

Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112 (Studi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah)



Author:

Rida Amelia Citradewi^{1*}, Rotzami²

Affiliation:

Pemerintah Kota Semarang, Jl. Pemuda No. 148, Jawa Tengah
50132, Indonesia¹

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno Km. 20,
Jatinangor 45363, Indonesia²

e-Mail: himelamel@gmail.com¹, jarotzami@gmail.com²

*Correspondence Author

Received, 04 Juli 2024

Revised, 30 Juli 2024

Accepted, 30 Juli 2024

Available Online, 07 Agustus 2024

Abstrak

Paradigma SPBE di Indonesia mendorong transformasi pemerintahan menuju e-government dan mempercepat terwujudnya konsep Smart City. Upaya pemerintah untuk mewujudkannya yaitu melalui Layanan Call Center 112 sebagai sistem keamanan yang terintegrasi. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya di beberapa daerah masih ditemukan kendala salah satunya mengenai kecepatan dalam merespons aduan darurat. Sementara itu, Layanan Call Center 112 Kota Semarang menerima penghargaan di tahun 2020 sebagai pelaksana program layanan Call Center 112 terinovatif, hal tersebut menarik untuk diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan kualitas pelayanan aduan darurat dengan mengeksplorasi pelayanan Call Center 112 Kota Semarang. Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena penelitian serta menemukan sebab atau aspek yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan teori Zeithaml yang mencakup lima dimensi, yaitu: tangibel, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan penelitian menunjukkan bahwa jumlah panggilan masuk yang terdisposisi melalui layanan ini selama 2022 – 2023 mengalami peningkatan. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi tangibles terdapat sarana dan prasarana yang memadai, namun masih kurang dalam hal kedisiplinan dan kemudahan akses, pada dimensi reliability terdapat pelatihan yang rutin dilaksanakan oleh pengelola layanan serta standar pelayanan yang jelas, pada dimensi responsiveness terdapat komitmen dari pengelola layanan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan tepat waktu, serta sangat terbuka terhadap komplain dari masyarakat, pada dimensi assurance terdapat beberapa regulasi serta adanya kerja sama dengan beberapa komunitas relawan sebagai jaminan keberhasilan pelayanan, pada dimensi empathy menunjukkan sikap pengelola layanan yang profesional dalam menanggapi aduan darurat.

Kata Kunci: Call Center 112, Kota Pintar, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Aduan Darurat.

Abstract

The SPBE paradigm in Indonesia promotes the transformation of governance towards e-government and accelerates the realization of the Smart City concept. The government's efforts to achieve this include the Call Center 112 service as an integrated security system. However, in practice, some regions still face obstacles, one of which is the speed of response to emergency complaints. Meanwhile, the Semarang City Call Center 112 service received an award in 2020 as the most innovative Call Center 112 service program implementer, making it an interesting subject for research. Therefore, this study aims to describe and explain the quality of emergency complaint services by exploring the Semarang City Call Center 112 service. A qualitative research method with an exploratory approach is used to gain a deep understanding of the research phenomenon and uncover the causes or aspects related to the phenomenon. The research data was obtained through interviews, observations, and documentation using Zeithaml's theory, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings show that the number of incoming calls processed through this service increased from 2022 to 2023. The results indicate that in the tangibles dimension, there are adequate facilities and infrastructure, but there are still shortcomings in terms of discipline and ease of access. In the reliability dimension, regular training is conducted by service managers along with clear service standards. In the responsiveness dimension, there is a commitment from service managers to provide fast, accurate, precise, and timely services and to be very open to public complaints. In the assurance dimension, there are several regulations and cooperation with several volunteer communities as a guarantee of service success. In the empathy dimension, the service managers demonstrate a professional attitude in responding to emergency complaints.

Keywords: Call Center 112, Kota Pintar, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Aduan Darurat.

1. Pendahuluan

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. Penerapan SPBE menjadi suatu kebutuhan yang penting dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik karena mampu mengoptimalkan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dituntut masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka pelayanan prima harus menghadirkan kinerja yang maksimal sebagai birokrasi aparatur yang memegang peranan kunci (Sinaga & Novella, 2023).

Penggunaan SPBE secara erat terhubung dengan konsep *Smart City*, yang meliputi inovasi dalam mengatasi tantangan kota dan meningkatkan kualitas hidup

masyarakat. 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). Untuk mendukung sub dimensi sistem keamanan, pemerintah menerapkannya melalui pembentukan pelayanan aduan darurat yang terintegrasi.

Tahun 2015 dilakukan kajian teknis yang mencakup desain dan topologi jaringan, serta *probity 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. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara *online*, maka dibutuhkan pemerintah daerah untuk memaksimalkan fitur aplikasi yang digunakan (Rahmadanita & Dowa, 2021).

Pemerintah Kota Semarang telah meresmikan Layanan *Call Center* 112 pada tahun 2018. Inovasi tersebut telah diatur dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. 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. Layanan *Call Center* 112 ditugaskan untuk menangani kejadian gawat darurat di Kota Semarang yang beroperasi selama 24 jam dengan

sistem *shifting*, memastikan bahwa permintaan dan aduan masyarakat dapat ditanggapi secara *realtime* dan *ontime* terdisposisi kepada perangkat daerah terkait.

Layanan ini terus dilakukan pengembangan, baik dari sisi teknis maupun pelayanan demi mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat serta penyelenggara pelayanan (Putera & Harsono, 2022). 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.

Pemerintah Kota Surabaya juga menerapkan layanan ini, melalui layanan *Command Center* 112 berhasil melayani aduan masyarakat dalam waktu hanya 7 menit, dan juga mendapatkan penghargaan layanan darurat terbaik dari Asosiasi *Global Contact Center World* tahun 2019 (Ferynda & Fanida, 2023). Selain itu, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Layanan Jakarta Siaga 112 berhasil mencapai target *Service Level Agreement* (SLA) dengan tingkat kepuasan sebesar 95%, dan pencapaian tersebut konsisten meningkat setiap bulannya (Putri & Bahar, 2020). Keberhasilan layanan *Call Center* 112 di Indonesia dibuktikan dengan didapatkannya penghargaan *Gold Award* dalam acara *Contact Center Word Top Ranking Performance Competition* (CCW *World Level Year* 2020) oleh Kemenkominfo tahun 2020 (Kemenkominfo, 2021b).

Sementara itu, di Kota Manado layanan *Call Center* 112 mengalami kendala terhadap kepuasan masyarakat karena respons petugas dalam menanggapi panggilan darurat yang masih lambat dan banyak panggilan darurat yang tidak terjawab. Permasalahan tersebut disebabkan karena belum optimalnya Standar Operasional Sistem (SOP) pada pelaksanaan layanan tersebut (Muyu et al., 2023). Selain itu, Kota Cilegon dalam menerapkan Program Layanan Darurat 112 juga

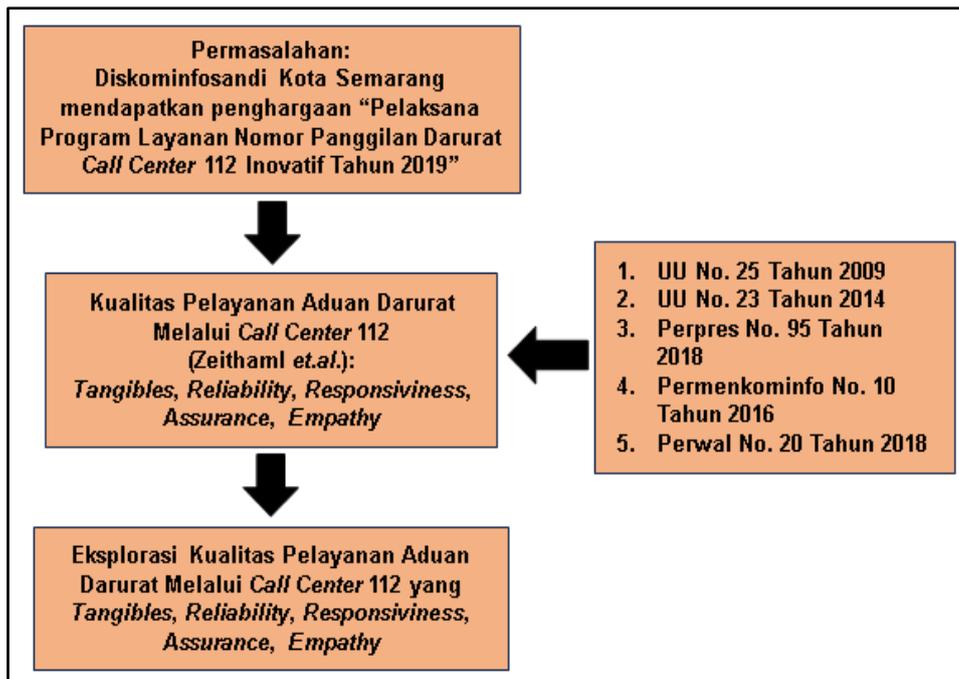
memiliki kendala terhadap sistem komputerisasi. Hal itu dibuktikan dengan proses serah terima laporan dari perangkat daerah ke layanan tersebut masih melalui grup *whatsapp* (Banon et al., 2023).

