



**PERAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM KOORDINASI MULTI
SEKTORAL PADA IMPLEMENTASI LAYANAN NOMOR DARURAT *CALL*
CENTER 112 DI KOTA SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Program Strata I Ilmu Pemerintahan**

Oleh :

Vincensius Manalu

14010116120032

DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multi sektoral pada Implementasi Layanan Nomor Darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang

Nama Penyusun : Vincensius Manalu

NIM : 14010116120032

Departemen : Ilmu Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Dinyatakan sah sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Semarang, 17 Juni 2020

Dekan,

Wakil Dekan 1

Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP.

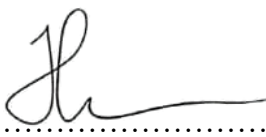
Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.

NIP. 196408271990011001

NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing Skripsi :


1. Hendra Try Ardianto, S.IP, MA

()

NIP.198803122018031001

Dosen Penguji Skripsi :

1. Drs. Turtiantoro, M.Si

()

NIP.195804181984031002

2. Dzunuwanus Ghulam Manar S.IP, M. Si

()

NIP.197708202005011002

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Vincensius Manalu

NIM : 14010116120032

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (skripsi) yang saya tulis dengan judul: ” