

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk kebutuhan akan layanan kedaruratan yang cepat, responsif, dan dapat diandalkan. Menurut Denhardt & Denhardt (2015), pelayanan publik harus mengedepankan nilai-nilai responsivitas, kepercayaan, dan orientasi terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks modern, layanan kedaruratan menjadi salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat strategis karena berhubungan langsung dengan keselamatan jiwa, keamanan, dan penanganan situasi kritis yang membutuhkan penanganan segera. Pelayanan darurat yang berkualitas tidak hanya bergantung pada ketersediaan sumber daya, tetapi juga pada sistem respons yang efektif (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2014).

Di berbagai negara, nomor layanan darurat menjadi sistem yang terintegrasi dalam manajemen keselamatan publik. Layanan seperti 911 di Amerika Serikat atau 999 di Inggris telah menjadi contoh bagaimana sistem kedaruratan mampu memberikan respons cepat, tepat, dan dipercaya oleh masyarakat. Kepercayaan masyarakat merupakan elemen penting dalam keberhasilan layanan, karena tingkat kepercayaan menentukan sejauh mana masyarakat mau menggunakan layanan tersebut saat diperlukan (Mayer, Davis, & Schoorman, 1995). Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan juga bergantung pada kualitas interaksi,

kecepatan respons, akurasi informasi, serta keandalan petugas dalam menangani panggilan darurat (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Di Indonesia, pemerintah mengembangkan layanan *Emergency Call 112* sebagai sistem panggilan darurat terpadu yang dapat diakses secara gratis oleh masyarakat untuk situasi kebakaran, kecelakaan, kriminalitas, hingga keadaan gawat darurat medis. Kementerian Komunikasi dan Informatika menegaskan bahwa layanan ini dirancang untuk memastikan kemudahan akses dan integrasi antarinstansi agar masyarakat memperoleh penanganan cepat dan efektif. Keberhasilan layanan darurat tersebut sangat ditentukan oleh kualitas layanan, mulai dari kecepatan menerima panggilan, respons operator, koordinasi antarinstansi, hingga tindak lanjut lapangan (Setiadi, 2018). Namun, tidak semua daerah menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang sama, karena kualitas implementasi sering dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia.

Dalam kerangka *Smart Society*, aspek keamanan dan layanan darurat menjadi salah satu prioritas. Masyarakat membutuhkan sistem tanggap darurat yang cepat, terintegrasi, dan mudah diakses. Menyadari hal tersebut, Kemenkominfo menetapkan kebijakan melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD). Kebijakan ini menetapkan nomor 112 sebagai nomor darurat nasional yang dapat digunakan masyarakat secara gratis dan tersedia 24 jam. Layanan ini bertujuan menyatukan berbagai nomor darurat ke dalam satu sistem

terpadu sehingga koordinasi antarinstansi, seperti kepolisian, pemadam kebakaran, dan tenaga medis, dapat berjalan lebih efektif.

Kota Semarang merupakan salah satu kota yang telah mengimplementasikan layanan *Emergency Call* 112 sebagai wujud komitmen pemerintah kota dalam meningkatkan keamanan dan keselamatan masyarakat. Layanan ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat ketika menghadapi kondisi darurat. Meski demikian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan 112 belum sepenuhnya terukur secara mendalam, terutama mengenai bagaimana pengalaman masyarakat terbentuk, faktor apa yang memengaruhi kepercayaan dan kepuasan mereka, serta bagaimana interaksi antara layanan dan pengguna berlangsung. Sejalan dengan pendapat Strauss & Corbin (1998), pengalaman masyarakat merupakan sumber penting untuk membangun teori yang lebih grounded tentang bagaimana kepuasan dan kepercayaan itu terbentuk dalam konteks layanan publik.

Salah satu daerah yang telah mengimplementasikan layanan darurat Call Center 112 adalah Kota Semarang, yang meluncurkan layanan ini pada tahun 2018. Inovasi tersebut mendapat apresiasi dari Kemenkominfo melalui penghargaan “Pelaksana Program Layanan Nomor Panggilan Darurat Call Center 112 Inovatif Tahun 2019”. Data menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan ini terus meningkat, dengan jumlah panggilan yang masuk pada tahun 2023 mencapai 13.454 panggilan, naik signifikan dibandingkan 7.740 panggilan pada tahun 2022. Sepanjang tahun 2024, Call Center 112 telah menerima 12.336 laporan darurat, di mana aduan kesehatan mendominasi lebih dari 80% dari total panggilan.

(<http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>). Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengenal dan memanfaatkan layanan darurat tersebut. Rincian jenis aduan yang masuk dapat dilihat pada tabel 1 dibawah :

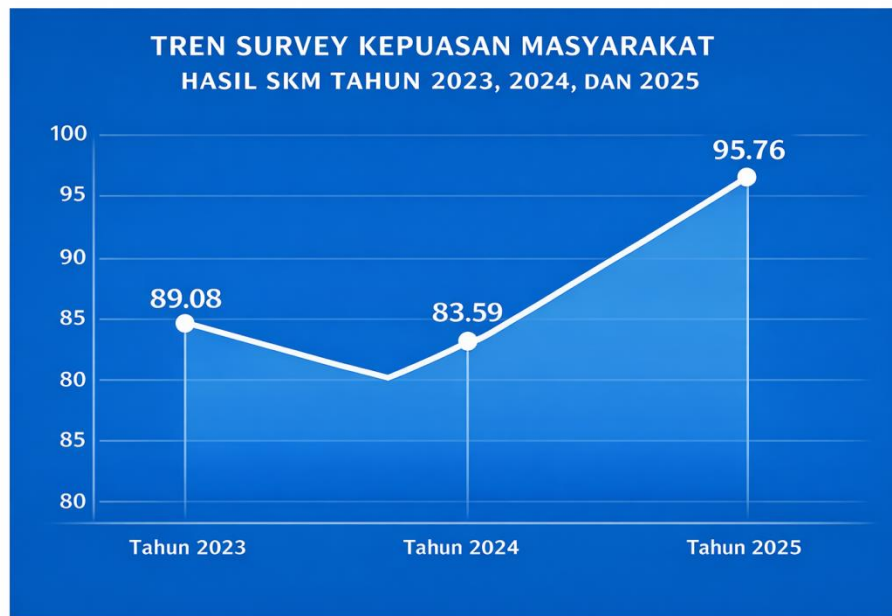
Tabel 1. 1 Data jumlah Laporan Aduan Masuk Tahun 2024

<b>Jenis Aduan Kesehatan</b>	<b>Darurat</b>	<b>Jumlah Laporan</b>	<b>Keterangan</b>
Permintaan transportasi ambulans (Dinkes & PMI)		4.260	Layanan pengantaran pasien menggunakan ambulans
Pemeriksaan kesehatan		2.961	Layanan pemeriksaan medis oleh petugas
Aduan kecelakaan lalu lintas		1.832	Laporan insiden lalu lintas yang memerlukan penanganan medis
Permintaan homecare		1.323	Permintaan layanan kesehatan di rumah
kondisi darurat lain		1.820	darurat bencana, darurat kriminalitas,kebakaran, trafo meledak, kabel listrik menjuntai, evakuasi hewan buas dan hewan tidak buas
<b>Total</b>		<b>12.336</b>	

( Sumber : <https://diskominfo.semarangkota.go.id>)

Namun demikian, tingginya jumlah panggilan belum sepenuhnya mencerminkan kepuasan masyarakat. Peningkatan kuantitas penggunaan bisa saja disebabkan oleh meningkatnya kesadaran publik terhadap keberadaan layanan, bukan semata karena kualitas pelayanan yang membaik. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan darurat, karena layanan publik dikatakan efektif apabila mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya. Jika masyarakat merasa puas, mereka akan lebih percaya dan bersedia memanfaatkan layanan tersebut dalam situasi darurat.

