**EFEKTIVITAS LAYANAN NOMOR TUNGGAL DEMAK 112 DALAM PENGURANGAN RISIKO BENCANA DI KABUPATEN DEMAK PROVINSI JAWA TENGAH**

Agung Budi Prasetyo

NPP. 30.0639

*Asdaf Kabupaten Demak, Provinsi Jawa Tengah*

*Fakultas Perlindungan Masyarakat*

*Program Studi Manajemen Keamanan Dan Keselamatan Publik*

Email: agung.budi589@gmail.com

# *ABSTRACT*

***Problem/Background (GAP):*** *Demak 112 Single Number Service as an information service for receiving and sending various requests by telephone, as well as an innovation that plays a role in disaster risk reduction in Demak Regency.* ***Purpose:*** *the purpose of this research is that an innovation-integrated emergency call number service must continue to be developed to be able to handle emergencies. The factors that support and hinder the effectiveness of the Demak 112 single number service and the efforts that have been made by the Demak Regency government in order to increase the effectiveness of the Demak 112 single number service aim to reduce the risk of disasters that occur in Demak Regency.* ***Method:*** *Research design used is a qualitative research with descriptive method and inductive approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques used by the authors are data reduction, data presentation and conclusion.* ***Results/Findings:*** *The results of the study show that the implementation of the Demak 112 single number service in Demak Regency has been carried out well, but in its implementation there are still obstacles or obstacles that affect the implementation process so that it is still not enough to be said to be effective. Efforts made by the Demak Regency Communication and Informatics Service to increase the effectiveness of single number 112 services, namely through the development of infrastructure and supporting infrastructure, regular program evaluations, an integrated approach that is sustainable in Demak 112 single number services.* ***Conclusion:*** *Conclusions given by researchers in This research is used as material for consideration of the provision of Demak 112 single number services in Demak Regency, conducting evaluation and monitoring, organizing cooperation with the private sector or other related parties, then an integrated approach that is sustainable.*

***Keywords:*** *Effectiveness, Call Center, Disaster Risk Reduction.*

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Layanan Nomor Tunggal Demak 112 sebagai layanan informasi menerima dan mengirim berbagai permintaan melalui telepon, juga sebagai suatu inovasi yang berperan pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak. **Tujuan:** tujuan penelitian ini sebagai layanan nomor panggilan darurat terintegrasi inovasi harus terus dikembangkan guna mampu menangani keadaan darurat. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam efektivitas layanan nomor tunggal Demak 112 serta upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Demak dalam rangka peningkatan efektivitas layanan nomor tunggal Demak 112 guna bertujuan mengurangi risiko bencana yang terjadi di Kabupaten Demak*.***Metode:** Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan nomor tunggal Demak112 di Kabupaten Demak sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penyelenggaraannya masih terdapat kendala atau hambatan yang berpengaruh dalam proses pelaksanaannya sehingga masih belum cukup untuk dapat dikatakan efektif. Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak untuk meningkatkan efektivitas layanan nomor tunggal 112 yaitu melalui pengembangan infrastruktur dan sarana prasarana pendukung, evaluasi program secara berkala, pendekatan secara terintegrasi yang berkelanjutan dalam layanan nomor tunggal Demak112. **Kesimpulan:** Kesimpulan yang diberikan peneliti dalam penelitian ini sebagai bahan pertimbangan terhadap penyelenggaran layanan nomor tunggal Demak 112 di Kabupaten Demak, melakukan evaluasi dan monitoring, penyelenggaraan kerjasama dengan pihak swasta ataupun pihak terkait lainnya, selanjutnya pendekatan secara terintegrasi yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Call Center*, Pengurangan Risiko Bencana.

# PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Indonesia sudah mengimplementasikan Pengurangan Resiko Bencana melalui adanya penetapan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang PenangguIangan Bencana dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana yang memiliki tujuan dalam menanggulangi serta mengurangi dampak resiko bencana. Pengurangan resiko bencana pada provinsi jawa tengah terkhusus kabupaten Demak karena sebagai lokus dalam penelitian kali ini memiliki beberapa penerapan pengurangan resiko bencana melalui kebijakan administratif pada Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Di Kabupaten Demak. Sebagai dasar legalistik yang diterapkan di daerah Kabupaten Demak dikarenakan tingkat bencana yang terjadi di Kabupaten Demak tergolong cukup tinggi.

potensi kerentanan bencana di Kabupaten Demak tinggi dengan 6 dari 10 kejadian bencana yang terjadi di Kabupaten Demak terdapat kerentanan yang tinggi dan sisanya di tingkat yang sedang. HaI ini menggambarkan pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak masih belum efektif dimana pengurangan risiko bencana dibutuhkan peningkatan kapasitas guna mengurangi dampak risiko yang ditimbulkan. sesuai dengan arahan presiden Republik Indonesia Ir. H. Joko Widodo pada saat memberikan arahan Peresmian Pembukaan Rapat Koordinasi Nasional PenangguI\langan Bencana Tahun 2021 di Istana Negara, Jakarta.“Kecepatan AdaIah Kunci MenyeIamatkan dan Mengurangi Korban Bencana “Sekali lagi kecepatan adaIah kunci menyelamatkan dan mengurangi jatuhnya korban sangat penting sekaIi," [[1]](#footnote-1).

Mengetahui hal tersebut Pemerintah Kabupaten Demak untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara efektif dan efisien, dalam pengurangan risiko bencana serta mewujudkan program “*Masterplan Demak Smart City* Tahun 2019-2029” yang diatur di Peraturan Bupati Demak Nomor 107 Tahun 2019 pada pasal 1 ayat 2. Pemerintah Kabupaten Demak. Pemerintah Kabupaten Demak. Salah satu program pemerintah daerah kabupaten Demak guna peningkatan kapasitas dan mengurangi dampak kerentanan sesuai teori rumus pengurangan resiko bencana. Bencana sendiri memerlukan adanya ketanggapan dan kecepatan dalam penanganannya agar dapat mengurangi dampak serta akibat yang ditimbulkan. Yaitu Melalui peraturan bupati kabupaten Demak no 15 tahun 2021 tentang penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112. Menurut Kepala dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak Endah Cahyarini selaku penyelenggara, kegiatan bimtek ini bertujuan untuk mempersiapkan SDM petugas *Call Center* agar dapat memberikan layanan kepada masyarakat dan sekaligus mensosialisasikan nomor telfon panggilan darurat dengan nomor yang mudah diingat oleh siapapun yakni 112.

Layanan Demak siaga 112 merupakan layanan nomor tunggal yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam melakukan panggilan darurat disaat genting atau darurat, layanan tersebut tidak dipungut biaya sama sekali hal ini tentu sangat penting mengingat kejadian bencana yang tidak dapat dipastikan kapan datangnya juga mampu meningkatkan kapasitas untuk dapat segera menangani bencana maupun korban yang diakibatkan bencana tersebut, mengurangi kerentanan, bahaya dan tentu menurunkan resiko kerugian maupun korban jiwa.

Peraturan bupati kabupaten Demak no 15 tahun 2021 penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 menyebutkan bahwa untuk mengoptimalkan dalam pelayanan kepada masyarakat guna menangani kegawat daruratan, diperlukan penanganan secara terpadu yaitu melalui pengintegrasian layanan nomor tunggal panggilan darurat. Kepala dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak Endah Cahyarini juga mengatakan, “Layanan panggilan darurat ini Akan ada petugas yang menerima laporan, lalu akan meneruskannya pada pihak-pihak yang bisa menangani kondisi darurat sesuai yang dilaporkan penelepon[[2]](#footnote-2).” Dengan layanan panggilan darurat ini akan mempercepat penanganan permasalahan sesuai dengan apa yang sudah dilaporkan atau dikeluhkan terkhusus masyarakat di Kabupaten Demak.

# Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaan panggilan darurat layanan nomor tunggal Demak 112 ini yaitu, banyak oknum yang menyalah gunakan karena jumlah panggilan prank yang tinggi serta *ghost* yang tinggi sehingga penggunaan serta tujuan dari adanya pembentukan Layanan Demak 112 ini belum maksimal dan belum efektif, dibuktikan dengan adanya hambatan baik dari segi penyelenggara atau pelaksana ataupun dari *user* atau pengguna sisi lain mayarakat di Kabupaten Demak, sehingga sangat diperlukan adanya upaya-upaya untuk efektivitas dalam pelayanan dimaksud, agar tujuan dari adanya layanan nomor tunggal Demak 112 ini dapat tercapai dengan baik.

Layanan nomor tunggal Demak 112 juga terdapat beberapa masalah dan kendala lain yang terjadi selanjutnya yaitu nomor panggilan masuk di data base yang tidak ditindak lanjuti atau mendapat balasan, serta alur dalam koordinasi birokrasi yang rumit membuat masyarakat bingung jika terjadi bencana jika melakukan pelaporan karena tidak adanya teknis atau tata cara pelaporan pada layanan nomor tunggal Demak 112.

Beberapa persoalan tersebut yang menyebabkan Layanan nomor tunggal Demak 112 Dalam guna mampu mengurangi risiko bencana di Kabupaten Demak belum mampu memberikan layanan dengan tepat serta sesuai dengan yang diharapkan agar mampu mengurangi dampak atau kerugian yang dialami dengan mempercepat dalam penanganan bencana.

# Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian Musa (2020), dalam (JurnaI Good Governance Volume 16 No. 1 Maret 2020), Pasca Sarjana STIA IAN Jakarta berjudul Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oIeh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini memfokuskan penelitian kepada koordinasi antar organisasi yang digunakan dalam penyelenggaraan Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran, Penggunaan metode penelitian yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Jeremmy Theo Denoselli dan Rinto Dwi Hartono pada (2019) tentang Implementasi Bandung *Command Cente*r di Polrestabes Bandung dalam Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat. Penelitian inim engkaji Layanan gawat darurat pada satu instansi saja yaitu Polrestabes Kota Bandung yang menggunakan aplikasi pada *smartphone* Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu grand teori implementasi dengan teori pendukung teori inovasi dan teori pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakaan deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Muhaimina (2020), dalam skripsinya yang berjudul *Public Value* (Nilai Publik) dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat *Command Center* 112 Kota Surabaya pada 2020, membahas tentang layanan *Command Center* 112 Kota Surabaya yang ditinjau dari tiga aspek *(legitimacy and support, operational capabilities, substantively valuable).* Penelitian ini membahas nilai public yaitu nilai yang diciptakan pemerintah melalui Layanan *Command Center* 112 Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

# Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni penelitian ini menganalisis dan membahas tentang bagaimana tingkat efektivitas dalam pelayanan yang diberikan layanan nomor tunggal Demak 112 dalam pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak bagi masyarakat Kabupaten Demak penelitian ini berdasarkan dari berbagai sudut pandang serta pada pelaksanaannya guna dalam rangka meningkatkan dalam pelayanan gawat darurat guna mampu mengurangi risiko yang diakibatkan oleh bencana yang terjadi di Kabupaten Demak. Sementara penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai *Command Center atau Call Center* hanya meninjau dari satu sudut pandang seperti penelitian yang dilakukan oleh Nur Anisah (2018) dimana lebih memfokuskan pada koordinasi antar organisasi dalam penyelenggaraan layanan gawat darurat dan penelitian yang dilakukan oleh Muhaimina (2020) yang meletakkan titik fokus pada nilai publik dari layanan *Call Center* 112 . Selain itu penelitian ini membahas adanya Efektivitas Layanan Demak 112 guna dapat mempengaruhi adanya pengurangan risiko bencana dibandingkan membahas isi dalam aplikasi yang digunakan seperti yang dibahas pada peneitian yang dilakukan oleh Jeremmy Theo Denoselli dan Rinto Dwi Hartono (2019) tentang Implementasi Bandung *Command Cente*r di Polrestabes Bandung dalam Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat.

