

EFEKTIVITAS LAYANAN CALL CENTER 112 DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN GAWAT DARURAT DI KOTA SEMARANG

Brigita Vivian Melinda

NPP. 29.0780

Asdaf Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah

Fakultas Manajemen Pemerintahan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: brigitavivian@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): Call Center 112 as an integrated emergency call number service is one of the breakthroughs of the Semarang City Government which is expected to be able to facilitate coordination between regional apparatus or related agencies, make it easier for the public to contact emergency handling services, and accelerate the handling of emergency situations. In its implementation, Call Center 112 is still experiencing several problems ranging from socialization, infrastructure, and standard operating procedures. **Purpose:** The purpose of this study was to analyze and describe the effectiveness of the Call Center 112 emergency complaint service in the city of Semarang, the supporting and inhibiting factors as well as the efforts that have been made by the government. **Method:** This research uses descriptive method and inductive approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used by the author is data reduction, data presentation and conclusion drawing. **Result:** This research uses descriptive method and inductive approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used by the author is data reduction, data presentation and conclusion drawing.

Keywords: Effectiveness; Call Center 112; Department of Communication, Informatics, Statistics and Encryption in Semarang City

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Call Center* 112 sebagai layanan nomor panggilan darurat yang terintegrasi merupakan salah satu terobosan Pemerintah Kota Semarang yang diharapkan mampu mempermudah koordinasi antar perangkat daerah atau instansi terkait, memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menghubungi pelayanan penanganan keadaan darurat, dan mempercepat penanganan keadaan gawat darurat. Pada implementasinya, *Call Center* 112 masih mengalami beberapa permasalahan mulai dari sosialisasi, sarana prasarana, dan standar operasional prosedur. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas layanan pengaduan gawat darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang, faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat serta upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah. **Metode:** Penelitian ini menggunakan 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:** The results obtained

by the author in this study are that the implementation of the Call Center 112 emergency complaint service in the city of Semarang has been carried out well, but in its implementation there are still various obstacles that affect the implementation process so that it is still not effective enough. Efforts made by the Office of Communication, Informatics, Statistics, and Encryption to increase the effectiveness of Call Center 112, namely through the development of supporting infrastructure and facilities, evaluating programs on a regular basis, conducting training for Call Center 112 officers.

Kata kunci: Efektivitas; *Call Center 112*; Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kota Semarang merupakan kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia. Hal itulah yang membuat Kota Semarang memiliki permasalahan yang sangat beragam. Salah satunya adalah permasalahan dalam keadaan gawat darurat. Masalah tersebut memiliki tingkat urgensi yang tinggi sehingga harus menjadi prioritas dalam penanganannya. Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan dalam keadaan gawat darurat, maka diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan. Hal inilah yang mendorong Pemerintah Kota Semarang untuk melahirkan sebuah inovasi baru dalam penanganan keadaan darurat dengan menghadirkan Layanan *Call Center* 112 yang diatur dalam Peraturan Walikota Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112.

Call Center sebagai sistem informasi terpusat yang memiliki fungsi untuk menerima dan mengirim berbagai permintaan melalui telepon dinilai sebagai sistem komunikasi yang fleksibel. *Call Center* mampu mengolah data analog kemudian diteruskan ke dalam bentuk digital. Data digital adalah format data yang bisa diolah sedemikian rupa hingga akhirnya menjadi informasi yang bermanfaat. *Call Center* yang didesain sebagai *emergency call* atau panggilan darurat mampu memberi respon cepat bagi penanggulangan keadaan gawat darurat.

Call Center 112 sebagai layanan nomor panggilan darurat yang terintegrasi merupakan terobosan baru Pemerintah Kota Semarang yang dibentuk dan diresmikan langsung oleh Hendrar Prihadi sebagai Walikota Semarang pada tanggal 2 Mei 2018. *Call Center* 112 dibentuk dengan alasan utama banyaknya nomor telepon dari beberapa Organisasi Pemerintah Daerah atau instansi yang harus dihubungi dalam penanganan permasalahan gawat darurat di Kota Semarang sehingga menyebabkan kebingungan pada masyarakat saat harus menyampaikan pengaduan darurat. Seperti contohnya kasus kecelakaan lalulintas, kebakaran, pohon tumbang, kriminal, kesehatan dan lain sebagainya. Sehingga diharapkan dengan hadirnya *Call Center* 112 di Kota Semarang mampu mempermudah koordinasi antar perangkat daerah atau instansi terkait, memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menghubungi pelayanan penanganan keadaan darurat, dan mempercepat penanganan keadaan gawat darurat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Beberapa permasalahan yang masih dialami oleh *Call Center* 112 Kota Semarang. Dapat kita lihat perbandingan jumlah panggilan valid dengan panggilan yang hanya bersifat mengerjai atau prank call dimana pada rekaman data pada tahun 2021 menunjukkan data prank call sebanyak 38566 panggilan, sementara valid call hanya sebanyak 4394 panggilan. Hal tersebut menggambarkan banyaknya masyarakat Kota Semarang yang belum memahami manfaat layanan *Call Center* 112. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat.

Selain itu, masih terdapat banyak panggilan yang tidak terjawab. Hal tersebut dikarenakan Kondisi Standar Operasional Prosedur (SOP) belum berjalan secara optimal karena masih terkendala oleh komunikasi dan koordinasi dari setiap Organisasi Perangkat Daerah.

Persoalan lain yang masih dialami yaitu kurangnya sarana prasarana dan teknologi yang memadai masih dialami oleh beberapa Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang dan Organisasi Perangkat Daerah lainnya juga menjadi salah satu penghambat efektivitas layanan Call Center 112.

Beberapa persoalan tersebut menyebabkan Layanan Call Center 112 Kota Semarang belum mampu memberikan layanan dengan respon waktu yang cepat dan akurat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu. Berdasarkan penelitian Nur Anisa Setiawati berjudul Koordinasi Antar Instansi dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat *Command Center* 112 di Kota Surabaya pada tahun 2020. Penelitian ini memfokuskan penelitian kepada koordinasi antar organisasi yang digunakan dalam penyelenggaraan layanan gawat darurat. Penggunaan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Jeremmy Theo Denoselli dan Rinto Dwi Hartono pada tahun 2019 tentang Implementasi Bandung *Command Center* di Polrestabes Bandung dalam Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu grand teori implementasi dengan teori pendukung teori inovasi dan teori pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Muhaimina, 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 tersebut menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

1.4. 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 pelayanan yang diberikan oleh *Call Center* 112 bagi masyarakat Kota Semarang ditinjau dari beberapa sudut pandang pada pengelolaannya dalam rangka meningkatkan pelayanan publik dalam keadaan gawat darurat. Sementara penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai *Command Center* atau *Call Center* hanya meninjau dari satu sudut pandang seperti penelitian yang dilakukan oleh Nur Anisa dimana lebih memfokuskan pada koordinasi antar organisasi dalam penyelenggaraan layanan gawat darurat dan penelitian yang dilakukan oleh Muhaimina yang meletakkan titik fokus pada nilai publik dari layanan *Call Center* 112. Selain itu penelitian ini juga lebih menitikberatkan pada manajemen penyelenggaraan *Call Center* 112 di Kota Semarang dibandingkan membahas isi dalam aplikasi yang digunakan seperti yang dibahas pada penelitian yang dilakukan oleh Jeremmy Theo Denoselli dan Rinto Dwi Hartono tentang Implementasi Bandung *Command Center* di Polrestabes Bandung dalam Peningkatan Kualitas Layanan Masyarakat.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan mendeskripsikan mengenai efektivitas layanan pengaduan gawat darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah, faktor-faktor

pendukung dan penghambat efektivitas layanan serta upaya yang telah dilakukan Pemerintah Kota Semarang dalam rangka meningkatkan efektivitas *Call Center* 112.

II. METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif. Adapun metode yang digunakan oleh penulis adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif merupakan metode penelitian yang dirancang untuk menghimpun data dan informasi mengenai kondisi sebenarnya di lapangan dengan rangkaian prosedur dan pertanyaan kepada informan sehingga mendapatkan kesimpulan yang bersifat khusus ke umum. Penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data wawancara, penulis melakukan wawancara dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Adapun dalam menganalisis menggunakan teori analisis data menurut Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Layanan Pengaduan Gawat Darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang

Penulis melakukan pengukuran terhadap efektivitas *Call Center* 112 Kota Semarang merujuk pada teori efektivitas menurut Campbell J. P (1989:121) terdapat lima faktor dalam menentukan efektivitas *Call Center* 112 yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

3.1.1 Keberhasilan Program

Keberhasilan program dilihat dari mekanisme atau proses kegiatan di lapangan sudah berjalan optimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti menemukan bahwa program Layanan *Call Center* 112 sudah berjalan dengan cukup baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu penanggulangan kejadian gawat darurat dengan cepat dan tepat, namun belum sepenuhnya sempurna dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperbaiki sesegera mungkin dari segi teknologi sebagai infrastruktur demi terwujudnya Layanan *Call Center* 112 yang efektif.

3.1.2 Keberhasilan Sasaran

Faktor yang kedua dalam mengukur efektivitas menurut Campbell (1989:121) adalah keberhasilan sasaran. Hal tersebut fokus kepada output dari suatu program, yaitu seberapa jauh penerima layanan *Call Center* 112 mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil keputusan bahwa *Call Center* 112 di Kota Semarang belum sepenuhnya mampu mencapai keberhasilan sasaran. Walaupun secara sistem pelaksanaan program, *Call Center* 112 sudah terbilang cukup baik dan terstruktur namun masih kurang tersosialisasikan kepada masyarakat secara menyeluruh di berbagai lapisan. Banyak masyarakat yang masih asing atau belum mengetahui fungsi dan kegunaan nomor panggilan darurat 112. Oleh karena itu perlu adanya sosialisasi yang lebih gencar lagi di berbagai golongan masyarakat.

3.1.3 Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan terhadap program dapat dilihat dari bagaimana kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas yang dihasilkan program tersebut. Semakin berkualitas jasa yang diberikan dalam pemenuhan kebutuhan pengguna layanan maka tingkat kepuasan yang akan dirasakan akan semakin tinggi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dianalisis, hal yang dapat diketahui yaitu bahwa dalam pengaduan kejadian darurat yang dialami oleh masyarakat tidak terdapat pembiayaan dalam

layanan ini, namun ada persyaratan dan prosedur yang diberikan kepada masyarakat agar pelayanan berjalan dengan optimal.

3.1.4 Tingkat Input dan Output

Faktor keempat dalam mengukur efektivitas suatu program menurut Campbell merupakan tingkat *input* dan *output*. Suatu program dapat ditetapkan sebagai program yang berhasil apabila *output* yang dihasilkan lebih baik dibanding dengan *input* dari suatu program. Hal tersebut bergantung pada bagaimana *input* yang ada mempengaruhi *output* dari suatu program. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa semakin bertambah panggilan valid yang masuk. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat percaya bahwa melalui layanan tersebut permasalahan yang mereka alami dalam menghadapi kejadian gawat darurat dapat terselesaikan dengan baik. Sehubungan dengan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tingkat output dalam pelaksanaan layanan gawat darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang lebih besar daripada input yang masuk.

3.1.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh sebagai salah satu faktor yang digunakan untuk mengukur efektivitas layanan *Call Center* 112 di Kota Semarang. Pencapaian tujuan secara menyeluruh dapat ditinjau dari sejauh mana suatu instansi atau organisasi dapat melaksanakan tugasnya untuk mencapai suatu sasaran. Hasil wawancara menunjukkan bahwa walaupun sudah ada perbaikan dan perkembangan melalui inovasi aplikasi yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Semarang, namun pada pelaksanaannya masih terdapat kendala yang berhubungan dengan teknologi yang dihadapi oleh petugas *Call Center* 112 dalam proses pelayanan pengaduan kejadian gawat darurat. Hal tersebut tentunya mempengaruhi proses kerja layanan tersebut dari segi kecepatan dan ketepatan.

3.2. Faktor – Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Efektivitas Layanan Pengaduan Gawat Darurat Call Center 112 di Kota Semarang

3.2.1 Faktor Pendukung Efektivitas Call Center 112 di Kota Semarang

Sebuah program dapat dikatakan berhasil apabila telah melampaui harapan dan ekspektasi dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan, peneliti mengidentifikasi lima faktor pendukung efektivitas *Call Center* 112 Kota Semarang sebagai berikut:

1. Faktor Sarana Prasarana

Berdasarkan data Kominfo 73% penduduk Indonesia sudah memiliki komputer atau gawai yang digunakan sebagai alat untuk mengakses internet, termasuk warga Kota Semarang. Sehingga, dapat kita tarik kesimpulan bahwa terdapat sinkronisasi akses antara pihak petugas dan pelapor untuk kemudian menjadi indikator keberhasilan *Call Center* 112 dalam memberikan pelayanan publik secara maksimal. Selain itu, melalui bantuan media sosial dapat dijadikan sarana sosialisasi program layanan gawat darurat tersebut dan juga sebagai penyebaran informasi-informasi penting.

2. Faktor Kontinuitas Operator Layanan 24/7

Layanan gawat darurat ini memiliki sejumlah operator yang selalu siap siaga untuk menerima laporan yang masuk dari warga selama kurun waktu 24 jam selama seminggu. Waktu yang diberikan tersebut sangat membantu warga untuk tidak merasakan kesulitan dalam mengajukan laporan apabila mendapati ataupun mengalami kejadian gawat darurat sehingga mampu menjadi nilai tambah bagi layanan *Call Center* 112

3. Faktor Realibilitas

Layanan dengan keakuratan dan konsistensi dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi penerimanya. *Respon time* yang cepat menjadi daya jual tersendiri yang dimiliki oleh *Call Center* 112 Kota Semarang, sehingga masyarakat merasa aman.

4. Faktor Kemudahan Akses Laporan

Kemudahan dalam mengakses nomor tersebut menjadi salah satu poin penting yang dapat dijadikan keunggulan dan faktor pendukung efektifitas *Call Center* 112. Media pelaporan yang sengaja didesain secara khusus agar masyarakat mampu mengajukan laporan tanpa adanya suatu hambatan.

5. Faktor Inklusivitas Masyarakat

Tanpa adanya peran masyarakat maka setiap program pembangunan khususnya *Call Center* 112 ini bisa dinilai tidak berhasil. Peran masyarakat merupakan bagian sentral dalam strategi pembangunan yang modern.

3.2.2 Faktor Penghambat Efektivitas *Call Center* 112 di Kota Semarang

Terdapat beberapa faktor dimana hal tersebut dapat menghambat dalam efektivitas layanan *Call Center* 112 di Kota Semarang, yaitu sebagai berikut:

1. Perbedaan Kewenangan Masing-Masing Organisasi Pemerintahan Daerah (OPD) terkait.

Koordinasi multisektoral yang terkadang masih belu jelas dan kurangnya pemahaman jajaran OPD terkait mengenai tugas pokok dan fungsinya dan belum adanya keselarasan tujuan yang ingin dicapai bersama menjadi salah satu faktor yang menghambat efektivitas *Call Center* 112.

