

**KUALITAS PELAYANAN ADUAN DARURAT MELALUI CALL CENTER 112  
(Studi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian  
Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah)**

Rida Amelia Citradewi

NPP. 31.0479

*Asdaf Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah*

*Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan*

Email: [himelamel@gmail.com](mailto:himelamel@gmail.com)

Pembimbing Skripsi: Drs. Rotzami, M.Si.

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** The author focuses on the issue of service quality in the emergency complaint service of the Semarang City Call Center 112, which received the award for "Innovative Emergency Call Center 112 Service Program Implementation in 2019." **Purpose:** The objective of this research is to illustrate and describe the quality of the emergency complaint service by exploring the services of the Semarang City Call Center 112. **Method:** This research uses a qualitative approach with an exploratory method based on the service quality concept according to Zeithaml's theory. Data collection techniques include in-depth interviews (13 informants), passive participant observation, and documentation. **Results:** The findings obtained by the author in this study indicate that the service quality of the Semarang City Call Center 112 is quite good in terms of physical aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, there are still issues with the discipline of service managers and the ease of public access. **Conclusion:** The service quality of the Semarang City Call Center 112 has been running well, due to the innovation and commitment of the local government to provide the best emergency complaint services to the community. To further improve the quality of emergency complaint services, it is recommended to clearly and consistently regulate discipline policies and to improve network and application infrastructure. **Keywords:** Call Center 112, Service Quality, Emergency Service

**ABSTRAK**

**Permasalahan (GAP):** Penulis berfokus pada permasalahan kualitas pelayanan aduan darurat *Call Center 112* Kota Semarang yang mendapatkan penghargaan sebagai "Pelaksana Program Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat *Call Center 112* Inovatif Tahun 2019". **Tujuan:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan aduan darurat dengan mengeksplorasi pelayanan *Call Center 112* Kota Semarang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode eksploratif terhadap konsep kualitas pelayanan menurut Teori Zeithaml. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (13 informan), observasi partisipasi pasif, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan *Call Center 112* Kota Semarang pada aspek fisik tergolong cukup baik, pada keandalan tergolong baik, pada responsivitas tergolong baik, pada jaminan tergolong baik, dan pada empati tergolong baik, meskipun masih terkendala dengan kedisiplinan pengelola layanan, dan kemudahan akses masyarakat. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan *Call Center 112* Kota

Semarang telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan adanya inovasi dan komitmen pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan aduan darurat yang terbaik kepada masyarakat. Guna meningkatkan kualitas pelayanan aduan darurat, disarankan untuk mengatur kebijakan disiplin dengan jelas dan konsisten, serta menyempurnakan infrastruktur jaringan dan aplikasi.

**Kata Kunci:** *Call Center* 112, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Aduan Darurat

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Paradigma Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia diterapkan sejak 2003 melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mewajibkan semua instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menerapkannya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) mendorong instansi pemerintah di tingkat pusat dan daerah untuk melakukan perbaikan dalam tata kelola penerapan SPBE (KemenPAN-RB, 2019). Penerapan SPBE menjadi suatu kebutuhan yang penting dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik karena mampu mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Rapat Koordinasi Nasional SPBE tahun 2023 menjadi forum untuk meningkatkan koordinasi dan kerjasama dalam pelaksanaan SPBE demi percepatan transformasi digital menuju kota pintar (*Smart City*). Penggunaan SPBE secara erat terhubung dengan konsep *Smart City*, yang mencakup inovasi dalam mengatasi tantangan kota dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Konsep tersebut mendorong kota-kota besar di seluruh dunia termasuk Indonesia, untuk menggalakkan peran aktif dan partisipasi masyarakat dalam pengelolaan kota.

Tahun 2017, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) menginisiasi Gerakan 100 *Smart City* dengan model *Smart City* yang mencakup enam pilar utama, yaitu *Smart Branding*, *Smart Governance*, *Smart Environment*, *Smart Living*, *Smart Economy*, dan *Smart Society* (Kemenkominfo, 2021a). Dalam model yang ditetapkan oleh Kemenkominfo, *Smart Society* dapat dikembangkan melalui tiga hal, yaitu komunitas warga, ekosistem pembelajaran, dan sistem keamanan (Susanto, 2019). Suatu kewajiban pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat terhadap keamanan dan keselamatan jiwa, harta benda, dan resiko bencana dengan memanfaatkan sumber daya yang disediakan oleh pemerintah atau teknologi untuk mendukung penerapan sub dimensi sistem keamanan melalui pembentukan pelayanan aduan darurat yang terintegrasi.

Tahun 2015 dilakukan kajian teknis yang mencakup desain dan topologi jaringan, serta *probit* audit oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) didapatkan kesimpulan bahwa diperlukan nomor darurat khusus yang mudah diingat dan dapat dihubungi oleh masyarakat saat menghadapi berbagai jenis kejadian darurat (Kemenkominfo, 2016). Kemenkominfo memberikan kebijakan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) yang memerintahkan pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk menyediakan layanan panggilan darurat secara gratis, cepat, dan tersedia 24 jam dengan nomor tunggal 112. Keberhasilan layanan *Call Center* 112 dibuktikan dengan didaparkannya penghargaan *Gold Award* dalam acara *Contact Center Word Top Ranking Performance Competition (CCW World Level Year 2020)* oleh Kemenkominfo tahun 2020 (Kemenkominfo, 2021b).

Layanan tersebut mulai diterapkan di beberapa daerah di Indonesia, termasuk Kota Semarang yang telah meresmikan Layanan *Call Center* 112 pada tahun 2018. Layanan *Call Center* 112 Kota Semarang diciptakan karena banyaknya nomor telepon darurat dari beberapa perangkat daerah yang menangani masalah darurat, sehingga masyarakat merasa kebingungan ketika akan memberikan

laporan aduan darurat. Pengembangan inovasi pada layanan ini diapresiasi oleh Kemenkominfo dengan memberikan penghargaan “Pelaksana Program Layanan Nomor Panggilan Darurat *Call Center* 112 Inovatif Tahun 2019” (Pemerintah Kota Semarang, 2019). Inovasi tersebut mendorong peningkatan pelayanan, dilihat dari jumlah panggilan masuk dan tertangani di tahun 2023 sebanyak 13.454 panggilan, dibandingkan dengan tahun 2022 hanya sebanyak 7.740 panggilan. Perlunya penelitian ini yaitu untuk mengeksplorasi pelayanan *Call Center* 112 di Diskominfosandi Kota Semarang, sehingga didapatkan gambaran kualitas pelayanan aduan darurat agar dapat menjadi contoh bagi pelayanan aduan darurat di daerah lain untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Adanya komitmen pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan aduan darurat yang berkualitas kepada masyarakat menjadikan layanan *Call Center* 112 di Diskominfosandi Kota Semarang mendapatkan penghargaan di tahun 2020 sebagai “Pelaksana Program Layanan Nomor Panggilan Darurat *Call Center* 112 Inovatif Tahun 2019”. Hal tersebut menggambarkan banyaknya inovasi yang diterapkan melalui layanan ini.

Selain itu, pelayanan *Call Center* 112 Kota Semarang juga mengalami peningkatan, dibuktikan dengan jumlah panggilan masuk dan tertangani di tahun 2023 sebanyak 13.454 panggilan, dibandingkan dengan tahun 2022 hanya sebanyak 7.740 panggilan. Hal tersebut dikarenakan koordinasi pengelola layanan yang sangat cepat dan tanggap.

Permasalahan lain yang ditemukan yaitu adanya kerjasama dengan perangkat daerah/instansi lain maupun dengan beberapa komunitas relawan. Hal tersebut menjadikan situasi darurat apapun dapat ditangani dengan tepat.

Beberapa permasalahan tersebut menyebabkan Layanan *Call Center* 112 Kota Semarang mampu memberikan pelayanan yang sangat cepat, tepat, tepat waktu, responsif, dan sangat mementingkan kebutuhan masyarakat ketika berada pada situasi darurat. Oleh karena itu, layanan ini sering menjadi referensi bagi daerah lain untuk meningkatkan pelayanan aduan darurat.

## **1.3 Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, terutama dalam konteks pelayanan aduan darurat. Penelitian Ferynda dan Fanida berjudul Standar Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui *Command Center* 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya (Ferynda & Fanida, 2023), menemukan bahwa persyaratan pelayanan aduan darurat yang tidak rumit dan kejadian darurat yang dilaporkan dapat di tangani petugas dengan *respond time* tujuh menit. Penelitian Putri dan Bahar berjudul Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 Dalam Mendukung Penanganan Bencana di DKI Jakarta (Putri & Bahar, 2020), menemukan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melebihi target dan meningkat setiap bulannya, tetapi memerlukan perencanaan dan indikator capaian untuk memaksimalkan fungsi BPBD DKI Jakarta sebagai koordinator. Penelitian Ardhani dan Wahyudi berjudul Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat *Call Center* 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat di Kabupaten Sidoarjo (Ardhani & Wahyudi, 2023), menemukan bahwa masyarakat Kabupaten Sidoarjo merasa beruntung dengan adanya layanan *Call Center* 112 sebagai wadah aduan darurat yang sesuai regulasi dan telah di uji, akan tetapi masih terkendala dengan syarat pelaporan yang rumit. Penelitian Muyu, Londa, dan Lotulung berjudul Implementasi Program Layanan *Call Center* Manado Siaga 112 Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado (Muyu et al., 2023), menemukan bahwa pelayanan sudah memenuhi standar kualitas pelayanan, serta terdapat faktor pendukung pelayanan aduan darurat dapat berjalan optimal yaitu koordinasi antar perangkat daerah dan pelayanan yang cepat dan tanggap. Penelitian Muryatami berjudul Layanan Kegawatdaruratan U-Garuda 112 Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi Dan

Informatika Kabupaten Kudus Tahun 2019 (Muryatami, 2020), menemukan bahwa koordinasi antar pegawai dengan perangkat daerah berjalan dengan baik, dan pengelola layanan mampu menangani keadaan darurat dengan cepat, akan tetapi jumlah panggilan iseng belum signifikan mengalami penurunan setiap bulannya. Penelitian Banon, Arenawati, dan Listyaningsih berjudul Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat (Banon et al., 2023), menemukan bahwa pelayanan aduan darurat sudah berjalan efektif dan setiap laporan ditangani dengan cepat dan tepat oleh perangkat daerah terkait.

#### **1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni mengeksplorasi kualitas pelayanan aduan darurat melalui *Call Center* 112 yang mendapatkan reward, sehingga dapat menjadi percontohan bagi pelayanan aduan darurat daerah lain. Metode yang digunakan yaitu kualitatif eksploratif, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferynda dan Fenida, Putri dan Bahar, Ardhani dan Wahyudi, Muyu dkk, Muryatami, maupun Banon dkk. Selain itu, pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya, yakni menggunakan pendapat dari Zeithaml dkk (Zeithaml et al., 1990) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui lima aspek, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

#### **1.5 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan aduan darurat di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang dengan mengeksplorasi pelayanan *Call Center* 112.

### **II. METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode eksploratif. Pendekatan kualitatif dalam pengumpulan data dan analisis lebih menitikberatkan pada pengungkapan makna dari fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2013). Sedangkan metode eksploratif digunakan untuk menemukan sebab atau aspek yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi, serta untuk menjelajahi aspek-aspek yang belum spesifik atau diketahui secara rinci mengenai objek penelitian (Ronda, 2020).

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data, penulis melakukan wawancara mendalam terhadap 13 orang informan yang terdiri dari Kepala Diskominfo Kota Semarang, Kabid Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Subkoordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi, Pranata Hubungan Masyarakat (1 orang), Operator (2 orang), Analis Pengaduan Masyarakat dari Satpol PP (1 orang), dan Masyarakat Kota Semarang yang pernah menggunakan layanan *Call Center* 112 (6 orang). Adapun analisisnya menggunakan teori kualitas pelayanan yang digagas oleh Zeithaml dkk (Zeithaml et al., 1990) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui lima aspek, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis menganalisis pelayanan aduan darurat melalui *Call Center* 112 di Diskominfo Kota Semarang menggunakan pendapat dari Zeithaml dkk yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui lima aspek, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

### 3.1 *Tangibles*

Penulis melakukan penelitian terhadap dimensi *tangibles* mencakup indikator yang dapat memberikan penilaian terhadap sarana prasarana, penampilan, atau sesuatu yang dapat dilihat secara fisik, meliputi: penampilan pengelola layanan dalam melayani masyarakat, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan pengelola layanan, kemudahan akses masyarakat dalam pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Penampilan pengelola layanan dalam melayani masyarakat sudah baik, dibuktikan dengan keseharian pengelola layanan berpakaian dinas sesuai ketentuan pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 41 A Tahun 2011 tentang Pedoman Pakaian Dinas Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Namun, pengelola layanan juga memiliki pakaian dinas khusus yang digunakan apabila sedang melakukan suatu *event* atau sosialisasi. Tempat pelayanan dinilai sudah nyaman bagi pengelola layanan, dibuktikan dengan sarana dan prasarana tempat pelayanan sudah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan. Proses pelayanan layanan ini sangat mudah, masyarakat hanya perlu menelepon ke nomor 112 tanpa biaya telepon bahkan dalam keadaan ponsel terkunci dan tanpa SIM Card. Kedisiplinan pengelola layanan masih kurang. Sistem ini membagi pelayanan dalam tiga shift, yaitu Shift Pagi 4 – 6 orang pukul 07.00 – 15.00 WIB, Shift Sore 3 – 5 orang pukul 15.00 – 23.00 WIB, dan Shift Malam 2 – 4 orang pukul 23.00 – 07.00 WIB. Akan tetapi, pengelola layanan terkadang lalai dalam menjalani shift malam dengan sengaja berangkat terlambat. Kemudahan akses masyarakat dalam menghubungi layanan ini masih perlu ditingkatkan karena masih terdapat beberapa layanan operator yang tidak bisa terhubung dengan layanan ini. Panggilan darurat yang masuk akan diangkat oleh *call taker* dengan waktu tunggu maksimal tiga detik. Informasi yang dibutuhkan pun hanya identitas pelapor dan detail kejadian. Layanan ini telah didukung dengan penggunaan alat bantu yang baik melalui penggunaan aplikasi SAKTI yang berfungsi untuk menampung seluruh tiket aduan yang masuk, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dengan cara meneruskan laporan masyarakat yang diterima secara otomatis melalui *call center* 112 ke perangkat daerah.

### 3.2 *Reliability*

Penulis melakukan penelitian terhadap dimensi *reliability* mencakup beberapa indikator yang dapat memberikan penilaian terhadap tingkat keandalan dan konsistensi layanan ini, meliputi: kecermatan pengelola layanan dalam melayani masyarakat, standar pelayanan yang jelas, kemampuan pengelola layanan menggunakan alat bantu, dan keahlian pengelola layanan menggunakan alat bantu.

Pengelola layanan dalam melayani masyarakat dan menentukan jenis layanan sangat cermat, karena sebelum mengirimkan tiket kepada *dispatcher*, *call taker* akan memeriksa kembali keakuratan informasi yang telah dicatat dengan memverifikasi alamat, nomor telepon, dan informasi lainnya. Layanan ini sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, dibuktikan dengan adanya SOP dalam pelayanan yang diatur dalam Keputusan Walikota Semarang Nomor 488/792 Tahun 2023 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Informasi, Pengaduan, dan Panggilan Darurat di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Setiap pengelola layanan dinilai sudah memahami penggunaan alat bantu karena pengelola layanan telah menjalani beberapa pelatihan *hardskill*, *softskill*, *communication skill*, dan cara meng-*handle* laporan yang rutin dilaksanakan satu tahun sekali. Pengelola layanan juga sudah ahli dalam menggunakan alat bantu, dibuktikan dengan pemahaman operator tentang perangkat lunak yang digunakan dalam sistem layanan ini, mencakup kemampuan mengoperasikan program komputer, mengakses dan menginput data dengan cepat dan akurat, serta menggunakan aplikasi yang relevan untuk melakukan pelaporan.