# Tujuan

Tujuan peneliti dalam membahas penelitian efektivitas layanan nomor tunggal Demak 112 dalam pengurangan risiko bencana di kabupaten Demak yaitu, untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas layanan nomor tunggaI Demak 112 dalam pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah, mengetahui faktor-faktor permasalahan yang mempengaruhi dalam efektivitas layanan nomor tunggal Demak 112 dalam pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah, mengetahui upaya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Demak dalam efektivitas layanan nomor tunggal Demak 112 terkait pengurangan risiko bencana Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah.

# METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuaIitatif dengan pendekatan induktif. PeneIitian deskriptif kuaIitatif dengan pendekatan induktif merupakan metode peneIitian dirancang untuk dapat menghimpun mengumpuIkan data dan informasi mengenai kondisi sebenarnyayang terjadi di Iapangan dengan rangkaian sistematika prosedur dan pertanyaan untuk informan sehingga mampu mendapatkan kesimpuIan yang bersifat khusus ke umum. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori efektivitas menurut Sutrisno (2007) dengan lima dimensi yaitu pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu , tercapainya tujuan , dan perubahan nyata. Teori Efektivitas Sutrisno (2007) digunakan karea dapat menjadi parameter dan menjawab persoalan yang terjadi mengenai efektivitas layanan panggiIan Demak 112 daIam pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah karena tepat dan sesuai dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, bentuk dari program tersebut adalah Layanan Nomor Tunggal Demak 112 dan hasil akhir bertujuan agar mampu mengurangi risiko bencana di Kabupaten Demak.

# HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Efektivitas Layanan Nomor Tunggal Demak 112 di Kabupaten Demak**

Efektif atau tidaknya suatu program ditentukan melalui beberapa indikator yang harus terpenuhi. Merujuk pada teori efektivitas menurut Sutrisno (2007:125-126) terdapat lima faktor dalam menentukan Efektvitas Layanan Nomor Tunggal Demak 112 yaitu Pemahaman program, Tepat Sasaran, Tepat Waktu, Tercapainya Tujuan , dan Perubahan Nyata.

* + 1. **Pemahaman Program**

Pemahaman program yaitu melihat melalui bagaimana program Layanan Nomor Tunggal Demak 112 dan dapat membuat pihak yang terlibat mampu mengetahui tugas dan tanggungjawabnya serta masyarakat mengetahui dan memahami maksud dari program yang dilaksanakan, dalam hal ini sangat dibutuhkan peranan para perangkat daerah sebagai pelaksana utama dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat sehingga informasi mengenai program Layanan Nomor Tunggal Demak 112 dapat tersampaikan secara maksimal dan merata.

Program adalah susunan rencana kegiatan/kerja yang sudah dirancang dan telah disepakati bersama untuk dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Pemahaman program merupakan ukuran sejauh mana subjek dan objek atau pelaksana dan yang melaksanakan program tersebut memahami program yang dilakukan. Perencanaan merupakan proses awal yang dilakukan agar dapat memperoleh hasil yang maksimal. Begitu pula pembangunan daerah, setiap pemerintah daerah diwajibkan membuat dokumen perencanaan baik jangka panjang, jangka menengah maupun tahunan. Perencanaan dilakukan agar pemerintah daerah dapat mengetahui kinerja pembangunan dan layanan masyarakat masa lalu sehingga dapat diantisipasi di masa depan. Sesuai amanat Permendagri 86 Tahun 2017 tentang penyusunan Rancana Strategis Perangkat Daerah (PD) menyatakan bahwa setiap Perangkat Daerah harus menyusun Rencana Strategis. Perencanaan strategik merupakan langkah awal untuk melakukan pengukuran kinerja instansi pemerintah dalam rangka pelaksanaan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang saat ini dijadikan sebagai salah satu instrument pertanggungjawaban. Perencanaan ini merupakan pengintegrasian antara keahlian sumberdaya manusia dengan berbagai sumberdaya lainnya yang dimiliki organisasi sehingga diharapkan mampu menjawab tuntutan perkembangan lingkungan strategik, nasional dan global serta tetap berada dalam tatanan sistem manajemen nasional

#### **3.1.2 Tepat Sasaran**

Tepat sasaran merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu program, dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sasarannya apakah sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya atau sebaliknya. Oleh karena itu, keberhasilan sangat berpengaruh dengan sasaran yang ingin dicapai. Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa program Layanan Nomor Tunggal Demak 112 dapat dikatakan efektif dalam mencapai sasaran yang telah ditentukan yaitu mampu sebagai suatu progam trobosan bagi pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Demak secara langsung. Sasaran adalah penjabaran dari suatu tujuan yang berisikan target target yang akan dicapai. Tepat sasaran artinya bagaimana sasaran/target program dapat tercapai yang nantinya mengindikasikan bahwa program berjalan dengan efektif. Sesuai dengan ruang lingkup dalam layanan nomor tunggal demak 112 yang diatur dalam Peraturan Bupati Demak nomor 15 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

#### **3.1.3 Tepat Waktu**

Tepat waktu yaitu dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparat Dinas maupun pihak yang berkolaborasi dalam menyelesaikan tugas dengan sarana yang memadai. Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara menilai bahwa program layanan nomor tunggal Demak 112 belum sepenuhnya tepat dan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Ketepatan waktu dalam layanan nomor tunggal Demak 112 dalam hal ini belum dapat dikatakan efektif karena adanya berbagai kendala yang terjadi yang menyebabkan layanan nomor tunggal Demak 112 tidak dapat dikatakan efektif, kendala yang dimaksud yaitu adanya gangguan koneksi jaringan, sarana dan prasarana yang kurang mendukung, kendala seperti ini yang membuat prosesnya menjadi lama sehingga penyelesaiannya tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan Waktu menjadi faktor penting dalam mengukur suatu efektivitas. Suatu program/kegiatan yang baik dilakukan dalam waktu yang seminimal mungkin tanpa mengesampingka kualitas dari program tersebut. Tepat waktu merupakan ukuran ketepatan waktu yang digunakan dalam pelaksanaan program sampai dapat dirasakan oleh masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Bupati Demak nomor 15 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dimana layanan tersebut memiliki teknis dalam pelaksanaannya.

**3.1.4 Tercapainya Tujuan**

Tujuan adalah implementasi dari pernyataan misi suatu organisasi, yaitu sesuatu yang akan dicapai atau apa yang akan dihasilkan dalam jangka waktu yang ditentukan. Tercapainya tujuan adalah kesesuaian antara hasil dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.Tercapainya tujuan yaitu sejauh mana tujuan layanan nomor tunggal Demak 112 yang telah disepakati bersama dapat terealisasikan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari sejauh mana hasil dalam pelaksanaan layanan nomor tunggal Demak 112 sesuai dengan tujuan yang diharapkan, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jika tujuan tersebut tidak tercapai dengan baik maka dikatakan tidak efektif dan apabila tujuan tersebut telah tercapai dengan baik maka dapat dikatakan efektif. Sesuai dengan Peraturan Bupati Demak nomor 15 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 terdapat tujuan Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Demak 112.

#### **3.1.5 Perubahan Nyata**

Perubahan nyata yang dimaksud yaitu melihat bahwa sejauh mana program layanan nomor tunggal Demak 112 dapat memberikan efek atau dampak mengurangi dalam risiko bencana yang terjadi di Kabupaten Demak. Dalam hal ini maka perubahan nyata dilihat dari sejauh mana layanan dapat memberikan dampak atau perubahan nyata terhadap permerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan nyata yaitu mampu memberikan perubahan keadaan, baik dari keadaan sulit menjadi lebih baik. Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas adalah upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan yang telah disepakati oleh banyak orang agar dapat dirasakan manfaatnya. Efektivitas juga merupakan suatu tolak ukur untuk mengetahui seberapa jauh tujuan yang hendak dicapai.