Dibawah ini adalah grafik Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2023 sampai tahun 2025.



Gambar 1. 1 Tren Survey Kepuasan Masyarakat  
(<https://drive.google.com/drive/folders/15uAR7BiUwtzbOfXJdqOR6L9Qy-RIOnjN>)

Pada Tahun 2023, nilai SKM tercatat sebesar 89,08, yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik. Memasuki Tahun 2024, nilai SKM mengalami penurunan menjadi 83,59. Penurunan ini mengindikasikan adanya tantangan atau faktor-faktor tertentu yang memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada periode tersebut.

Namun demikian, pada Tahun 2025 terjadi peningkatan yang sangat signifikan, dengan nilai SKM mencapai 95,76. Kenaikan ini tidak hanya melampaui capaian tahun sebelumnya, tetapi juga menjadi nilai tertinggi dalam tiga tahun terakhir. Hal ini menunjukkan adanya perbaikan kualitas layanan,

peningkatan kinerja, serta upaya evaluasi dan tindak lanjut yang efektif dari penyelenggara pelayanan publik.

Secara keseluruhan, tren grafik membentuk pola menurun pada 2024 dan meningkat tajam pada 2025. Kondisi ini mencerminkan adanya proses perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu pelayanan publik. Menurut teori *Service quality* (SERVQUAL), kualitas layanan dapat dilihat dari beberapa dimensi, antara lain keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dalam konteks *Emergency Call 112*, hal ini mencakup kecepatan petugas dalam merespons panggilan, kejelasan informasi yang diberikan, profesionalisme petugas, serta kemudahan akses layanan. Apabila salah satu dari dimensi tersebut tidak terpenuhi, maka kepuasan masyarakat cenderung menurun, meskipun layanan ini sangat dibutuhkan.

Dalam beberapa penelitian sebelumnya, kualitas pelayanan sektor publik telah terbukti berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, termasuk di sektor kesehatan dan transportasi. Penelitian Pramulaso (2020), Eleonora, dkk (2024) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, namun sebaliknya penelitian Lumempow, dkk (2023),

Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019) menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami secara mendalam pengalaman masyarakat Kota Semarang dalam menggunakan layanan *Emergency Call* 112, dengan tujuan membangun teori mengenai proses terbentuknya kepuasan masyarakat berdasarkan perspektif mereka sendiri. Temuan dari penelitian ini tidak hanya akan memperkaya kajian akademik tentang pelayanan publik, tetapi juga memberikan kontribusi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan darurat agar lebih responsif, terpercaya, dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan Kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan darurat, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem tanggap darurat terpadu di Indonesia.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Belum optimalnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112, meskipun layanan ini telah berjalan dan mengalami peningkatan jumlah penggunaan setiap tahun.

2. Adanya fluktuasi nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam tiga tahun terakhir yang menunjukkan ketidakstabilan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.
3. Belum diketahui secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat, khususnya terkait kualitas pelayanan seperti kecepatan respons, profesionalitas petugas, kejelasan informasi, dan koordinasi antarinstansi.
4. Belum adanya kajian yang menggali proses pembentukan kepuasan masyarakat berdasarkan pengalaman langsung pengguna layanan, sehingga diperlukan penelitian yang berfokus pada perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan darurat.

### **1.3 Perumusan Masalah**

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Call Center 112 ?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan Call Center 112 ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis Kepuasan masyarakat Kota Semarang dalam menggunakan layanan *Emergency Call* 112.
2. Untuk Menganalisis Faktor-faktor yang menjadi kendala Kepuasan masyarakat

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik, pelayanan publik, dan kajian tentang kepuasan masyarakat. Penelitian ini berpotensi menghasilkan

konsep atau model baru tentang bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 terbentuk. Temuan ini dapat memperkaya literatur mengenai layanan darurat, kualitas pelayanan, kepercayaan publik, serta interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks pelayanan gawat darurat. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya untuk menguji, mengembangkan, atau menyempurnakan teori-teori terkait kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik dalam layanan kedaruratan.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Pemerintah Kota Semarang**

Penelitian ini memberikan informasi yang mendalam mengenai bagaimana masyarakat membentuk kepuasan terhadap layanan *Emergency Call* 112. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan strategi pelayanan, seperti peningkatan responsivitas, kejelasan komunikasi, kualitas petugas operator, dan koordinasi antarinstansi. Dengan memahami proses pembentukan kepuasan, Pemerintah Kota Semarang dapat merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan efektivitas layanan darurat.

#### **2. Bagi Pengelola dan Operator Layanan *Emergency Call* 112**

Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman praktis untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan pengalaman dan persepsi masyarakat pengguna. Informasi mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dapat membantu pengelola dalam penyusunan SOP,

peningkatan kapasitas petugas, penyediaan teknologi yang lebih efektif, serta pengembangan mekanisme komunikasi yang lebih cepat dan humanis.

### **3. Bagi Masyarakat Kota Semarang**

Penelitian ini memberikan manfaat tidak langsung berupa peningkatan kualitas layanan darurat yang mereka terima. Dengan adanya perbaikan pelayanan berbasis temuan penelitian, masyarakat dapat merasakan layanan yang lebih responsif, mudah diakses, dan dapat dipercaya. Hal ini diharapkan meningkatkan rasa aman dan perlindungan masyarakat ketika menghadapi situasi darurat.

### **4. Bagi Akademisi dan Peneliti Lain**

Penelitian ini dapat menjadi rujukan atau referensi bagi penelitian serupa, dalam bidang pelayanan publik. Model atau teori yang dihasilkan dapat dijadikan landasan untuk mengembangkan studi lanjutan mengenai kepuasan masyarakat, pelayanan darurat, maupun transformasi digital pelayanan publik.

## **1.6 Kajian Teori**

### **1.6.1 Penelitian terdahulu**

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan untuk menemukan inspirasi baru dalam penelitian selanjutnya. Di samping itu, melalui analisis dan eksplorasi penelitian sebelumnya, para peneliti dapat memahami perkembangan terkini, mengevaluasi metode yang telah digunakan, dan mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan yang masih perlu diperbaiki. Berikut adalah jurnal penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.:

1. Eigis Yani Pramulaso (2020) melakukan penelitian berjudul “Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) Kementerian Ketenagakerjaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis pengaruh secara parsial maupun simultan antara variabel bebas dan variabel terikat. Teori yang digunakan mengacu pada pendapat Hermawati (2018) yang menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Selain itu, Mangkunegara (2009) menjelaskan bahwa kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang dicapai SDM per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Sementara itu, Putra, Pratiwi, dan Trisnawati (2015) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Unit PTSA Kementerian Ketenagakerjaan.
2. Devy Eleonora J.C.J., Tanuwijaya, H., dan Sri Suhandiah (2024) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Pembelian Ulang di Outlook

Barbershop”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya terhadap pembelian ulang di Outlook Barbershop. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Teori yang digunakan mengacu pada Gulo (2022) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kegiatan yang disediakan perusahaan dalam upaya memenuhi harapan pelanggan. Widanti (2022) menambahkan bahwa kualitas pelayanan dapat menimbulkan kepuasan pelanggan yang kemudian berdampak pada pembelian ulang. Selain itu, Said (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika pelanggan menerima produk barang dan jasa dari perusahaan dengan baik dan memuaskan sehingga membentuk persepsi positif terhadap perusahaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, ketepatan, responsivitas, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan pembelian ulang di Outlook Barbershop.