### 3.3 *Responsiveness*

Penulis melakukan penelitian terhadap dimensi *responsiveness* mencakup beberapa indikator yang dapat memberikan penilaian pada kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan tepat terhadap panggilan darurat, meliputi: respons terhadap permohonan pelayanan, pelayanan yang cepat, pelayanan yang tepat, pelayanan yang cermat, pelayanan yang tepat waktu, dan repons terhadap keluhan masyarakat.

Semua permohonan pelayanan masyarakat direspons dengan baik, dibuktikan dengan layanan ini mengalami peningkatan pada jumlah penanganan laporan darurat serta pengelola layanan juga menerima aduan darurat yang disampaikan melalui media sosial. Pelayanan dinilai cepat karena terdapat komitmen bersama dari kepala perangkat daerah untuk menjadikan layanan ini sebagai pusat pengaduan yang harus segera ditindaklanjuti, serta adanya kerjasama dengan beberapa komunitas relawan, yaitu:

1. Media Informasi Kota Semarang (MIK Semar Sigap)
2. Forum Kemitraan Polisi Masyarakat (FKPM) Sriti Kota Semarang
3. Bantuan Komunikasi (Bankom) Polrestabes Semarang
4. Palang Merah Indonesia (PMI)
5. Ubaloka Pramuka

Pelayanan yang diberikan sudah sangat tepat karena *call taker* akan memberikan pertanyaan informasi kepada pelapor mengenai detail kejadian, seperti:

1. Identitas pelapor: nama, alamat, dan nomor kontak yang dapat dihubungi.
2. Deskripsi kasus darurat: jelaskan dengan jelas apa yang terjadi, kapan, di mana, dan bagaimana insiden terjadi.
3. Keterangan pelaku: jika pelapor mengetahui siapa pelaku kedaruratan, berikan keterangan tentang identitas pelaku dan hubungandengan pelapor.
4. Ancaman atau risiko saat ini: apabila pelapor merasa terancam atau berisiko saat melakukan panggilan, sampaikan informasi tersebut kepada petugas darurat.

Kemudian laporan tersebut akan diteruskan kepada *dispatcher* perangkat daerah yang relevan dan mengidentifikasi jenis tindakan yang diperlukan pelapor. Pelayanan yang diberikan dinilai sudah cermat dibuktikan dengan tindakan *call taker* yang melakukan verifikasi kembali informasi yang telah dicatat dengan memeriksa kebenaran alamat, nomor telepon, dan detail informasi lainnya. Pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu didukung dengan adanya fitur *live tracking* pada aplikasi SAKTI yang membantu operator untuk memantau pergerakan petugas lapangan. Layanan ini juga merespons keluhan dari masyarakat dengan baik dibuktikan dengan adanya *link* survei kepuasan masyarakat yang diberikan kepada pengguna layanan ini melalui *whatsapp* atau postingan *instagram*.

### 3.4 *Assurance*

Penulis melakukan penelitian terhadap dimensi *assurance* mencakup indikator yang merujuk pada komitmen untuk memberikan pelayanan yang terjamin, meliputi: jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Ketepatan waktu dalam pelayanan sudah terjamin dengan baik karena ketika sumber daya seperti ambulans sedang terbatas atau sedang dalam antrian pelayanan, operator akan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait, seperti PMI atau pemilik ambulans gratis lain di Kota Semarang, untuk mencari alternatif lain yang dapat menyediakan bantuan dalam waktu yang sesingkat mungkin. Biaya pelayanan sudah terjamin gratis sesuai dengan Peraturan Menkominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan NTPD pada Pasal 13 serta penekanan dari Walikota Semarang yang menegaskan bahwa layanan masyarakat yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang harus

tersedia tanpa biaya tambahan. Legalitas dalam pelayanan sudah terjamin dibuktikan dengan adanya Peraturan Walikota Semarang Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang menjadi dasar pembentukan layanan panggilan darurat menggunakan nomor 112 sekaligus sebagai pedoman pelaksanaan layanan NTPD 112 di Kota Semarang. Kepastian biaya dalam pelayanan juga sudah terjamin dibuktikan dengan diadakannya sosialisasi melalui *roadshow* di kecamatan, kampanye di *Car Free Day*, kampus, sekolah, maupun lewat postingan sosial media yang menekankan layanan ini gratis biaya telepon dan biaya layanan.

### **3.5 Empathy**

Penulis melakukan penelitian terhadap dimensi *empathy* mencakup indikator yang merujuk pada kemampuan untuk memahami dan merasakan perasaan serta pengalaman orang lain, meliputi: mendahulukan kepentingan masyarakat, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sikap sopan santun, tidak diskriminasi, dan pengelola layanan melayani dan menghargai setiap masyarakat.

Pengelola layanan sangat mendahulukan kepentingan masyarakat dibuktikan ketika banyaknya laporan yang terdisposisi ke Dinas Kesehatan selama periode tahun 2023, sedangkan jumlah armada ambulans terbatas, maka pengelola layanan akan membuat rencana cadangan dengan mencari ambulans dari instansi lain, sehingga pelapor tidak perlu menunggu. Pengelola layanan melayani masyarakat dengan sikap ramah karena sudah diberikan pelatihan tentang *communication skill* agar dapat membantu meningkatkan kemampuan dalam berinteraksi dengan efektif dan empati dengan pelapor, terutama dalam situasi darurat yang menuntut. Pelayanan ini sangat menjunjung tinggi sikap sopan santun ketika melayani masyarakat karena pengelola layanan sangat menghargai privasi dan sensitivitas pelapor, serta mengkomunikasikan informasi dengan cara yang mudah dimengerti. Pelayanan diberikan tidak membeda-bedakan masyarakat, dibuktikan dengan layanan ini yang menangani semua kejadian yang bersifat gawat darurat tanpa membeda-bedakan jenis kejadian serta dilakukan sosialisasi langsung kepada seluruh lapisan masyarakat dari anak muda hingga orang tua. Pengelola layanan juga melayani dan menghargai masyarakat dengan baik, dibuktikan dengan tindakan *call taker* yang menghubungi kembali pelapor apabila panggilan terputus karena masalah jaringan.

### **3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 memberikan banyak dampak positif di berbagai lapisan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di situasi darurat. Layanan *Call Center* 112 di Kota Semarang mampu mempercepat proses birokrasi dalam menangani keadaan darurat, sehingga dampak negatif seperti korban jiwa dapat diminimalisir. Selain itu, pembentukan Layanan *Call Center* 112 juga didorong oleh pertumbuhan jumlah penduduk Kota Semarang yang terus meningkat setiap tahun, sehingga diperlukan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan darurat bagi masyarakat. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa *Call Center* 112 adalah sebuah pelayanan publik di bidang kegawatdaruratan yang mengutamakan ketepatan dan kecepatan dalam merespon pengaduan masyarakat (Ardhani & Wahyudi, 2023).

Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 di Kota Semarang masih menemui beberapa permasalahan seperti sistem jaringan telekomunikasi dan aplikasi tidak stabil. Hal tersebut sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa kendala yang sering terjadi pada jaringan atau aplikasi Pusat Panggilan Darurat adalah ketika jaringan internet atau aplikasi tidak stabil (Muryatami, 2020). Selanjutnya, keberhasilan Layanan *Call Center* 112 Kota Semarang ini didukung karena kerjasama yang baik antar perangkat daerah, dimana seluruh perangkat daerah tergabung untuk melaksanakan proses pelayanan pengaduan darurat (Muyu et al., 2023). Tidak hanya perangkat daerah, Diskominfo Kota Semarang juga menggandeng beberapa komunitas

relawan untuk ikut serta membantu pelayanan aduan darurat. Temuan ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya karena Layanan *Call Center* 112 Kota Semarang telah membangun kerjasama yang lebih luas dibandingkan daerah lain yang belum menerapkannya.

#### IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa pelayanan aduan darurat melalui *Call Center* 112 di Diskominfo Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah ini telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dikarenakan adanya komitmen dari Diskominfo Kota Semarang untuk memberikan pelayanan aduan darurat yang dapat diandalkan oleh masyarakat ketika berada dalam situasi darurat melalui perbaikan dari segi pengelola layanan maupun layanan ini. Selain penggunaan aplikasi untuk membantu memudahkan pelayanan, perihal kerjasama antar perangkat daerah/instansi dan beberapa komunitas relawan menambah temuan baru yang memperluas penelitian pada bidang pelayanan aduan darurat. Guna meningkatkan kualitas pelayanan aduan darurat melalui *Call Center* 112, disarankan untuk mengatur kebijakan disiplin dengan jelas dan tegas agar pengelola layanan sadar terhadap resiko apabila terlambat dalam layanan aduan darurat. Perlu juga untuk melakukan penyempurnaan infrastruktur jaringan dan aplikasi agar layanan ini dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Kota Semarang ketika berada pada situasi darurat.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu perangkat daerah dan beberapa pegawai yang ada di Diskominfo Kota Semarang sebagai informan yang dipilih berdasarkan pendapat Sugiyono.

**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 pelayanan *Call Center* 112 di Diskominfo Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Diskominfo Kota Semarang yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyelesaikan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat *Call Center* 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 118–130.
- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat. *Jurnal Administrasi Publik*, XIX(1), 1–25.
- Ferynda, O. P., & Fanida, E. H. (2023). Standar Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Melalui *Command Center* 112 Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Surabaya. *Publika*, 11(3), 2035–2050.
- Kemenkominfo. (2016). Tentang *Call Center* 112. Diambil 23 November 2023, dari <https://layanan112.kominfo.go.id/tentang>
- Kemenkominfo. (2021a). Menkominfo Dorong Negara G20 Kembangkan Program Smart City Indonesia. Diambil 2 September 2023, dari <https://www.indonesia.go.id/kategori/kabar-terkini-g20/3831>

Kemenkominfo. (2021b). Siaran Pers No. 68/HM/KOMINFO/03/2021 Tentang Layanan 112 Rebut Penghargaan CCW World Level Year 2020. Diambil 23 November 2023, dari [https://www.kominfo.go.id/content/detail/33055/siaran-pers-no-68hmkominfo032021-tentang-layanan-112-rebut-penghargaan-ccw-world-level-year-2020/0/siaran\\_pers](https://www.kominfo.go.id/content/detail/33055/siaran-pers-no-68hmkominfo032021-tentang-layanan-112-rebut-penghargaan-ccw-world-level-year-2020/0/siaran_pers)

KemenPAN-RB. (2019). Kebijakan SPBE Tingkatkan Keterpaduan dan Efisiensi Instansi Pemerintah. Diambil 25 November 2023, dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kebijakan-spbe-tingkatkan-keterpaduan-dan-efisiensi-instansi-pemerintah>

Muryatami, F. K. (2020). Layanan Kegawatdaruratan U-Garuda 112 Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus Tahun 2019. *Journal of Politic and Government Studies*, 3(9), 101–110.

Muyu, Y. L., Londa, V. Y., & Lotulung, L. (2023). Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado. *Jurnal Transdisiplin Pertanian*, 19(2), 1267–1276.

Pemerintah Kota Semarang. (2019). Semarang Raih Penghargaan “Pelaksana Program Layanan Nomor Panggilan Darurat Call Center 112 Inovatif Tahun 2019.” Diambil 25 November 2023, dari [https://semarangkota.go.id/p/1490/semarang\\_raih\\_penghargaan\\_](https://semarangkota.go.id/p/1490/semarang_raih_penghargaan_)

Putri, F. D., & Bahar, F. (2020). Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 Dalam Mendukung Penanganan Bencana Di DKI Jakarta. *Jurnal Manajemen Bencana (JMB)*, 6(1), 1–14.

Ronda, A. M. (2020). *Metode Riset Komunikasi*. Tangerang: Indigo Media.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: IKAPI.

Susanto, T. D. (2019). *Smart City: Konsep, Model, & Teknologi*. Surabaya: AISINDO.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.

