

## CC 112 Jadi Sentra Pelayanan Terbaik

**KUALITAS** pelayanan publik di Kota Surabaya tidak bisa diragukan lagi. Kota yang memiliki luas 350,5 meter persegi ini punya berbagai pelayanan terbaik, mulai dari kesehatan, kedaruratan, pendidikan, dan fasilitas kota lainnya. Salah satu unggulan Kota Pahlawan adalah pelayanan Command Center 112 (CC 112).

Layanan tanggap darurat CC 112 milik Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya juga pernah mendapat penghargaan dari Asosiasi Global Contact Center World dan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada 29 Maret lalu. Penghargaan itu diberikan karena CC 112 dinilai sukses untuk studi kasus *call center* layanan kedaruratan terbaik.

Tidak hanya itu. Asosiasi ini juga memberikan penghargaan kepada Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini sebagai pemimpin terbaik dalam layanan publik pusat kontak.

Wali Kota Surabaya Tri Rismaharini menjelaskan bahwa ide awal pembuatan layanan tanggap darurat 112 tersebut dimulai ketika salah satu warga mengalami kebakaran, namun warga itu kesulitan untuk meminta bantuan. Sebab, pada saat itu nomor Dinas Pemadam Kebakaran (PMK) Surabaya terlalu panjang.

"Karena itu, saya membuat program yang nomornya mudah diingat (112) untuk menolong warga," ujarnya, Kamis (30/5).

Seiring berjalannya waktu, layanan tanggap darurat CC 112 terus mengalami perkembangan. Saat ini layanan 112 sudah saling terkoneksi dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemkot Surabaya yang berhubungan langsung dengan pelayanan masyarakat.

"Akhirnya, kemudian saya membuat CC 112 yang terpadu dengan seluruh OPD dan dinas yang selama ini ada pelayanan



**PANTAU SURABAYA:** Sejumlah petugas Command Center 112 UPTD Siola, memantau wilayah Kota Surabaya melalui ratusan monitor yang terhubung dengan CCTV di beberapa titik kota.

langsung ke masyarakat," jelasnya.

Wali kota perempuan pertama di Surabaya ini juga menyebut awalnya durasi *fast time* layanan 112 sekitar 10 menit. Namun, Risma terus menekan agar *response time* layanan 112 bisa kurang dari 10 menit dan ketemulah 7 menit. Untuk mendukung hal itu, pemkot menyebarkan beberapa posko terpadu untuk mempercepat pelayanan.

"Saya berharap permasalahan-permasalahan warga Surabaya, melalui CC 112 ini bisa menjadi telinga, mata, dan mulut warga Kota Surabaya," tuturnya.

Direktur Pengembangan Pita Lebar Ko-

minfo Benyamin Sura mengapresiasi penuh atas kinerja Wali Kota Risma dalam program layanan tanggap darurat CC 112. Ia menilai layanan tanggap darurat Command Center 112 milik Pemkot Surabaya sangat tepat dan cepat.

"Kami sangat sepekat bahwa Surabaya ini mendapat predikat terbaik. Pelayanan memang disiapkan untuk melayani masyarakat secara prima. Terbukti dari *response time* kepada masyarakat sangat cepat yakni tujuh menit. Artinya, kecepatan itu sangat maksimal," kata Benyamin.

Menurut dia, pelayanan semacam ini sangat ditunggu-tunggu oleh masyarakat. Sebab, jika di kota lain, *response time* layanan tanggap darurat kurang lebih sekitar 10 sampai 15 menit. Namun, di Surabaya, *response time* mampu mencapai 7 menit. "Dibanding dengan kota lain, yang *response time* sekitar 10 sampai 15 menit, pemkot mampu menekan itu," terangnya.

Benyamin juga menerangkan bahwa kunjungannya bersama rombongan asosiasi yang berjumlah sekitar 100 anggota perwakilan pemerintah daerah se-Pulau Jawa itu bertujuan agar mereka

bisa mengetahui dan mempelajari bagaimana Pemkot Surabaya mengelola layanan tanggap darurat 112. "Sekaligus saya berharap saat kembali nanti mereka dapat mengimplementasikan dengan cara seperti ini," katanya.