2. Validasi Laporan Masih Bersifat Manual

Penanganan kejadian gawat darurat masih mengalami kendala untuk mencari titik lokasi kejadian dengan tepat. Hal tersebut tentunya menjadi kendala yang berakibat *response time* akan semakin lebih panjang karena hanya bergantung pada keterangan yang diberikan oleh pelapor dan belum tersedianya teknologi GPS yang dibutuhkan.

3. Kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat

Sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak Diskominfo Kota Semarang belum optimal. Hal tersebut dikarenakan kegiatan tersebut dilaksanakan tidak secara berkala dan terjadwal dan belum mencakup seluruh lapisan masyarakat. Secara garis besar penyebaran informasi hanya melalui mulut ke mulut dan melalui media sosial yang dimiliki oleh Diskominfo.

3.3. Upaya yang Dilakukan Oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Pengaduan Gawat Darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang

3.3.1 Melakukan Evaluasi Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Berlaku

Dipertegasnya aturan tentang tatacara koordinasi dan penetapan kebijakan dalam rangka penanggulangan kejadian darurat maka harapannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat semakin prima dan kekurangan-kekurangan yang ada dapat teridentifikasi untuk kemudian dilakukan perbaikan.

3.3.2 Pengembangan Infrastruktur dan Sarana Prasarana

Diskominfo Kota Semarang melakukan penambahan monitor CCTV di Kota Semarang secara menyeluruh yang terhubung langsung dengan ruang pantau *Call Center* 112 sehingga semakin memudahkan pekerjaan tim *Call Center* 112. Perbaikan lain yang dilakukan adalah *bandwith* pada ruang kerja atau ruang pantau utama *Call Center* 112 Kota Semarang. Sehingga harapannya tidak ada lagi gangguan koneksi internet yang digunakan untuk operasional sistem informasi.

3.3.3 Memperluas Jaringan Penyebaran Informasi Tentang *Call Center* 112 Kota Semarang

Melalui pengaktifan kembali dengan postingan-postingan yang menarik serta secara berkala pada media sosial media intagram, twitter dan tiktok *Call Center* 112, layanan *Call Center* 112 dapat lebih dikenal dan dipahami fungsi dan manfaatnya oleh seluruh lapisan masyarakat di Kota Semarang.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Layanan *Call Center* 112 memberikan banyak dampak positif di masyarakat dalam rangka peneingkatan pelayanan publik pada keadaan gawat darurat. *Call Center* 112 Kota Semarang mampu memangkas alur birokrasi dalam penanganan keadaan darurat sehingga dampak negatif seperti contohnya korban jiwa dapat diminimalisir. Selain itu, alasan lain dibentuknya *Call Center* 112 karena jumlah penduduk Kota Semarang yang terus meningkat setiap tahunnya, sehingga diperlukan kecepatan dan ketepatan pelayanan kondisi gawat darurat kepada masyarakat.

Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa pelaksanaan layanan *Call Center* 112 di Kota Semarang masih menemui beberapa permasalahan seperti banyaknya masyarakat Kota Semarang yang belum memahami manfaat layanan *Call Center* 112. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat. Selain itu, masih terdapat banyak panggilan yang tidak terjawab. Hal tersebut dikarenakan Kondisi Standar Opreasional Prosedur (SOP) belum berjalan secara optimal karena masih terkendala oleh komunikasi dan koordinasi dari setiap Organisasi Perangkat Daerah dan masih kurang memadainya sarana prasarana dan teknologi yang memadai masih dialami oleh beberapa Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan layanan pengaduan gawat darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang 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. Sesuai dengan teori efektivitas menurut Campbell yang penulis gunakan dalam penelitian ini bahwa tingkat input dan ouput dari program tersebut sudah dapat dirasakan oleh semua pihak. Namun pada indikator keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program dan pencapaian tujuan menyeluruh masih belum maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa kendala di dalamnya. Guna meningkatkan efektivitas layanan *Call Center* 112 di Kota Semarang maka disarankan untuk segera dilakukan evaluasi dan monitoring oleh pihak yang berwenang, melakukan pendekatan dan evaluasi yang berkelanjutan secara terintegrasi bersama seluruh Organisasi Pemerintahan Daerah yang berkaitan, selain itu juga dapat dilakukan kerjasama dengan pihak swasta ataupun pihak terkait guna menunjang pengadaan sarana prasarana yang belum dimiliki.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama dalam hal waktu dikarenakan pada pelaksanaannya hanya diberikan waktu oleh lembaga selama 2 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 pengaduan gawat darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur pertama-tama dipanjatkan kehadirat 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 Antonius Triyono dan Ibu Partiwati. Penulis juga menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada Bapak Ir. Heryaman, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Bapak Syahrir, SH, M.Si selaku dosen pembimbing II, seluruh IKAPTK Kota Semarang yang telah membantu selama proses penelitian, Saudara Kontingen Jawa Tengah Angkatan 29 serta semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W, *Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mix*, Edisi Indo (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014)
- DeLone, William H., and Ephraim R. McLean, 'Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable', *Information Systems Research*, 3.1 (1992), 60–95
- Denzin, Norman dan Lincoln, *Handbook of Qualitative Research*, SAGE Publi (USA, 2009)
- Dermawan, Deni, *Komunikasi Pembelajaran: Berbasis Brain Information Communication and Technology* (Bandung: Humaniora, 2009)
- Effendy, *Kamus Komunikasi* (Mandar Maju, 2012)
- Faedlulloh, Dodi, Syamsul Maarif, Intan Fitri Meutia, and Devi Yulianti, 'Birokrasi Dan Revolusi Industri 4.0: Mencegah Smart ASN Menjadi Mitos Dalam Agenda Reformasi Birokrasi Indonesia', *Jurnal Borneo Administrator*, 16.3 (2020), 313–36
- Gie, The Liang, *Administrasi Perkantoran Modern* (Yogyakarta: Liberty, 1992)
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)* (Yogyakarta: Gava Media, 2018)
- Hasan, Erliana, *Komunikasi Pemerintahan* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010)
- Henry, Grace, *Best Practice Government Call Center* (Jakarta, 2013)
- Labolo, Muhadam, *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, Teori, Konsep Dan Pengembangannya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2005)
- Masyhur, Firdaus, 'Penelitian E-Government Di Indonesia: Studi Literatur Sistematis Dari Perspektif Dimensi Pemingkatan e-Government Indonesia (PeGI)', *JURNAL IPTEKKOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 19.1 (2017), 51
- Moleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2017)
- Nagitec, 'Mengenal Teknologi Call Center Dan Kegunaannya', 2020 <<https://nagitec.com/mengenal-teknologi-call-center-dan-kegunaannya/>>
- Ndraha, Taliziduhu, *Teori Budaya Organisasi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005)
- Nuriyanto, N., 'Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep "Welfare State"?', *Jurnal Konstitusi*, 11.3 (2014), 428–53

Pitalebar, Direktorat Pengembangan, 'Program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112' <<https://layanan112.kominfo.go.id/>>

Publik, Pelayanan, and Presiden Republik Indonesia, 'UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"', *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*, 2009

Rachmadi, F, *Public Relation Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: Galamedia Pustaka Utama, 1994)

Sinambela, Litjan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011)

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010)

Sutrisno, *Pengantar Pembelajaran Inovatif Berbasis Teknologi Dan Komunikasi* (Jakarta: Gaung Persada, 2011)

Undp-government, Joint, 'Decentralization: A Sampling of Definitions', *October*, October, 1999

Wasistiono, Sadu, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah* (Bandung: CV. Fokus Media, 2003)

Wojowasito, S, *Kamus Lengkap: Inggris-Indonesia, Indonesia Inggris* (Bandung: Hasta, 1980)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2021 Tentang Pos, Telekomunikasi, Penyiaran

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 1-10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat

Peraturan Walikota Semarang Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