3. Kesia Lumempow, Frederik G. Worang, dan Emilia Gunawan (2023) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Masyarakat pada Swiss Belhotel Maleosan Manado”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap Kepuasan Masyarakat di Swiss Belhotel Maleosan Manado. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel

- dependen. Penelitian ini mengacu pada teori Arianto (2018) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan pelanggan, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Menurut Suryo Subroto (2013), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha, baik berupa benda maupun uang. Kotler (2001) menjelaskan harga sebagai sejumlah uang yang harus dibayarkan untuk memperoleh suatu produk atau layanan, sedangkan Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa Kepuasan Masyarakat adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan fasilitas (X2) dan harga (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Secara simultan, seluruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Swiss Belhotel Maleosan Manado
4. Sinollah, Siti Magfirotu Wahidah, dan Nailatul Khoiriyah (2022) dengan judul “Analisis Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Oppo di Kepanjen” bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga mengacu pada

pendapat Zeithaml dan Bitner (2003) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan konsep yang lebih luas dari sekadar penilaian terhadap kualitas pelayanan, karena juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas produk dan harga.

5. Sinollah dan Masruro (2019) dengan judul “Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)” bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam membentuk Kepuasan Masyarakat agar tercipta loyalitas. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian berdasarkan uji analisis Servqual menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Toko Mayang Collection dinilai cukup baik, yang berarti kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan cukup baik. Namun, hasil uji analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan dimensi Servqual (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati) terhadap loyalitas pelanggan.
6. Nadya R. Masiaga, Frederik G. Worang, dan Yunita Mandagie (2020) dengan judul “Pengaruh Keamanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kota Manado yang Berbelanja Secara Online di Lazada.com” bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan yang berbelanja secara online di Lazada.com. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pelanggan, dan secara parsial, keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta kepercayaan juga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menegaskan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada transaksi belanja online.

7. Aisya D. dan Masreviastuti M. (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat pada The Healing Touch Nakamura Holistic Therapy Blitar” bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat di The Healing Touch Nakamura Holistic Therapy Blitar. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan serta semakin tinggi kepercayaan konsumen, maka semakin meningkat pula tingkat Kepuasan Masyarakat pada layanan terapi tersebut.
8. Citra Rizkiana, Yudi Setyawan, dan Johanis Souisa (2023) dengan judul “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Mobil Sinar Audio Semarang)” bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel tersebut. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan

kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, promosi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan dan promosi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sementara kepercayaan tidak memberikan pengaruh yang berarti pada konteks penelitian ini.

### **1.6.2 Administrasi Publik**

Menurut Dwight Waldo (2003:33) Administrasi Publik merupakan suatu manajemen dan organisasi yang berasal dari manusia dan peralatannya untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut George J.Gordon yang dikutip Syafei (2003:33) menyatakan bahwa administrasi negara merupakan semua rangkaian yang dikerjakan oleh suatu organisasi atau individu yang berhubungan dengan pelaksanaan atau penerapan aturan dan hukum yang telah ditetapkan oleh lembaga negara, seperti badan legislatif, badan eksekutif, serta badan peradilan.

Sementara itu, menurut Edward H. Lichfield (2003:33) bahwa administrasi negara merupakan suatu studi tentang bagaimana beragam badan pemerintahan dapat diorganisir, dilengkapi dengan pegawai sebagai tenaga kerja, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu disiplin ilmu dan praktik manajemen yang mencakup tentang perencanaan, pelaksanaan, dan juga evaluasi terkait kebijakan publik yang sudah dilaksanakan.

Di sisi lain administrasi publik memiliki fungsi menurut Henry Fayol yang kemudian dikutip oleh Anggara (2012:144) yang membagi fungsi administrasi publik ke dalam lima aspek pokok, yaitu a) merencanakan, b) mengorganisasikan, c) memimpin, d) melaksanakan pengorganisasian, e) melaksanakan pengawasan.

### **1.6.3 Paradigma Administrasi Publik**

Menurut Thomas Khun (dalam Keban, 2014) Paradigma adalah cara pandang, metode prinsip dasar, cara untuk menyelesaikan suatu permasalahan yang dipercayai oleh masyarakat tertentu. Berikut adalah pergeseran paradigma yang terjadi pada perkembangan ilmu administrasi public

#### **a. Paradigma 1: Dikotomi Politik Administrasi**

Paradigma 1 (1990-1926) menekankan pada pembagian politik dan administrasi. Administrasi publik pada paradigma 1 diletakkan dalam fokus birokrasi pemerintahan menurut Goodnow. Fokus paradigma ini hanya sebatas pada permasalahan yang terjadi pada organisasi dan perencanaan keuangan dalam birokrasi pemerintahan, sedangkan politik dan kebijakan yang merupakan bagian dari ilmu politik. Paradigma ini terdapat permasalahan yang terkait dengan perbedaan antara ilmu administrasi dan ilmu politik.

#### **b. Paradigma 2: Prinsip-prinsip Administrasi Negara**

Paradigma 2 (1927-1937) lebih menekan pada prinsip manajerial yang dipercayai dapat berlaku secara universal untuk semua organisasi maupun lingkungan budaya, sedangkan lokus administrasi publik kurang diperhatikan. Terdapat beberapa perbedaan pandangan pada tahun 1940-an yang menyoroti bahwa ilmu politik dan pemerintahan tidak dapat dipisahkan, serta ada yang

berpendapat bahwa prinsip administrasi publik tidak dapat konsisten secara logis.

c. Paradigma 3: Administrasi Sebagai Ilmu Politik

Paradigma 3 (1950-1970) menandakan pada usaha memperbaiki atau membangun hubungan kembali antara administrasi publik dan ilmu politik. Terdapat pendapat pada tahun 1950-an yang mengatakan bahwa administrasi publik merupakan bagian dari ilmu politik, akan tetapi juga menekankan pentingnya faktor lingkungan yang mempengaruhi lingkungan dalam menerapkan prinsip administrasi.

d. Paradigma 4: Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi

Paradigma 4 (1956-1970), pada paradigma ini administrasi publik mempertahankan paradigma ilmu administrasi, dengan lebih memperluas pemahaman terkait sosial psikologi, dan analisis sistem sebagai sebuah paradigma. Administrasi diakui relevan saat berada dimanapun tanpa memperhatikan lokus. Akan tetapi, dalam konsep ini penerapan kepentingan publik kurang mendapatkan perhatian dalam bidang ilmu politik.

e. Paradigma 5: Administrasi Publik Sebagai Administrasi Publik

Paradigma 5 (1970-1990), dalam paradigma ini menghadapi banyak permasalahan dalam menetapkan lokus untuk bidang ini. Dalam konsep ini menekankan relevansi terhadap urusan publik yang menggambarkan kehidupan perkotaan, hubungan antarorganisasi, dan penggabungan teknologi dan nilai kemanusiaan. Hal ini tentunya membutuhkan kemampuan intelektual dan penentuan tema yang mencerminkan kehidupan nyata administratif.