### **3.2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Efektivitas Layanan Nomor Tunggal Demak 112 Dalam Pengurangan Risiko Bencana Di Kabupaten Demak Provinsi Jawa Tengah**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa faktor dimana hal tersebut dapat menghambat dalam efektivitas layanan nomor tunggal Demak112 di Kabupaten Demak, yaitu sebagai berikut:

#### **3.2.1 Perbedaan Kewenangan Masing-Masing dalam Organisasi Pemerintahan Daerah (OPD) terkait.**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, terkait adanya budaya atau kebiasaan yang berada di dalam layanan nomor tunggal Demak 112 di Kabupaten Demak, yaitu rasa egoisme yang masih tinggi dilingkup masing-masing OPD yang masih terjadi hingga saat ini. Masing – masing OPD yang sebenarnya dan seharusnya tidak membawahi bidangnya terkadang malah mengambil alih tanpa adanya pemberitahuan dan izin dari OPD terkait yang bersangkutan. Hal tersebut terjadi karena tidak ada koordinasi multisektoral yang jelas serta belum adanya aturan yang mengikat baik aturan dari pusat maupun daerah juga kurangnya pemahaman pada masing-masing OPD terkait tugas pokok serta fungsinya dan belum memiliki kesamaan tujuan yang ingin dicapai bersama.

#### **3.2.2 Validasi Laporan Masih Bersifat Manual**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti sesuai dengan hasil observasi peneliti pada saat penanganan suatu kejadian gawat darurat terdapat kendala untuk mencari titik lokasi kejadian dengan cepat dan tepat. Hal tersebut tentu menjadi kendala uatama yang berakibat *response time* akan semakin lebih panjang atau lama karena hanya berdasarkan pada keterangan yang diberikan oleh pelapor dan masih terbatasnya penggunaan teknologi GPS yang dibutuhkan.

#### **3.2.3 Kurangnya Sosialisasi Secara Menyeluruh Kepada Seluruh Lapisan Masyarakat Di Kabupaten Demak**

Sosialisasi menjadi dasar karena sebagai sarana atau unsur utama yang harus dilakukan jika menginginkan ketepatan sasaran dan mencapai tujuan dalam suatu program, suatu program akan semakin baik jika pemahaman masyarakat akan konsep dan tujuan diselenggarakannya program tersebut. Sehingga masyarakat akan terdorong serta termotivasi untuk mengakses informasi lebih dalam lagi terkait dengan program tersebut secara otomatis masyarakat pasti akan terjun dalam program tersebut.

Sesuai dengan hasil observasi peneliti pada layanan nomor tunggal Demak 112 terdapat banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi oleh penyelenggara kdalam mengadakan mengadakan sosialisasi. Sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak Diskominfo Kabupaten Demak belum sepenuhnya optimal. Hal dikarenakan kegiatan tersebut dilaksanakan tidak secara berkala dan terjadwal serta belum dapat mencakup seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Demak. Secara garis besar penyebaran informasi hanya melalui mulut ke mulut dan melalui media sosial yang dimiliki oleh Diskominfo Kabupaten Demak. Selain itu, kurangnya respon atau keaktifan masyarakat untuk menyukseskan program layanan nomor tunggal Demak 112 ini terutama pada masyarakat menegah kebawah dan usia anak sekolah karena belum adanya pemahaman yang cukup tentang konsep layanan gawat darurat tersebut.