Terdapat persamaan dan perbedaan antara beberapa penelitian tersebut dengan penelitian yang peneliti lakukan. Persamaannya adalah layanan yang digunakan untuk penelitian yaitu Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif eksploratif dan pengukuran/indikator yang digunakan yaitu 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*. Dengan demikian, peneliti dapat menyatakan bahwa kebaruan penelitian ini terletak pada konsep yang digunakan dan penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengeksplorasi pelayanan *Call Center* 112 di Diskominfo Kota Semarang, sehingga didapatkan gambaran kualitas pelayanan aduan darurat agar dapat menjadi contoh bagi pelayanan aduan darurat di daerah lain untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

2. Metode Penelitian

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). Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini sangat tepat, karena pendekatan ini menuntut fokus dan eksplorasi terhadap permasalahan yang sedang diteliti. Sedangkan metode eksploratif digunakan untuk menemukan sebab atau aspek yang berkaitan dengan fenomena yang terjadi, serta untuk menjelajahi aspek-aspek yang belum spesifik atau belum diketahui secara rinci mengenai objek penelitian (Ronda, 2020).

Peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data, peneliti melakukan wawancara mendalam terhadap beberapa informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan teknik *insidental sampling*. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun dan dijelaskan sebagai berikut:



Sumber: diolah oleh Peneliti, 2024

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Untuk meninjau kegiatan dan fasilitas yang tersedia, peneliti melakukan observasi di lokasi penelitian, yaitu Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, serta mengumpulkan sumber data yang relevan dengan kegiatan pelayanan *Call Center 112*. Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan membandingkan kesesuaian data melalui triangulasi. Kegiatan analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2013).

Adapun analisisnya menggunakan teori kualitas pelayanan yang digagas oleh Zeithaml (Zeithaml et al., 1990) dengan lima dimensi SERVQUAL sebagai berikut:

1) *Tangibles*

Tangibles dalam konteks kualitas pelayanan mengacu pada elemen fisik atau konkret yang dapat dirasakan atau dilihat oleh penerima layanan ketika mereka berinteraksi dengan penyedia layanan. Indikator dimensi *tangibles* meliputi: (Hardiyansyah, 2018)

- a. Penampilan pengelola layanan dalam melayani masyarakat
- b. Kenyamanan tempat pelayanan
- c. Kemudahan proses pelayanan
- d. Kedisiplinan pengelola layanan
- e. Kemudahan akses masyarakat dalam pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2) *Reliability*

Reliability dalam konteks pelayanan publik merujuk pada tingkat keandalan dan konsistensi suatu lembaga pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Indikator dimensi *reliability* meliputi (Hardiyansyah, 2018):

- a. Kecermatan pengelola layanan dalam melayani masyarakat
- b. Standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan pengelola layanan menggunakan alat bantu
- d. Keahlian pengelola layanan menggunakan alat bantu

3) *Responsiveness*

Responsiveness merupakan kemampuan memberikan respons dengan cepat, tanggap dan aspiratif kepada penerima layanan. Indikator dimensi *responsiveness* meliputi (Hardiyansyah, 2018):

- a. Respons terhadap permohonan pelayanan
- b. Pelayanan yang cepat
- c. Pelayanan yang tepat
- d. Pelayanan yang cermat

- e. Pelayanan yang tepat waktu
- f. Merespons semua keluhan masyarakat

4) *Assurance*

Assurance dalam konteks pelayanan publik merujuk pada pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. Indikator dimensi *assurance* meliputi (Hardiyansyah, 2018):

- a. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5) *Empathy*

Empathy dalam hal ini berarti memperhatikan dan memberikan perhatian kepada masyarakat. Indikator dimensi *empathy* meliputi (Hardiyansyah, 2018):

- a. Mendahulukan kepentingan masyarakat
- b. Melayani dengan sikap ramah
- c. Melayani dengan sikap sopan santun
- d. Tidak diskriminasi
- e. Pengelola layanan melayani dan menghargai setiap masyarakat

3. Hasil Dan Pembahasan

Peneliti 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*

Peneliti 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.

Seorang pegawai organisasi publik yang profesional harus mampu berpenampilan menarik, baik secara fisik maupun nonfisik, sehingga ia mampu menjadi "magnet" dalam membangun hubungan jangka panjang (Tawai et al., 2023). 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* maupun sosialisasi.



Sumber: Dokumentasi, 2024

Gambar 2. Pakaian Dinas Khusus Pegawai *Call Center* 112 Kota Semarang

Tempat pelayanan dinilai sudah nyaman bagi pengelola layanan, dibuktikan dengan sarana dan prasarana tempat pelayanan yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan dalam kondisi baik. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, menjelaskan bahwa Layanan *Call Center* 112 Kota Semarang sering kali menjadi

referensi bagi beberapa daerah untuk meningkatkan kualitas layanan darurat 112 di daerah tersebut. Pelayanan juga dilengkapi dengan adanya layar monitor CCTV yang berguna untuk memantau lalu lintas di Kota Semarang sekaligus mengawasi terjadinya kejadian darurat, sehingga pengelola layanan dapat langsung membuat laporan darurat tanpa permintaan dari masyarakat.

Proses pelayanan sangat mudah dan telah diatur dalam SOP yang menjadi pedoman pengelola layanan, masyarakat hanya perlu menelepon ke nomor 112 tanpa biaya telepon bahkan dalam keadaan ponsel terkunci dan tanpa SIM Card. Sistem pelayanan dibagi 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. Namun, dalam hal kedisiplinan pengelola layanan masih dinilai kurang karena pengelola layanan terkadang lalai dalam menjalankan shift malam dengan sengaja berangkat terlambat. Oleh karena itu, dilakukan penilaian terhadap kinerja pengelola layanan yang didasarkan pada standar *Key Performance Indicator* (KPI) setiap satu minggu sekali. Penilaian terhadap kinerja pengelola layanan *Call Center* 112 sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholikha dan Pujianto yang menerapkan KPI pada penilaian kinerja karyawan produksi, bahwa dengan KPI perusahaan dapat melihat karyawan yang mempunyai kinerja yang baik dan karyawan yang mempunyai kinerja yang kurang sehingga bisa menetapkan *reward* dan *punishment* bagi karyawan (Sholikha & Pujianto, 2023).

Kemudahan akses masyarakat dalam menghubungi layanan ini juga perlu ditingkatkan karena masih terdapat beberapa layanan operator yang tidak bisa terhubung dengan layanan ini. Walaupun selama tahun 2022 sudah dilakukan survei panggilan yang tersebar di berbagai wilayah kecamatan dan kelurahan di Kota Semarang, masih terdapat beberapa layanan operator yang tidak bisa terhubung saat kondisi darurat.

Layanan ini dibantu dengan 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. *Dispatcher* perangkat daerah yang menerima tiket aduan akan mendapatkan notifikasi berupa suara sirine, serta dapat memantau pergerakan petugas lapangan melalui *maps wallboard* aplikasi SAKTI. Selain itu, adanya *Area Traffic Control System (ATCS)* juga membantu memudahkan pengelola layanan dalam memberikan pelayanan darurat dengan memantau lalu lintas di area tersebut dan memberikan laporan secara langsung jika melihat kejadian darurat kepada *dispatcher* perangkat daerah/instansi terkait. Sama halnya dengan tindakan yang dilakukan *Command Center* Kota Surabaya yang memanfaatkan perangkat lunak pemantauan CCTV untuk mengawasi berbagai lokasi strategis di Kota Surabaya, walaupun masih ada beberapa kejadian kecelakaan yang tidak diketahui karena tidak ada CCTV di lokasi tersebut (Anjani et al., 2024).

Di tahun 2022 dalam gelar rapat Monev dan pelatihan bimtek, karena tingginya angka *prank* dan *ghost call*, maka dilakukan pembaruan sistem layanan yang dapat *capture* laporan dari sosial media untuk menghindari *hoax* dan *prank call*. Sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Yasir dan Assyahri, bahwa masih banyaknya *prank call* (panggilan palsu) yang masuk ke *Call Center* 112 menjadi tantangan tersendiri. Panggilan palsu tidak hanya mengganggu operasional layanan, tetapi juga menghabiskan sumber daya yang seharusnya digunakan untuk menangani keadaan darurat yang nyata (Yasir & Assyahri, 2024).

3.2 Reliability

Peneliti 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 layanan ini menerapkan fitur *layer* yaitu L3, dimana L1 sebagai *call taker*, L2 sebagai admin *dispatcher* perangkat daerah, dan L3 sebagai

petugas lapangan. Tugas *dispatcher* tersebut adalah mendistribusikan semua tiket dari L1 ke L3 masing-masing perangkat daerah menggunakan aplikasi SAKTI. Selain memudahkan sistem *ticketing*, aplikasi ini juga dilengkapi dengan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh L1 sesuai dengan kejadian darurat yang dilaporkan.

Tabel 1. Alur Menerima Laporan

No.	Jenis Aduan	Alur Menerima Laporan
1.	Ambulance Pemeriksaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Greeting</i> 2. Tanyakan nama dan nomor telepon reguler pelapor 3. Tanyakan alamat 4. Tanyakan kondisi/keluhan pasien 5. Tanyakan nama pasien dan usia 6. Tanyakan riwayat penyakit 7. Berikan rasa empati 8. <i>Closing</i>
2.	Ambulance Siaga	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Greeting</i> 2. Tanyakan nama dan nomor telepon reguler pelapor 3. Tanyakan kondisi pasien 4. Tanyakan nama pasien dan usia 5. Tanyakan riwayat sakit 6. Tanyakan tujuan transportasi 7. Tanyakan waktu 8. <i>Closing</i>
3.	Kecelakaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Greeting</i> 2. Tanyakan nama dan nomor telepon reguler pelapor 3. Tanyakan kondisi korban 4. Tanyakan lokasi 5. Tanyakan tindakan apa yang sudah dilakukan 6. Berikan rasa empati 7. <i>Closing</i>
4.	Kebakaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Greeting</i> 2. Tanyakan nama dan nomor telepon reguler pelapor 3. Tanyakan objek yang terbakar 4. Tanyakan lokasi kebakaran 5. Berikan rasa empati 6. <i>Closing</i>
5.	Kamtibmas	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Greeting</i> 2. Tanyakan nama dan nomor telepon reguler pelapor 3. Tanyakan lokasi 4. Tanyakan jumlah massa (kisaran) 5. <i>Closing</i>
6.	Informasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Greeting</i> 2. Tanyakan nama pelapor 3. Identifikasi masalah 4. Jika laporan masuk ke ranah SMI/PPID sarankan untuk melaporkan ke kanal yang sudah tersedia 5. <i>Closing</i>

Sumber: Dokumentasi, 2024

Langkah-langkah tersebut membantu pengelola layanan memberikan bantuan yang sesuai dengan keadaan darurat yang terjadi. Kemudian sebelum mengirimkan tiket kepada *dispatcher*, *call taker* akan memeriksa kembali keakuratan informasi yang telah dicatat dengan memverifikasi alamat, nomor telepon, dan informasi lainnya. Dengan adanya sistem L3 tersebut, setiap pengelola layanan memiliki perannya masing-masing sehingga kecermatan pengelola layanan sangat diperhatikan.

Layanan ini sudah memiliki standar pelayanan yang jelas, dibuktikan dengan adanya SOP 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. Hal tersebut juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriani dkk, bahwa penyelenggaraan layanan telah disesuaikan dengan SOP dan telah ada jalinan kerjasama yang baik antar petugas layanan dengan instansi/dinas terkait yang dibutuhkan masyarakat sesuai jenis laporan kedaruratannya (Apriani et al., 2024). Jika suatu kebijakan diimplementasikan dengan baik maka hasil dan tujuan yang tercapai itu akan optimal, salah satu dampaknya adalah di kualitas pelayanan publik (Kristianto et al., 2023).

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. Karena di tahun 2022 pelatihan teknis banyak menonjolkan perihal *hardskill*, maka saat ini dilakukan *upgrade* dari sisi *softskill*. Pada tahun 2023, layanan ini mengadakan pelatihan *softskill* untuk meningkatkan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) di

Yogyakarta. Peneliti sependapat dengan pernyataan Pratiwi dkk, bahwa pemerintah memiliki peran penting dalam meningkatkan dan mengembangkan SDM khususnya ASN sebagai aparatur pelaksana kebijakan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, karena di era global ini tuntutan masyarakat mendapatkan proses pelayanan secara cepat dan tepat memerlukan tindak lanjut yang nyata seperti komputersasi dalam setiap kegiatan penyedia jasa layanan (Pratiwi et al., 2022).

3.3 *Responsiveness*

Peneliti 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.

Tolak ukur tercapainya tujuan dari inovasi layanan 112 adalah ketika terdapat masyarakat yang mengalami keadaan darurat menghubungi layanan 112 dan langsung mendapatkan respons serta tindakan dari petugas yang melayani (Kommala et al., 2023). Layanan Call Center 112 Kota Semarang merespons semua permohonan pelayanan masyarakat dengan baik, dibuktikan dengan adanya peningkatan pada jumlah penanganan laporan darurat. Tahun 2023, layanan ini telah menerima panggilan masuk sebanyak 33.676 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. *Annual Report Call Center 112 Kota Semarang Tahun 2023*

No.	Kategori Panggilan	Jumlah
1.	Panggilan Valid	13.454
2.	Panggilan <i>Prank</i>	8.688
3.	Panggilan <i>Ghost</i>	6.096
4.	Panggilan Informasi	5.438
Total		33.676

Sumber: Dokumentasi, 2024

Sebanyak 13.454 panggilan masuk terdisposisi ke perangkat daerah melalui layanan ini. Jumlah panggilan tersebut mencerminkan kapasitas dan kemampuan pengelola layanan dalam merespons berbagai situasi darurat, serta memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat. Selain itu, pengelola layanan juga bersedia menerima aduan darurat yang disampaikan melalui media sosial. Akan tetapi, karena pengelola layanan tidak selalu aktif 24 jam di media sosial, masyarakat akan selalu di edukasi untuk menghubungi melalui telepon.

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, antara lain:

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

Kepala Diskominfo Kota Semarang menyatakan bahwa kerjasama dengan beberapa komunitas relawan memberikan kontribusi terhadap penyediaan layanan yang cepat bagi masyarakat. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriani dkk, bahwa layanan 112 Kota Samarinda juga terhubung dengan relawan, selain itu juga Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Kepolisian, Satpol PP, dan Pemadam Kebakaran (Apriani et al., 2024).

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

- a) Identitas pelapor: nama, alamat, dan nomor kontak yang dapat dihubungi.
- b) Deskripsi kasus darurat: jelaskan dengan jelas apa yang terjadi, kapan, di mana, dan bagaimana insiden terjadi.
- c) Keterangan pelaku: jika pelapor mengetahui siapa pelaku kedaruratan, berikan keterangan tentang identitas pelaku dan hubungandengan pelapor.

- d) 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 karena layanan ini beroperasi selama 24 jam, baik di hari biasa maupun hari libur. *Respond time* yang mampu diberikan oleh layanan ini adalah 15 menit. Namun, apabila petugas lapangan sedang berada didekat lokasi kejadian, penanganan akan dapat dilakukan dengan cepat. Hal tersebut berbanding terbalik dengan Layanan *Public Safety Center* (PSC) 119 di Kabupaten Wonogiri, dimana layanan ini masih belum sesuai dengan Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 9 Tahun 2021 yang menyatakan bahwa Layanan PSC 119 dilaksanakan 24 jam, namun kenyataannya layanan ini tidak tersedia 24 jam dan respons layanan yang lama (Maulana et al., 2023). Ketepatan waktu pelayanan juga 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*. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ferynda dan Fanida, dimana *Command Center* 112 BPBD Kota Surabaya hanya menerima saran atau masukan yang disampaikan melalui telepon secara langsung dan acara sosialisasi, tidak ada layanan pengaduan khusus yang dapat diakses melalui *website* atau sosial media (Ferynda & Fanida, 2023).