Ia menambahkan, pihaknya akan terus memfasilitasi dengan memberi pelayanan agar semua masyarakat dapat dengan mudah terhubung dengan layanan 112 di semua ponsel. "Semua provider agar dapat menghubungi CC 112 bebas biaya. Dan, ini juga sudah diatur dalam undang-undang," tutupnya. (gin/rek)

### Komunitas Harley Davidson dan Kodam V/Brawijaya

## Ultah Bersama, Berangkatkan Umrah Takmir Masjid

**GAJAH MADA**-Merayakan Hari Ulang Tahun, Kodam V/Brawijaya bersama dengan Komunitas Harley Davidson Club Indonesia (HDCI) Cabang Surabaya menggelar acara buka bersama dan tausiah Ramadan di Gedung Balai Prajurit Kodam V Brawijaya, Minggu (26/5). Acara ini dihadiri oleh 2.000 lebih orang. Mulai dari prajurit Kodam Brawijaya, masyarakat umum, dan 40 anak yatim piatu.

Dalam kesempatan tersebut, Ustad Maulana memberikan tausiah ceramahnya yang penuh semangat. Sebelum itu, Pang-

dam V/Brawijaya Mayor Jenderal TNI R Wisnoe Prasetya Boediana memberikan santunan kepada anak-anak yatim piatu. Selain memberikan santunan, acara juga diisi dengan simbolis pemberangkatan lima takmir masjid untuk umrah, oleh Komunitas Harley Davidson Surabaya.

Menurut Ketua Harley Davidson Surabaya, Tony Wahyudi, kegiatan ini bertujuan untuk mengubah stigma negatif masyarakat, bahwa Komunitas

HDS bukanlah komunitas yang eksklusif. Sebaliknya, merupakan komunitas inklusif yang merangkul masyarakat. Santunan ini, menjadi satu-satunya komunitas motor yang mem-

berangkatkan umrah marbut masjid. Untuk itulah, bersama komunitasnya, ia merangkul para takmir masjid yang berdedikasi penuh kepada masjidnya, untuk di-

berangkatkan umrah setiap tahun, "Rencananya ini akan kami laksanakan rutin setiap ta-

hun, kami berkomitmen memberangkatkan mereka," paparnya. Danpomad Kodam V Brawijaya Kolinel CPM Wijaya Permana, menjelaskan, acara ini merupakan bentuk kerjasama Kodam V/Brawijaya yang menyelenggarakan Ulang Tahun Polisi Militer Angkatan Darat ke-73 dengan Harley Davidson Surabaya yang berulang tahun ke-29. "Kami juga bagian dari masyarakat, begitu pula dengan komunitas HDCI. Maka dari itu, kami juga ingin merangkul masyarakat dan menjalin kerjasama yang baik kedepannya," pungk-

kasnya. (is/nin)



**KOMPAK:** Ketua HDCI Surabaya Toni Wahyudi (kiri) bersama Ketua Panitia Baksos HDCI Surabaya Efrandy Rachman (dua dari kiri) bersama para anggota HDCI Surabaya bert foto bersama usai acara.



**SIRAMAN ROHANI:** Ustad Maulana (baju biru) memberikan tausiah kepada para undangan yang hadir dalam acara tersebut.



**DOORPRIZE:** Ketua HDCI Surabaya Toni Wahyudi (tengah) membacakan nomor undian yang beruntung didampingi Pangdam V/Brawijaya Mayor Jenderal TNI R. Wisnoe Prasetya Boediana (dua dari kanan), Ketua Pengda HDCI Jatim Ahmad Riyadh P.HD (dua dari kiri)



**BERBAGI:** Ahmad Riyadh P.HD Ketua Pengda HDCI Jatim (kiri) Toni Wahyudi Ketua HDCI Surabaya (tiga dari kiri) bersama Pangdam V/Brawijaya Mayor Jenderal TNI R. Wisnoe Prasetya Boediana (tiga dari kanan) menyerahkan bingkisan dalam acara HUT HDCI ke-29 dan HUT POMAD ke-73 di balai prajurit Kodam V Brawijaya.



**SINERGI:** Para anggota HDCI Surabaya dan Anggota Kodam V Brawijaya bersama-sama memotong tumpeng dan meniup lilin dalam acara buka bersama dan tausiah Ramadan di Gedung Balai Prajurit Kodam V Brawijaya