### **3.3 Upaya yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan nomor tunggaI Demak 112 daIam pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak**

Pelaksanaan Layanan nomor tunggal Demak112 di Kabupaten Demak, untuk saat ini sudah berjalan cukup baik walaupun masih terdapat beberapa kekurangan serta hambatan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu pemerintah Kabupaten Demak melalui Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Demak telah melakukan beberapa upaya dalam perbaikan layanan gawat darurat tersebut dalam rangka mewujudkan layanan nomor tunggal Demak 112 di Kabupaten Demak yang efektif serta efisien.

**3.3.1 Melakukan Evaluasi Terhadap SOP yang Telah Berlaku**

Evaluasi memiliki arti suatu proses dalam menilai, dan mengoreksi suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dengan cara membandingkan proses rencana dengan hasil yang telah dicapai. Melalui pengumpulan data dan kemudian membandingkannya dengan standar tujuan yang diharapkan, sehingga hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam mengambil keputusan. sesuai dengan Peraturan Bupati Demak nomor 15 tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 terdapat pada pasal 17 terkait dengan monitorin dan evaluasi layanan nomor tunggal Demak 112.

**3.3.2 Pengembangan Infrastruktur dan Sarana Prasarana**

Sebagai penunjang terlaksananya layanan tanggap darurat yang efektif dan efisien, sarana dan prasarana yang memadai sangat diperlukan bagi petugas layanan nomor tunggal Demak112 maupun bagi pihak pelapor. Sebagai salah satu kabupaten dengan julukan kota wali di Indonesia pemerintah Kabupaten Demak melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak berupaya mengintegrasikan sistem informasi ke dalam bentuk situs web dan surel beberapa akun sosial media seperti contohnya instagram, twitter dan tiktok. Hal ini dikarenakan banyak warga masyarakat Kabupaten Demak yang memanfaatkan akun media sosial untuk melaporkan sebuah kejadian atau peristiwa. Selain itu Diskominfo Kabupaten Demak juga melakukan penambahan monitor CCTV di Kabupaten Demak secara menyeluruh yang terhubung langsung dengan ruang pantau layanan nomor tunggal Demak112 sehingga semakin memudahkan pekerjaan tim layanan nomor tunggal Demak112. Perbaikan lain yang dilakukan adalah *bandwith* jaringanpada ruang kerja atau ruang pantau utama layanan nomor tunggal Demak112 Kabupaten Demak. Sehingga harapannya tidak ada lagi gangguan koneksi internet yang digunakan untuk operasional sistem informasi.

#### **Memperluas Jaringan Penyebaran Informasi Tentang Call Center 112 Kabupaten Demak**

Pada era digitalisasi saat ini, media sosial memiliki pengaruh besar terhadap perubahan sosial bermasyarakat di masyarakat terutama di Kabupaten Demak. Perubahan sosial yang bernilai positif seperti contohnya kemudahan dalam menyampaikan informasi, memperoleh keuntungan secara sosial dan ekonomi, dan masih banyak lagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Demak berupaya memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebarluasan informasi seputar layanan nomor tunggal Demak112 khususnya kepada generasi millennial. Melalui pengaktifan kembali dengan postingan postingan yang menarik serta secara berkala pada media sosial media intagram, twitter dan tiktok layanan nomor tunggal Demak112, sehingga layanan layanan nomor tunggal Demak112 dapat lebih dikenal dan dipahami fungsi dan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat di Kabupaten Demak.

# KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari indikator yang dibahas dalam penelitian, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu ,Penerapan layanan pengaduan melaui layanan nomor tunggal Demak112 di Kabupaten Demak sudah terlaksana dengan baik, namun dalam penyelenggaraannya masih terdapat berbagai kendala atau hambatan yang berpengaruh dalam proses pelaksanaannya sehingga masih belum cukup untuk dapat dikatakan efektif. Merujuk pada teori efektivitas menurut Sutrisno (2007:125-126) Jika tujuan tersebut dapat terpenuhi secara otomatis pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak akan dapat terlaksana dengan baik