3.4 Assurance

Peneliti 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.

Jika pengguna layanan sudah diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan penyedia layanan (Rorong et al., 2022). 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. Peneliti setuju dengan penelitian yang dilakukan oleh Lasa dkk terhadap pelayanan keperawatan, bahwa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat memerlukan tindakan yang sesuai standar kompetensi maupun kemampuan yang dimiliki pengelola layanan, dengan waktu tanggap yang cepat dan tepat dapat menjamin keberhasilan suatu penanganan gawat darurat (Lasa et al., 2021).

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. Hal tersebut juga disampaikan oleh Kepala Diskominfo Kota Semarang bahwa tujuan diciptakannya layanan ini adalah untuk memberikan pelayanan secara gratis kepada masyarakat Kota Semarang yang mengalami situasi darurat.

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. Menurut Kepala Diskominfo Kota Semarang, adanya jaminan terhadap legalitas suatu pelayanan yang dilakukan oleh

pemerintah akan menjadi pedoman setiap tindakan yang dilakukan oleh pengelola layanan sebagai pelaksana kebijakan yang berkaitan dengan penggunaan data masyarakat harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sehingga memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa privasi dan keamanan data akan terjaga dengan baik saat menggunakan layanan darurat ini.

Kepastian biaya dalam pelayanan juga sudah terjamin dibuktikan dengan diadakannya sosialisasi melalui *roadshow* di kecamatan dan kelurahan, kampanye di *Car Free Day*, kampus, sekolah, maupun lewat postingan sosial media yang menekankan layanan ini gratis biaya telepon dan biaya pelayanan.



Sumber: Dokumentasi, 2024

Gambar 3. Kampanye Call Center 112 Kota Semarang di Car free Day

Subkoordinator Pengelolaan Aspirasi dan Informasi menyatakan bahwa adanya sosialisasi tersebut akan memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa pelayanan yang dilakukan tidak dikenakan biaya apapun. Apabila ditemukan petugas yang meminta biaya pelayanan, maka masyarakat dapat melaporkan kejadian tersebut melalui panggilan ke 112. Seperti pendapat dari Tasrifl dkk yang melakukan penelitian terhadap *Command Center* Kota Bima, dimana sosialisasi perlu untuk dilakukan sebagai perbaikan kualitas pelayanan dan layanan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat (Tasrifl et al., 2023).

3.5 *Empathy*

Peneliti 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 juga 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. Sama halnya dengan Layanan *Call Center* 112 Kota Bandung yang menunjukkan tingkat empati yang baik karena sudah dilatih untuk bersikap sensitif terhadap keadaan darurat dan menjaga komunikasi yang terbuka, ramah, dan empatik dengan pemanggil (Solihin et al., 2023).

Dalam pelayanan tidak hanya sikap sopan santun yang dibutuhkan oleh masyarakat, tetapi juga sikap tidak membeda-bedakan karena setiap masyarakat memiliki hak dan kedudukan yang sama, hal tersebut merupakan suatu etika dalam pelayanan (Halisa et al., 2022). 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.

Tabel 3. Jenis Pelayanan *Call Center* 112 Kota Semarang

Jenis Pelayanan	Jenis Kejadian
Kesehatan	Ambulance Transportasi Ambulance Gawat Darurat Ambulance Home Care Ambulance Jenazah Covid-19
Bencana Alam	Tanah longsor Pohon Tumbang Banjir Gempa Bumi Rumah Roboh
Penyelamatan	Kebakaran Evakuasi Hewan Buas-Non Buas Penanganan Bencana Penyelamatan dan Pertolongan
Kamtibmas	Kerusuhan Balap Liar Tindak Kriminal Gangguan Kamtibmas ODGJ PGOT Kekerasan pada Perempuan dan Anak Gangguan Lalu Lintas Pelanggaran Perda
Darurat Lainnya	Pipa Bocor Jalan Rusak Tiang Roboh Konsleting Listrik Lampu PJU Kabel Menjuntai Permohonan Air Bersih

Sumber: Dokumentasi, 2024

Pengelola layanan juga melayani dan menghargai masyarakat dengan baik, dibuktikan dengan tindakan *call taker* yang menghubungi kembali pelapor apabila panggilan terputus karena masalah jaringan. Hal tersebut menunjukkan tanggung jawab dan komitmen untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Sikap empati petugas pelayanan dapat ditunjukkan dengan sikap tubuh petugas yang sedang melayani baik itu cara berkomunikasi dan menjawab pertanyaan, keramahan, dan kesabaran dalam melayani masyarakat walaupun petugas dalam kondisi letih sekalipun (Suprianto, 2023).