#### f. Paradigma 6: Governance

Governance (1990-sekarang) merupakan sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Dalam paradigma ini lebih menekankan pada proses dan tata cara dimana masyarakat dapat menyalurkan hak dan menjalankan kewajibannya. Dalam paradigma ini menurut Cheema (dalam Keban, 2014) lebih memperkuat pada interaksi antara tiga aktor, yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat dalam mempromosikan *people-centered development*.

Penelitian ini termasuk dalam Paradigma 5, yaitu Paradigma Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Hal ini karena dalam paradigma ini administrasi publik sebagai bagian dari administrasi secara keseluruhan, dengan ciri-ciri seperti birokrasi, pelayanan publik, pengambilan keputusan politik, dan manajemen sumber daya publik. Disamping itu, dalam penelitian ini lebih menonjolkan peran dan tanggung jawab administrasi publik dalam konteks pelayanan kepada masyarakat, pemenuhan kebutuhan umum, dan implementasi kebijakan publik serta lebih mengutamakan pentingnya etika dan akuntabilitas dalam tindakan administrasi publik.

#### **1.6.4 Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan

kepuasan pengguna jasa publik. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa pada suatu perusahaan khususnya pada Terminal Penumpang Gapura Surya Nusantara Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya ini penulis menggunakan Teori *Service quality* dari Tjiptono & Diana. Menurut Tjiptono & Diana (dalam Wijaya, 2011:74) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang disebut *Service quality*. Lima dimensi kualitas yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- 1) *Realibility* (kehandalan). Adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 2) *Responsivness* (Ketanggapan dan kepedulian). Adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan.
- 3) *Assurance* (Jaminan Kepastian). Adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staf.
- 4) *Empathy* (Empati). Adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual.
- 5) *Tangible* (Berwujud). Adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi

### **1.6.5 Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa, (2018) Menyatakan bahwa Kepuasan Masyarakat atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Selain itu menurut Priharto (2020) kepuasan pelanggan adalah level Kepuasan Masyarakat setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Tak hanya itu menurut Kasmir (2016:236) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan atas penggunaan barang dan jasa kemudian dibandingkan sebelum penggunaannya. Maka disimpulkan jika kinerja perusahaan sesuai ekpetasi pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, jika kinerja perusahaan tidak sesuai ekpetasi pelanggan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dari sebuah kinerja perusahaan, karena dari kepuasan pelanggan dapat memberikan nilai tersendiri atas hasil kinerja perusahaan

Kepuasan masyarakat dalam layanan publik juga dapat dianalisis melalui Expectation-Confirmation Theory (Oliver, 1980), yang menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara ekspektasi awal dengan kinerja aktual layanan. Apabila kinerja melebihi ekspektasi, maka terjadi konfirmasi positif yang menghasilkan kepuasan; sebaliknya jika lebih rendah, akan terjadi disconfirmation negatif.

#### 1) Faktor Faktor yang mempengaruhi Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2013:58) menyatakan bahwa terdapat 7 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu

##### a) Produk (*Product*)

Produk seperti apa yang hendak ditawarkan kepada konsumen. Hal

terpenting adalah kualitas dari produk itu sendiri. Konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk tetapi juga manfaat dan nilai dari produk.

b) Harga (*Price*)

Harga yang dipakai untuk suatu produk atau jasa, hal ini sangat signifikan dalam pemberian value kepada konsumen dan mempengaruhi image (citra) produk atau kualitas jasa serta Kepuasan Masyarakat untuk membeli. Strategi harga berhubungan dengan pendapatan konsumen dan turut mempengaruhi penawaran

c) Lokasi (*Place*)

Hal ini berkaitan dengan bagaimana sistem penghantaran (*delivery*) yang akan diterapkan, ini merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi (cara penyampaian kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis)

d) Promosi (*Promotion*)

Hal ini berkaitan dengan bagaimana promosi yang harus dilakukan (proses pemilihan bauran promosi). Promosi yang baik tentunya akan berdampak pada Kepuasan Masyarakat.

e) Orang (*People*)

Yaitu mengenai kualitas orang yang terlibat dalam pemberian pelayanan, berhubungan dengan seleksi, training, motivasi dan manajemen sumber daya manusia. Untuk mencapai kualitas terbaik, pegawai harus dilatih untuk menyadari bahwa hal terpenting adalah memberi kepuasan kepada konsumen.

f) Porses (*Process*)

Hal ini berkaitan dengan bagaimana suatu proses dalam operasi pelayanan tersebut, yaitu merupakan gabungan semua aktivitas yang umumnya terdiri dari proses, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana pelayanan dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

g) Bukti Fisik

Hal ini berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, tempat dan alat-alat komunikasi yang digunakan.

2) Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014:101) indikator pembentuk Kepuasan Masyarakat terdiri dari beberapa aspek sebagai berikut :

a) Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja jasa yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen

b) Minat Berkunjung Kembali

Hal ini berkaitan dengan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap jasa terkait.

c) Kesediaan Merekomendasi

Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.

3) Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dinilai sangat penting untuk

perusahaan, dimana hasil dari pengukuran kepuasan ini, menjadi suatu tolak ukur untuk evaluasi atas hasil kinerja perusahaan. menurut Kasmir (2016:265) berpendapat bahwa pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana sebagai berikut :

a) Sistem Keluhan Dan Usulan

Hal ini berkaitan dengan seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan pelanggan kepada perusahaan dalam suatu periode

b) Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan ini penting untuk dilakukan oleh perusahaan dimana hasil dari survei ini menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk evaluasi atas hasil kinerjanya dalam melayani pelanggan. Survey ini dapat dilakukan dengan cara wawancara maupun kuisioner yang berhubungan dengan kinerja perusahaan

c) Konsumen Samaran

Konsumen samaran merupakan karyawan atau orang lain yang ditugaskan untuk berpura pura menjadi pelanggan guna melihat kinerja perusahaan dalam melayani para konsumen dan pelanggan secara langsung.

d) Analisis Mantan Pelanggan

Merupakan sebuah analisis untuk melihat catatan pelanggan yang pernah melakukan transaksi dengan perusahaan perusahaan, guna untuk mengetahui sebab sebab mereka tak lagi menjadi pelanggan perusahaan

## 1.7 Operasionalisasi Konsep

Konsep didefinisikan sebagai abstraksi sekumpulan stimulus (misalnya; peristiwa, data, benda, fakta, organisme) yang memiliki ciri (atribut) sama. Atribut adalah pembeda suatu pembeda dari konsep lainnya. Oleh karena itu setiap anggota (contoh) konsep harus memiliki konsep tersebut, sementara yang bukan anggota konsep (noncontoh) tidak memiliki atribut tersebut (Ibrahim, 2018). Sejalan dengan itu Wiyono (2016) mengatakan konsep sebagai nama atau atribut terhadap sesuatu yang disepakati oleh para ilmuwan. Konsep adalah istilah yang memberikan makna abstrak dan general untuk membantu seseorang dalam mengkaji dan menganalisis fenomena-fenomena yang ada secara sistematis. Konsep merupakan penggambaran mental, ide, atau proses dari suatu objek abstrak yang memiliki karakteristik tertentu. Peserta didik tentunya akan selalu memiliki konsep awal sebelum memahami suatu materi, konsep tersebut akan menjadi suatu acuan atau gambaran awal dalam proses berpikir (Aryani, 2021). Konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

### 1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh individu atau kelompok masyarakat setelah menerima suatu layanan atau produk yang sesuai dengan harapan mereka. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan pengalaman yang diterima dari suatu layanan atau produk.

Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini dimaknai sebagai evaluasi subjektif masyarakat Kota Semarang terhadap layanan Emergency Call 112 berdasarkan kesesuaian antara harapan dengan pengalaman aktual dalam situasi darurat. Kepuasan diukur melalui:

- a. Kesesuaian harapan terhadap kecepatan dan ketepatan respons
- b. Minat menggunakan kembali layanan
- c. Kesiediaan merekomendasikan layanan kepada orang lain

Dengan demikian, konsep ini secara langsung menjawab rumusan masalah pertama mengenai bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Emergency Call 112.

## 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan, yang diukur berdasarkan sejauh mana layanan tersebut dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas layanan berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan loyalitas, serta membangun kepercayaan terhadap penyedia layanan. Secara konseptual, Kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi harapan pelanggan berdasarkan aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Jika kualitas layanan tinggi, maka pelanggan akan merasa puas, percaya terhadap layanan tersebut, dan cenderung menggunakannya kembali.

Tabel 1. 2 Definisi Konsep dan Operasional

No	Venomena	Definisi Konsep	Sub-Fenomena	Gejala Penelitian
1	Kepuasan masyarakat	Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang atau puas yang dirasakan oleh individu atau kelompok masyarakat setelah menerima suatu layanan atau produk yang sesuai dengan harapan mereka	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian Harapan berdasarkan Dimensi SERVQUAL (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)</li> <li>2. Minat Menggunakan Kembali</li> <li>3. Kesiediaan Merekomendasikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah proses menghubungi layanan 112 mudah dan dapat diakses dengan cepat?</li> <li>2. Apakah bantuan yang diberikan sesuai dengan kondisi darurat yang Anda alami?</li> <li>3. Bagaimana kecepatan respons petugas setelah Anda melakukan panggilan?</li> <li>4. Apakah Anda merasa aman dan percaya saat berinteraksi dengan petugas 112?</li> <li>5. Bagaimana sikap dan kepedulian petugas dalam menangani laporan Anda?</li> <li>6. Jika suatu saat mengalami kondisi darurat kembali, apakah Anda bersedia menggunakan layanan 112 lagi? Mengapa?</li> <li>7. Apakah Anda bersedia merekomendasikan layanan Emergency Call 112 kepada orang</li> </ol>

No	Venomena	Definisi Konsep	Sub-Fenomena	Gejala Penelitian
				lain? Jelaskan alasannya.
2	Faktor-Faktor Penghambat Kepuasan Masyarakat	Faktor-faktor penghambat kepuasan masyarakat adalah berbagai kondisi atau aspek pelayanan yang menghambat terpenuhinya harapan masyarakat sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan 112.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterlambatan Respons</li> <li>2. Kurangnya Kejelasan Informasi</li> <li>3. Kurangnya Empati dan Profesionalitas Petugas</li> <li>4. Lemahnya Koordinasi Antarinstansi</li> <li>5. Kendala Sistem dan Teknologi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apakah Anda mengalami keterlambatan dalam menerima respons atau bantuan setelah menghubungi 112?</li> <li>2. Apakah informasi dan arahan yang diberikan petugas mudah dipahami?</li> <li>3. Apakah Anda merasa petugas menunjukkan kepedulian terhadap kondisi darurat yang Anda alami?</li> <li>4. Apakah menurut Anda terdapat hambatan dalam koordinasi antarinstansi yang menangani laporan Anda?</li> <li>5. Apakah Anda mengalami kendala jaringan, sulit tersambung, atau gangguan sistem saat menghubungi 112?</li> </ol>

## 1.8 Argumen Penelitian

Pelayanan darurat merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat urgensi tinggi karena berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa dan keamanan masyarakat. Dalam perspektif administrasi publik, kualitas pelayanan menjadi faktor fundamental dalam menentukan keberhasilan suatu program layanan publik. Layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang dirancang sebagai sistem panggilan darurat terpadu yang responsif, cepat, dan terintegrasi antarinstansi. Secara konseptual, keberadaan sistem ini seharusnya mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Namun demikian, data empiris menunjukkan adanya fluktuasi nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam tiga tahun terakhir, serta ditemukannya pengalaman masyarakat yang menunjukkan keterlambatan respons, kurangnya kejelasan informasi, dan kendala koordinasi antarinstansi. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat terhadap layanan darurat yang cepat dan profesional dengan realitas implementasi di lapangan.

Berdasarkan teori kepuasan menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima. Sementara itu, teori Service Quality (SERVQUAL) menekankan bahwa dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible menjadi determinan utama dalam menilai kualitas pelayanan. Dalam konteks layanan darurat 112, dimensi responsiveness (kecepatan tanggap), reliability (keandalan sistem), dan

assurance (jaminan kepastian bantuan) menjadi aspek krusial yang secara langsung memengaruhi pembentukan kepuasan masyarakat.

Argumen utama penelitian ini adalah bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan sistem dan kemudahan akses, tetapi terbentuk melalui proses pengalaman langsung masyarakat dalam situasi darurat, yang mencakup kecepatan respons, kualitas komunikasi petugas, kejelasan tindak lanjut laporan, serta efektivitas koordinasi antarinstansi. Apabila dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut tidak terpenuhi secara optimal, maka akan muncul ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya kepercayaan dan rendahnya kesediaan masyarakat untuk menggunakan kembali maupun merekomendasikan layanan tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini berargumen bahwa pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang merupakan proses sosial yang kompleks dan multidimensional, yang dipengaruhi oleh interaksi antara kualitas layanan, pengalaman subjektif pengguna, serta efektivitas tata kelola pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk memahami faktor-faktor pembentuk maupun penghambat kepuasan masyarakat guna menghasilkan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada pengalaman empiris masyarakat sebagai pengguna layanan.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pendekatan eksploratif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk

memahami secara mendalam proses pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang. Menurut John W. Creswell (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan masyarakat dipandang sebagai fenomena sosial yang kompleks, yang terbentuk melalui pengalaman, interaksi, serta interpretasi subjektif masyarakat terhadap layanan darurat.

Desain penelitian ini juga merujuk pada pendekatan *grounded theory* sebagaimana dikemukakan oleh Anselm Strauss dan Juliet Corbin (1998), yang menekankan bahwa teori dapat dibangun secara induktif berdasarkan data empiris di lapangan. Penelitian ini tidak semata-mata menguji teori yang sudah ada, tetapi berupaya membangun pemahaman konseptual mengenai bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 terbentuk melalui proses pengalaman penggunaan layanan, evaluasi harapan, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan.