Faktor-faktor yang menghambat efektivitas Layanan nomor tunggaI Demak 112 daIam pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak yaitu, Perbedaan kewenangan masing-masing Organisasi Pemerintahan Daerah (OPD) terkait, tidak adanya penghargaan atau insentif bagi operator masingmasing Organisasi Pemerintah Daerah (OPD), kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan yang ada dalam rangka memaksimalkan pelaksanaan layanan nomor tunggaI Demak 112 daIam pengurangan risiko bencana Kabupaten Demak sehingga mampu menjadi layanan yang efektif adalah sebagai berikut, melakukan evaluasi terhadap SOP yang telah berlaku, pengembangan infrastruktur sarana dan prasarana guna menunjang layanan nomor tunggal Demak 112 dalam rangka guna mengurangi adanya risiko bencana yang terjadi di Kabupaten Demak, memperluas jaringan penyebaran informasi terkait layanan nomor tunggaI Demak 112 di Kabupaten Demak

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam hal waktu dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 3 minggu sedangkan permasalahan yang akan diteliti cukup kompleks berkaitan dengan sosialisasi, sarana prasarana, dan standar operasional prosedur.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan layanan nomor tunggal Demak 112 dalam pengurangan risiko bencana di Kabupaten Demak untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

# UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur pertama-tama dipanjatkan kehadirat ALLAH SWT Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kasih dan karuniaNya. Terima kasih atas doa, kasih sayang, bimbingan dan motivasi yang tak terhingga yang diberikan oleh kedua orangtua tercinta Bapak Supratno dan Ibu Dwi Lestariningsih. Penulis juga menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Dr. Drs. Raddana, M. Pd., M.Si selaku dosen pembimbing serta seluruh IKPTK Kabupaten Demak yang telah membantu selama proses penelitian, Saudara Kontingen Jawa Tengah Angkatan 30 serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

# IV DAFTAR PUSTAKA

Anisah, Etty Soesilowati. 2018. 'Efektivitas Program Kartu Jakarta Pintar Tingkat Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Pesanggrahan',Efficient Vol 1 (1) : 44-50.

Jeremmy Theo Denoselli dan Rinto Dwi Hartono. 2019. Implementasi Bandung Command Center di Polrestabes Bandung daIam Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat (Jurnal, 2019), Akademi Kepolisian Republik Indonesia.

Muhaimina, (Skripsi,2020), Public Value (Nilai Publik) dari Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Kota Surabaya. Universitas Airlangga.

Musa. 2020. Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oIeh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta, (Jurnal Good Governance Volume 16 No. 1 Maret 2020), Pasca Sarjana STIA IAN Jakarta

Sutrisno, Edy. 2007. Budaya Organisasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sumber Lainnya

BKPP Demak.(2020). Layanan Panggilan Darurat 112 Untuk Penanganan Kedaruratan.https://bkpp.demakkab.go.id/2020/09/Layanan-panggilan-darurat-112-untuk.html. Diakses 30 Agustus 2021.

Merdeka.com,’ Jokowi: Kecepatan Adalah Kunci Menyelamatkan dan Mengurangi Korban Bencana’,2021. <https://www.merdeka.com/peristiwa/jokowi-kecepatan-adalah-kunci-menyelamatkan-dan-mengurangi-korban-bencana.html

1. Jokowi. 2021. Kecepatan AdaIah Kunci MenyeIamatkan dan Mengurangi Korban Bencana,.<https://www.merdeka.com/peristiwa/jokowi-kecepatan-adaIah-kunci-menyeIamatkan-dan-mengurangi-korban-bencana.htmI>. Merdeka.com. [↑](#footnote-ref-1)
2. BKPP Demak.(2020). Iayanan PanggiIan Darurat 112 Untuk Penanganan Kedaruratan.[https://bkpp.demakkab.go.id/2020/09/Iayanan-panggiIan-darurat-112 untuk.htmI](https://bkpp.demakkab.go.id/2020/09/Iayanan-panggiIan-darurat-112%20untuk.htmI). Diakses 30 Agustus 2021. [↑](#footnote-ref-2)