Diskusi

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 8 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.

4. Kesimpulan

Peneliti 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 SAKTI 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 *Call Center* 112 Kota Semarang, 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. 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. Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti 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.

5. Daftar Pustaka

- Anjani, S. J., Kusbandrijo, B., & Hartono, S. (2024). Implementasi Program Surabaya Integrated Command Center (SICC) Sebagai Upaya Peningkatan Smart City di Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(03), 193–204.
- Apriani, F., Rahma, U. A., Yusuf, M., Hayati, S., Jubaidah, J., & Suraya, R. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Diskominfo Kota Samarinda di Era Disrupsi: Studi Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 894–901.
<https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.5053>

- 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.
- Halisa, N., Adys, A. K., & Riskasari. (2022). Etika Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanete Riaja Kabupaten Barru. *Journal Universitas Muhammadiyah Makassar*, 3(5).
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gavamedia.
- Kemenkominfo. (2016). *Tentang Call Center 112*. Portal Layanan Panggilan Darurat 112. <https://layanan112.kominfo.go.id/tentang>
- Kemenkominfo. (2021a). *Menkominfo Dorong Negara G20 Kembangkan Program Smart City Indonesia*. Portal Informasi Indonesia. <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*. Kominfo. 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
- Kommala, D. O., Ruminding, I. N., Salsabila, Fitriana, S., Syafira, A. D., & Shneider, C. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Call Center 112 Di Kota Samarinda). *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 147–158. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i1.286>
- Kristianto, D., Kenedi, J., & Jalili, I. (2023). Implementasi Sistem Informasi Layanan Call Center 110 Terhadap Pelayanan Publik Perspektif Fiqh Siyasah. *Journal of*

Sharia and Legal Science, 1(3), 105–126.
<https://doi.org/10.61994/jsls.v1i3.160>

Lasa, I., Salesman, F., & Petrus S. K., T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu. *CHMK Nursing Scientific Journal*, 5(1), 6–17.

Maulana, N. B., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Analisis Implementasi Public Safety Center 119 Di Kabupaten Wonogiri. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12(1), 1–13.
[https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13775/3/Bab 2.pdf](https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/13775/3/Bab%202.pdf)

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.”* Portal Kota Semarang.
https://semarangkota.go.id/p/1490/semarang_raih_penghargaan_

Pratiwi, S., Faradila, N., & Iashania, Y. (2022). *Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik*. 1(1), 28–37.

Putera, M. N. S., & Harsono, D. D. (2022). Efektivitas LAPOR! dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Kabupaten Tanah Laut Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 4(2), 90–105.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v4i2.2877>

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.

Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-PBB Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten

Purwakarta. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(2), 51–69.
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311>

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

Rorong, S. G., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Governance*, 2(1), 1–8.

Sholikha, R., & Pujiyanto, W. E. (2023). Penilaian Kinerja Karyawan Produksi Berbasis Key Performance Indicators (KPI). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 12–21. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v2i2.599>

Sinaga, A. R. B., & Novella, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Aplikasi Sikepo Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan*, 5(1), 17–40.

Solihin, A., Surtiani, A., & Astuti, S. (2023). Kualitas Layanan Nomor Panggil Darurat (NDP) Call Centre 112 Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 10(3), 583–593.

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

Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>

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

Tasrifl, Rahmi, & Yuni, P. P. (2023). Program Command Center dan Pengaduan Online Sebagai Strategi Komunikasi Kominfo Kota Bima. *Jurnal Komunikasi dan Kebudayaan*, 10(1), 1–9.

Tawai, A., Amir, M., & Almaidah. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Good Governance Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kendari. *Journal Publicuho*, 6(1), 343–354.
<https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.126>

Yasir, & Assyahri, W. (2024). Efektivitas Program Telepon Darurat 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)*, 2(1), 50–58.

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



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).