Penelitian ini bersifat naturalistik, yaitu dilakukan dalam konteks alami tanpa manipulasi variabel penelitian. Peneliti berperan sebagai instrumen utama (*human instrument*) dalam proses pengumpulan dan analisis data. Hal ini sejalan dengan pandangan Norman K. Denzin dan Yvonna S. Lincoln (2018) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai bagian dari proses interpretatif dalam memahami makna pengalaman sosial.

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi lapangan, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan

kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan *Emergency Call* 112 serta kepada operator dan pengelola layanan untuk memperoleh perspektif yang komprehensif. Observasi dilakukan untuk memahami proses operasional layanan dan interaksi antarinstansi, sedangkan dokumentasi digunakan sebagai bahan triangulasi guna meningkatkan kredibilitas data.

Analisis data dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data menggunakan tahapan *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding* sebagaimana dijelaskan oleh Strauss dan Corbin. Proses ini dilakukan dengan prinsip *constant comparative method*, yaitu membandingkan data antar Responden dan antar kategori untuk menemukan pola yang konsisten hingga mencapai *saturation* (kejenuhan data). Melalui tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan teori substantif mengenai proses pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan darurat 112.

Dengan desain penelitian ini, diharapkan diperoleh pemahaman yang mendalam, komprehensif, serta berbasis pengalaman empiris masyarakat, sehingga dapat memberikan kontribusi teoretis dalam kajian administrasi publik dan pelayanan publik, serta kontribusi praktis bagi Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas layanan *Emergency Call* 112.

### **1.9.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian ini berlokasi di Kota Semarang, yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan karakteristik urban yang kompleks dan tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi. Kota Semarang memiliki sistem layanan panggilan darurat *Emergency Call* 112 yang dikelola oleh Pemerintah Kota

Semarang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) sebagai bagian dari implementasi konsep *smart city* dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Layanan 112 di Kota Semarang berfungsi sebagai pusat koordinasi dalam menerima laporan kedaruratan seperti kebakaran, kecelakaan, kriminalitas, bencana alam, dan kondisi medis gawat darurat. Layanan ini kemudian meneruskan laporan tersebut kepada instansi terkait seperti Damkar, BPBD, Dinas Kesehatan, dan Polrestabes Semarang untuk ditindaklanjuti secara cepat dan terintegrasi (Diskominfo Semarang, 2021). Sebagai kota yang telah mengembangkan infrastruktur teknologi informasi secara intensif, Semarang menjadi lokasi relevan untuk meneliti bagaimana masyarakat membentuk kepuasan terhadap layanan gawat darurat berbasis sistem terpadu. Selain itu, keberadaan berbagai kelompok masyarakat, mulai dari penduduk pusat kota hingga wilayah pinggiran, memberikan keragaman pengalaman pengguna yang sangat sesuai untuk penelitian kualitatif yang bertujuan menggali proses dan dinamika pembentukan kepuasan masyarakat berdasarkan pengalaman aktual mereka dalam menggunakan layanan *Emergency Call* 112. Dengan demikian, Kota Semarang menjadi situs penelitian yang strategis untuk memahami bagaimana pelayanan darurat modern dijalankan serta bagaimana masyarakat menilai efektivitas dan keandalannya.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

subjek penelitian adalah individu-individu yang memiliki pengalaman langsung menggunakan layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang. Subjek ini dipilih karena mereka merupakan pihak yang paling memahami proses,

kualitas, hambatan, serta respons pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan data yang kaya dan bermakna mengenai bagaimana kepuasan masyarakat terbentuk. Pemilihan subjek dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan Responden yang dianggap mampu memberikan informasi mendalam sesuai kebutuhan teori yang sedang dibangun. Seperti dijelaskan oleh Strauss dan Corbin (1998), *theoretical sampling* merupakan proses memilih partisipan berdasarkan konsep-konsep yang muncul dari data, sehingga penelitian dapat menghasilkan teori substantif yang kuat.

Subjek dalam penelitian ini dapat mencakup berbagai kategori pengguna, seperti warga yang pernah menghubungi 112 untuk kondisi darurat medis, kecelakaan, kebakaran, gangguan keamanan, atau keadaan darurat lainnya. Selain pengguna langsung, penelitian juga dapat melibatkan keluarga pengguna yang menyaksikan proses layanan, karena pengalaman mereka juga berkontribusi pada persepsi kepuasan. Selain itu, untuk memperkaya data, penelitian dapat mempertimbangkan Responden pendukung seperti operator 112, petugas lapangan, dan koordinator layanan yang memahami pola interaksi layanan dengan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pandangan Creswell (2018) bahwa penelitian kualitatif membutuhkan subjek yang dapat memberikan perspektif menyeluruh dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Dengan demikian, keberagaman pengalaman subjek memungkinkan terbentuknya teori yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan darurat di Kota Semarang.

#### 1.9.4 Jenis Penelitian

Dalam penelitian kualitatif jenis data yang digunakan bersifat data kualitatif yang mendalam, yaitu data yang menggambarkan pengalaman, makna, persepsi, dan proses yang dialami oleh Responden. Data kualitatif tidak berbentuk angka, tetapi berupa narasi, cerita, tindakan, dan hasil interpretasi dari lapangan. Menurut Creswell (2018), data kualitatif diperoleh dari kata-kata atau tindakan orang dengan fokus pada makna dan pengalaman subjektif. Oleh karena itu, jenis data penelitian ini bersifat naturalistik dan dikembangkan langsung dari informasi lapangan tanpa manipulasi.

Dalam konteks penelitian pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang, jenis data yang digunakan meliputi:

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni masyarakat pengguna layanan 112, operator/petugas layanan, serta pihak pengelola. Data ini berupa:

- a. **hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*)** tentang pengalaman menggunakan layanan 112, persepsi terhadap kualitas layanan, proses pembentukan kepuasan, dan faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan serta kepuasan mereka;
- b. **catatan lapangan (*field notes*)** yang mendokumentasikan situasi interaksi, ekspresi, konteks wawancara, dan hal-hal penting selama proses pengumpulan data;

- c. **observasi partisipatif maupun non-partisipatif**, misalnya mengamati alur layanan 112, interaksi petugas dengan pengguna, atau proses operasional layanan darurat.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang tidak diperoleh secara langsung dari Responden, tetapi berasal dari sumber lain yang relevan. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat berupa:

- a. Dokumen resmi pemerintah Kota Semarang terkait operasional layanan 112,
- b. SOP (Standard Operating Procedure) layanan *Emergency Call* 112,
- c. laporan evaluasi kinerja layanan 112,
- d. publikasi, artikel ilmiah, atau berita yang berkaitan dengan layanan kedaruratan, kepuasan masyarakat, atau pelayanan publik,
- e. data dari website resmi, laporan tahunan, dan materi sosialisasi layanan 112.

Data sekunder berfungsi memperkaya konteks penelitian dan membantu peneliti memahami bagaimana implementasi layanan 112 dijalankan dan persepsi umum masyarakat terhadapnya.

