan**

Penyelenggaraan layanan *Command Center* 112 telah didukung oleh dasar hukum yang kuat melalui Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 20 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan *Command Center* 112. Regulasi ini memuat berbagai ketentuan penting terkait pelaksanaan layanan, termasuk uraian tugas dan fungsi masing-masing unit, ketentuan larangan bagi petugas, aturan disiplin kerja, serta waktu operasional layanan. Keberadaan peraturan ini menunjukkan bahwa layanan 112 tidak hanya lahir sebagai respons atas kebutuhan darurat semata, tetapi juga dibangun atas landasan hukum yang jelas dan terstruktur.

Selain regulasi formal, pelaksanaan teknis layanan juga diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku untuk seluruh pihak yang terlibat dalam sistem. SOP ini mengatur tahapan mulai dari penerimaan laporan masyarakat, distribusi penugasan ke instansi terkait, hingga pendokumentasian dan pelaporan kejadian. Prosedur ini dirancang untuk memperlancar koordinasi antarinstitusi dan meningkatkan efisiensi respons di lapangan. Dengan adanya SOP, setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) memiliki panduan yang jelas mengenai peran dan tanggung jawabnya dalam sistem yang saling terhubung.

Penerapan SOP dan keberadaan regulasi tersebut mencerminkan upaya Pemerintah Kota Surabaya dalam membangun sistem kelembagaan yang tidak hanya legal secara formal, tetapi juga fungsional dalam mendukung kerja sama antarpihak. Desain kelembagaan ini memberikan kerangka struktural yang kuat bagi pelaksanaan kolaborasi, di mana mekanisme dan wewenang telah diatur secara tertib. Selain itu, fasilitas dan prosedur yang mendukung layanan terus dievaluasi serta diperbarui secara berkala guna memastikan bahwa pelayanan tetap optimal dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat. Keseluruhan aspek ini menunjukkan bahwa kolaborasi dalam *Command Center* 112 dibentuk melalui perencanaan kelembagaan yang matang, terintegrasi, dan berkelanjutan.

### **Kepemimpinan Fasilitatif**

Kepemimpinan fasilitatif memiliki peran sentral dalam menjaga kelangsungan kolaborasi antar pemangku kepentingan dalam layanan *Command Center* 112 Surabaya. Mengacu pada teori *Collaborative Governance* (Ansell & Gash, 2008), kepemimpinan dalam

kolaborasi idealnya bersifat fasilitatif, tidak otoritatif, serta mampu membangun kepercayaan dan mengakomodasi perbedaan antar aktor.

Dalam praktiknya, Kepala Bidang Kedaruratan BPBD Surabaya selaku pimpinan layanan, menerapkan prinsip kesetaraan untuk mencegah dominasi sektoral. Pendekatan ini efektif dalam mengelola perbedaan antar instansi yang memiliki latar belakang dan budaya kerja berbeda. Forum koordinasi rutin, komunikasi terbuka, dan evaluasi berkala turut memperkuat sinergi antarpihak. Pandangan dari relawan menunjukkan bahwa kepemimpinan terbuka mendorong partisipasi aktif dan rasa kepemilikan bersama. Namun, dari sisi masyarakat, belum semua merasakan dampak kepemimpinan secara langsung, khususnya terkait respons atas laporan darurat. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan agar manfaat kepemimpinan juga dirasakan pada tingkat pengguna layanan.

Secara umum, kepemimpinan dalam layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya telah menjalankan peran strategis dalam memperkuat kerja kolaboratif di antara berbagai aktor yang terlibat. Kepemimpinan yang terbuka, fasilitatif, dan menjunjung prinsip kesetaraan telah berhasil membangun pola koordinasi yang baik di level operasional. Namun, temuan dari sisi pengguna layanan menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam menjamin bahwa kepemimpinan tersebut juga berdampak secara nyata terhadap pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat utama dari layanan darurat ini.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penerapan *Collaborative Governance* dalam layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas penanganan pengaduan darurat. Keberhasilan ini terlihat dari keterlibatan aktif berbagai aktor, termasuk instansi pemerintah, relawan, dan masyarakat, dalam membentuk sistem kolaborasi yang terstruktur. Keempat indikator penting dalam model kolaborasi Ansell dan Gash yaitu kondisi awal, desain kelembagaan, kepemimpinan fasilitatif, dan proses kolaboratif telah diimplementasikan secara menyeluruh. Sistem kelembagaan yang didukung oleh regulasi resmi dan SOP, serta kepemimpinan yang terbuka dan komunikatif, menjadi kunci dalam menjaga efektivitas kerja sama antar pihak. Proses kolaborasi yang dijalankan secara berkelanjutan juga berhasil membangun kepercayaan dan pemahaman bersama antar pemangku kepentingan. Namun demikian, masih ditemukan tantangan dalam hal persepsi masyarakat terhadap kecepatan dan kualitas respons layanan, yang menunjukkan perlunya peningkatan keberlanjutan dampak kolaborasi hingga ke tingkat pengguna akhir.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti memberikan saran untuk meningkatkan efektivitas dalam layanan *Command Center* 112, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi perhatian. Pertama, Pemerintah Kota Surabaya perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan cakupan layanan 112 agar dapat mengurangi kesalahpahaman dan laporan palsu. Terakhir, perlu ditingkatkan peran kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan publik secara langsung, sehingga efektivitas sistem kolaboratif yang telah dibangun dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat sebagai pengguna utama layanan darurat.

## 6. DAFTAR REFERENSI

- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Anwaruddin, A. (2018). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 1(1), 15–35.
- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112. *11(2)*, 118–130.
- Hutabarat, R. Y., & Putra, C. S. (2016). *Asuhan keperawatan kegawatdaruratan (EDISI, Cet. ke-1)*. <https://inlislite.uin-suska.ac.id/opac/detail-opac?id=3120%0A>
- Kominfo Jatimprov. (2023). *Command Center 112 Surabaya Raih Penghargaan dari Kemkominfo*. <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/command-center-112-surabaya-raih-penghargaan-dari-kemkominfo>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Suryono, D. D. P. P., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2024). PUBLIC ACCOUNTABILITY PADA STREET LEVEL BUREAUCRAT LAYANAN COMMAND CENTER 112 KOTA SURABAYA. *Journal of Public Policy and Management Review*, 28(2), 250–250. <https://doi.org/10.4234/jjoffamilysociology.28.250>
- Trimurtini, I. (2020). Pelatihan Bantuan Hidup Dasar Dan Pemeriksaan Tanda Vital Bagi Warga Kampus Universitas Jenderal Achmad Yani. *Jurnal Abdimas Kartika Wijayakusuma*, 1(2), 129–136. <https://doi.org/10.26874/jakw.v1i2.150>
- Yanuariza, B. D., & Isbandono, P. (2023). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan Call Center 112 Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Innovant*, 1(1), 115–124.