



**LAYANAN KEGAWATDARURATAN U-GARUDA 112  
SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS  
KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN KUDUS  
TAHUN 2019**

**SKRIPSI**

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan  
dan Memperoleh Gelar Strata 1**

**FERNANDYA KHOIRINA MURYATAMI**

**14010116120010**

**PROGRAM STUDI S1-ILMU PEMERINTAHAN  
DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2020**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

1. NamaLengkap : Fernandya Khoirina Muryatami
2. NomorIndukMahasiswa :14010116120016
3. Tempat /Tanggal Lahir : Kudus, 11 Juni 1998
4. Jurusan /ProgramStudi : IlmuPemerintahan
5. Alamat : Desa Dersalam RT 01/Rw 03, Kecamatan Bae,  
Kabupaten Kudus

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

**“Layanan Kegawatdaruratan U-Garuda 112 Sebagai Inovasi Pelayanan  
Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus Tahun 2019”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukanhasilkaryailmiahsayasendiriatauhasiljiplakankaryaoranglain,makasaya sanggupmenerima sanksiberupapembatalanhasilkaryailmiahsayadenganseluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang sayalakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 1 Juni 2020

Pembuat Pernyataan,

Fernandya Khoirina M.

NIM. 14010116120016

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Layanan Kegawatdaruratan U-Garuda 112 Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus Tahun 2019**

Nama Penyusun : **Fernandya Khoirina Muryatami**

NIM : **14010116120016**

Jurusan : **Ilmu Pemerintahan**

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 Program Studi Ilmu Pemerintahan.



Semarang, 1 Juni 2020

Wakil Dekan I

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M. Pol. Admin

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing:

1. Dr. Dewi Erowati, M.Si.  
NIP. 197501012003122001

(  )

Dosen Penguji:

1. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si.  
NIP. 197708202005011002
2. Dra. Puji Astuti, M.Si  
NIP. 196209041987032001

(  )

(  )

## **MOTTO**

“ Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan ”

(Q.S Al Insyirah 5-6)

“Dan Allah bersama orang-orang yang sabar”

(QS Al-Anfal: 66)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kemampuannya”

(QS Al-Baqarah: 286)

Motivasi itu berasal dari diri sendiri. Tinggal bagaimana membawa diri mau

diam atau aksi.

Tetap bangga dan yakin bisa melewatinya. Bismillah Semangat!

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikankelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Sholawat dan salam dipersembahkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan yang baik bagi seluruh alam. Alhamdulillah penelitian yang berjudul **“Layanan Kegawatdaruratan U-Garuda 112 Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kudus Tahun 2019”** dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata satu (S1) pada Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati dan penghargaan yang setinggi-tingginya, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Drs.Hardi Warsono,M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. Kushandajani, MA selaku Kepala Departemen Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Rina Martini, M.Si selaku Kepala Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Wijayanto, Ph.d selaku Sekretaris Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Dr. Dewi Erowati, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan senantiasa sabar dalam memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan agar skripsi saya lebihbaik.

7. Dra. Pudji Astuti, M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan agar skripsi saya lebih baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
9. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
10. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus.
11. Seluruh petugas Layanan Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan perlu adanya kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya. Aamiin.

Semarang, 1 Juni 2020

Penulis

Fernandya Khoirina M.

14010116120016

## DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL .....	i
SURAT PERNYATAANKEASLIANILMIAH .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTARISI .....	ix
DAFTARTABEL .....	xi
DAFTARGAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BABI PENDAHULUAN .....	1
1.1. LatarBelakang.....	10
1.2. RumusanMasalah .....	10
1.3. TujuanPenelitian.....	10
1.4. KegunaanPenelitian .....	11
1.5. Kerangka Teori.....	12
1.6. Operasionalisasi Konsep.....	25
1.7. Metode Penelitian.....	28
BAB II GAMBARAN UMUMKABUPATENKUDUS .....	35
2.1. Gambaran UmumKabupaten Kudus.....	35
2.1.1. Kondisi Geografis.....	35
2.1.2. Luas Wilayah Kabupaten Kudus .....	39
2.1.3. Kondisi Demografi .....	40
2.1.4. Kondisi Perekonomian.....	42
2.1.5. Visi dan Misi.....	44
2.2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi dan Informatika .....	44
2.3. GambaranUmumLayanan Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus.....	50

<b>BAB III ANALISIS IMPLEMENTASI LAYANAN KEGAWATDARURATAN UNIT GARUDA 112KABUPATEN KUDUS.....</b>	<b>57</b>
<b>3.1. Pelaksanaan Layanan Kegawatdaruratan Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus .....</b>	<b>57</b>
<b>3.2. Analisis Substansi Keputusan Bupati Kudus Nomor 460/46/2019 Tentang Pembentukan Unit Siaga Darurat dan Bencana 112 .....</b>	<b>91</b>
<b>3.3. Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat dalam Implementasi Layanan Kegawatdaruratan U-Garuda 112.....</b>	<b>107</b>
<b>BABIVPENUTUP .....</b>	<b>125</b>
<b>1.1. Kesimpulan .....</b>	<b>125</b>
<b>1.2. Saran .....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTARPUSTAKA .....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>130</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b>	<b>Kenaikan Jumlah Pengaduan Pelayanan Publik.....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 2.1</b>	<b>Pembagian Wilayah Administrasi Menurut Kecamatan di Kabupaten Kudus Tahun 2018.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 2.2</b>	<b>Luas Wilayah Kabupaten Kudus Menurut Kecamatan 2018.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 2.3</b>	<b>Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Kudus, 2018.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 3.1</b>	<b>Acuan penyediaan SDM Pusat Panggilan Darurat (<i>call center</i>).....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 3.2</b>	<b>Alur Kerja Pusat Panggilan Darurat .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 3.3</b>	<b>Jumlah Panggilan Coba-Coba (<i>Prank Call</i>) U-Garuda 112 .....</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 3.4</b>	<b>Jumlah Panggilan Ditindaklanjuti U-Garuda 112 .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 3.5</b>	<b>Laporan Kejadian pada Layanan Unit Garuda 112 September-Oktober 2019 .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1 Peta Kabupaten Kudus .....</b>	<b>36</b>
<b>Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika .....</b>	<b>49</b>
<b>Gambar 3.1Alur Permohonan Penyelenggaraan Layanan Panggilan Darurat. 60</b>	
<b>Gambar 3.2Standar Operasional Prosedur Kegawatdaruratan U-Garuda 112 Penanganan Kecelakaan/Kesehatan .....</b>	<b>99</b>