## 3. Data Dokumen dan Arsip

Data dokumen adalah data yang berasal dari arsip tertulis yang mencerminkan proses, aktivitas, atau catatan historis layanan 112. Misalnya:

- a. catatan laporan panggilan darurat,
- b. jumlah peristiwa darurat yang dilaporkan masyarakat,

- c. waktu respons layanan,
- d. data teknis terkait koordinasi antarinstansi.

Menurut Bowen (2009), analisis dokumen dalam penelitian kualitatif dapat memberikan bukti yang komprehensif dan menambah kredibilitas data primer melalui triangulasi.

#### 4. Data Naratif dan Kisah Pengalaman (Narrative Data)

Karena penelitian ini berusaha mengungkap pembentukan kepuasan masyarakat, maka data naratif berupa cerita pengalaman (stories of experience), persepsi, ekspektasi, dan interpretasi subjektif sangat penting.

Data naratif diperoleh dari:

- a. kisah pengalaman pengguna saat menghubungi layanan 112,
- b. persepsi mereka tentang respons petugas,
- c. pemaknaan mereka tentang apa yang disebut “kepuasan”,
- d. harapan yang muncul setelah menggunakan layanan tersebut.

#### 1.9.5 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, sumber data merupakan elemen utama yang memberikan informasi mendalam, kaya konteks, dan bersifat eksploratif tentang fenomena yang diteliti. Pada penelitian ini, yang berfokus pada pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang, sumber data diperoleh dari individu atau pihak yang memiliki pengalaman langsung, pemahaman, atau keterlibatan dalam penggunaan dan pengelolaan layanan tersebut.

## 1. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan peneliti secara langsung melalui interaksi dengan Responden. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui:

### a. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara dilakukan dengan masyarakat yang pernah menggunakan layanan *Emergency Call 112* di Kota Semarang. Responden dipilih secara purposive dan kemudian berkembang melalui snowball sampling. Wawancara ini bertujuan menggali pengalaman, persepsi, harapan, dan proses pembentukan kepuasan mereka terhadap layanan 112.

Menurut Creswell (2018), wawancara mendalam memungkinkan peneliti memperoleh data langsung dari pengalaman hidup Responden (*lived experience*) dalam konteks alami.

### b. Wawancara dengan Petugas dan Pengelola Layanan 112

Informasi juga diperoleh dari petugas operator, pengelola command center, serta instansi yang berkolaborasi dalam layanan (BPBD, Damkar, PSC, dll). Informasi ini membantu memahami bagaimana proses pelayanan, alur respons, dan interaksi antara petugas dan pengguna, yang kemudian berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### c. Observasi Lapangan

Peneliti dapat melakukan observasi di Command Center 112 Kota Semarang untuk melihat proses kerja, interaksi antar petugas, prosedur layanan, serta kondisi fisik fasilitas. Patton (2015) menegaskan bahwa

observasi lapangan memberikan konteks yang tidak dapat diperoleh melalui wawancara saja.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder melengkapi data primer dan memberikan gambaran umum tentang konteks pelayanan publik, kebijakan, serta dokumentasi layanan.

### a. Dokumen dan Arsip Resmi

Meliputi:

- 1) SOP layanan *Emergency Call* 112
- 2) Data laporan tahunan layanan 112
- 3) Data jumlah panggilan masuk dan jenis kasus
- 4) Dokumen kebijakan pemerintah kota terkait layanan darurat dan smart city
- 5) Catatan internal command center

Dokumen ini berfungsi sebagai bahan triangulasi dan mendukung analisis teori yang berkembang dari data lapangan.

### b. Literatur dan Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan berbagai referensi ilmiah terkait pelayanan publik, kepuasan masyarakat, kepercayaan publik, dan layanan kedaruratan. Menurut Bowen (2009), analisis dokumen dapat membantu memperkuat pemahaman konteks dan menghubungkan data penelitian dengan teori yang sudah ada.

### 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan secara mendalam, bertahap, dan berkelanjutan agar peneliti dapat menggali makna, pengalaman, serta proses sosial yang membentuk suatu fenomena. Pada penelitian berjudul “Pembentukan Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang”, teknik pengumpulan data digunakan untuk mengidentifikasi proses, faktor, dan dinamika yang memengaruhi terbentuknya kepuasan masyarakat terhadap layanan panggilan darurat tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

#### 1. Wawancara Mendalam (In-depth Interview)

Wawancara mendalam merupakan teknik utama dalam penelitian, karena memungkinkan peneliti menggali pengalaman, persepsi, makna subjektif, dan proses yang dialami Responden. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memiliki panduan tetapi tetap memberi ruang bagi Responden untuk bercerita secara bebas.

Pada konteks penelitian ini, wawancara dilakukan kepada masyarakat Kota Semarang yang pernah menggunakan layanan *Emergency Call* 112, termasuk pengguna yang merasa puas, kurang puas, maupun yang pernah mengalami hambatan. Selain itu, wawancara juga dapat diperluas kepada petugas operator 112, pengelola layanan, atau instansi terkait untuk memperoleh sudut pandang yang lebih komprehensif.

Wawancara dilakukan hingga mencapai **saturation** atau kondisi ketika data yang diperoleh tidak lagi menghasilkan informasi baru

## 2. Observasi Lapangan (*Field Observation*)

Observasi digunakan untuk memahami konteks pelayanan 112 secara langsung, termasuk interaksi antar petugas, penggunaan teknologi, alur respons, serta lingkungan kerja. Observasi dapat dilakukan secara langsung di Command Center 112 Kota Semarang atau lokasi terkait lainnya.

Teknik observasi memungkinkan peneliti merekam perilaku nyata, rutinitas, serta dinamika operasional layanan darurat yang mungkin tidak terungkap melalui wawancara. Observasi juga membantu peneliti memahami situasi kerja operator, prosedur layanan, kecepatan respons, dan koordinasi lintas instansi.

## 3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data wawancara dan observasi. Dokumen yang dapat dianalisis antara lain:

- SOP layanan *Emergency Call* 112
- laporan kinerja dan statistik panggilan
- kebijakan pemerintah daerah terkait layanan darurat
- dokumen evaluasi layanan
- arsip rekaman tanggapan darurat (jika dapat diakses sesuai izin)
- laporan insiden atau data koordinasi antarinstansi

Data dokumentasi berfungsi untuk memberikan bukti tertulis yang mendukung temuan lapangan, memvalidasi informasi yang diberikan Responden, dan memperkaya pemahaman terhadap sistem serta proses pelayanan 112 di Kota Semarang.

#### 4. Teknik Memo dan Catatan Lapangan (Field Notes & Memoing)

Catatan lapangan membantu peneliti merekam detail non-verbal selama wawancara, situasi observasi, reaksi Responden, serta konteks interaksi layanan. Teknik ini penting menekankan analisis simultan dengan pengumpulan data.

##### **1.9.7 Analisis Dan Interpelasi Data**

Analisis data dilakukan secara bertahap, sistematis, dan berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Analisis tidak dilakukan setelah data terkumpul seluruhnya, tetapi dilakukan secara terus-menerus untuk membangun konsep, kategori, dan teori yang bersumber langsung dari data lapangan. Karena penelitian ini berfokus pada pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang, maka analisis dilakukan untuk memahami bagaimana pengalaman, persepsi, interaksi, dan makna yang dilekatkan masyarakat terhadap layanan tersebut berkembang menjadi rasa puas.

Tahap pertama dalam analisis data adalah open coding, yaitu proses mengurai data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam unit-unit makna yang lebih kecil. Data dibaca secara berulang (*constant comparison*) untuk menemukan kategori awal yang relevan, seperti persepsi terhadap respons petugas, pengalaman menggunakan layanan, hambatan dalam mengakses layanan, atau harapan masyarakat. Menurut Creswell (2018), proses pengkodean awal membantu peneliti mengorganisasi data dalam kategori yang lebih terstruktur tanpa menghilangkan konteks dari pengalaman

Responden. Pada tahap ini, semua konsep yang muncul dicatat tanpa membatasi jumlah maupun ruang lingkungannya, sehingga peneliti dapat menangkap berbagai dimensi pengalaman masyarakat.

Tahap berikutnya adalah axial coding, yakni menghubungkan kategori-kategori yang ditemukan pada open coding menjadi hubungan yang lebih terarah. Strauss dan Corbin (1990) menjelaskan bahwa axial coding berfungsi untuk menautkan kategori inti (*core phenomenon*) dengan kondisi kausal, strategi tindakan, serta konsekuensi yang muncul. Dalam konteks penelitian ini, peneliti menghubungkan faktor-faktor seperti kecepatan respons layanan 112, profesionalitas petugas, pengalaman pengguna, serta rasa aman yang ditimbulkan layanan, untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi hingga membentuk kepuasan masyarakat. Tahap ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi pola-pola yang menghubungkan pengalaman masyarakat dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap layanan darurat.

Tahap terakhir adalah selective coding, yaitu proses menentukan kategori inti dan menyusun teori substantif yang berpusat pada kategori tersebut. Kategori inti adalah konsep yang paling sering muncul, memiliki hubungan kuat dengan kategori lain, dan mampu menjelaskan fenomena secara komprehensif. Menurut Strauss dan Corbin (1998), selective coding diarahkan untuk menyusun narasi teoretis yang menggambarkan bagaimana kategori saling berhubungan dalam menjelaskan proses sosial tertentu. Pada penelitian ini, kategori inti dapat berupa “proses pembentukan kepuasan masyarakat

terhadap layanan *Emergency Call 112*,” yang kemudian dihubungkan dengan kategori pendukung seperti kepercayaan, pengalaman layanan, persepsi efektivitas, responsivitas petugas, dan kemudahan akses layanan.

Interpretasi data dilakukan dengan cara memahami makna di balik pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Denzin dan Lincoln (2018) menyebutkan bahwa penafsiran dalam penelitian kualitatif mencakup upaya memahami makna subjektif yang dikonstruksi Responden berdasarkan pengalaman mereka. Dalam penelitian ini, interpretasi memperhatikan bagaimana masyarakat menilai kualitas layanan 112, faktor apa yang memberi rasa aman atau sebaliknya menurunkan kepercayaan, serta bagaimana pengalaman interaksi dengan petugas dapat memperkuat atau melemahkan kepuasan mereka. Peneliti berupaya melihat setiap pengalaman Responden sebagai bagian dari proses pembentukan kepuasan, bukan hanya sekadar penilaian akhir.

Proses analisis dan interpretasi data dalam penelitian ini juga menggunakan prinsip *constant comparative method*, yaitu membandingkan data satu Responden dengan data Responden lain, membandingkan kategori dengan kategori, serta membandingkan konsep dengan data. Metode ini membantu peneliti memastikan bahwa teori yang muncul benar-benar bersumber dari data empiris, bukan dari asumsi peneliti. Melalui proses ini, teori mengenai pembentukan kepuasan masyarakat dapat disusun secara kokoh dan konsisten. Glaser (1978) menegaskan bahwa *constant comparison* membantu menghasilkan teori yang relevan dan *grounded*, sehingga dapat

menjelaskan fenomena dengan lebih akurat.

Dengan mengikuti seluruh tahapan analisis tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan teori substantif yang menjelaskan bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 terbentuk secara bertahap melalui interaksi, pengalaman, dan persepsi masyarakat. Teori ini juga diharapkan memberikan kontribusi praktis bagi Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas layanan darurat dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

#### **1.9.8 Kualitas Data**

Kualitas data merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif, yang menuntut data kaya, mendalam, dan memungkinkan terbentuknya konsep atau teori baru. Dalam konteks penelitian mengenai pembentukan kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang, kualitas data menjadi dasar untuk memahami pengalaman, persepsi, dan makna yang dibangun oleh masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, peneliti perlu memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan realitas sosial yang dialami oleh Responden.

Menurut Creswell & Poth (2018), kualitas data dalam penelitian kualitatif ditentukan oleh beberapa aspek: keaslian data (authenticity), kedalaman data (richness), dan kredibilitas proses pengumpulan data. Keaslian data merujuk pada keterlibatan langsung peneliti dalam mengumpulkan informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga data tidak dimodifikasi melalui perantara. Dalam penelitian ini, wawancara mendalam

dengan pengguna layanan 112 maupun petugas operator menjadi bagian penting untuk memperoleh data yang autentik terkait bagaimana kepuasan terbentuk dari pengalaman nyata.

Variasi data diperoleh melalui teknik *theoretical sampling*, yaitu memilih Responden secara bertahap berdasarkan kebutuhan teori yang sedang berkembang. Dalam konteks penelitian layanan darurat 112, hal ini dapat melibatkan Responden dari berbagai kategori: pengguna yang pernah merasakan respon cepat, pengguna yang menghadapi hambatan, operator call center, serta stakeholder pendukung seperti BPBD atau Dinas Kominfo. Data yang beragam memungkinkan terbentuknya kategori dan konsep yang kuat secara teoritis.

Lebih lanjut, Lincoln dan Guba (1985) menyatakan bahwa kualitas data kualitatif dapat diukur melalui kriteria *trustworthiness*, yang mencakup *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. *Credibility* dapat dicapai melalui strategi seperti *member checking*, *prolonged engagement*, dan *triangulation* (misalnya triangulasi sumber, waktu, dan metode). Dalam penelitian ini, triangulasi dapat dilakukan dengan membandingkan data wawancara masyarakat, operator, serta dokumen laporan layanan 112. *Transferability* dicapai dengan memberikan deskripsi yang kaya (*thick description*) mengenai konteks layanan darurat di Kota Semarang sehingga pembaca dapat memahami konteks penelitian. *Dependability* dan *confirmability* dapat dijamin melalui *audit trail*, pencatatan proses analisis data, dan reflektivitas peneliti selama penelitian berlangsung.

Charmaz (2014) menjelaskan bahwa teori yang kuat hanya dapat lahir dari data yang kredibel, kaya, dan menunjukkan konsistensi pola yang berulang. Oleh karena itu, pengumpulan data yang ketat, analisis yang berkelanjutan, dan keterlibatan peneliti secara aktif sangat penting untuk menggambarkan pembentukan kepuasan masyarakat secara mendalam dan komprehensif.

Dengan demikian, kualitas data dalam penelitian ini tidak hanya memastikan keakuratan temuan, tetapi juga menjadi dasar terbentuknya teori substantif mengenai bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 dibangun melalui pengalaman, persepsi, dan interaksi mereka dengan sistem layanan darurat di Kota Semarang.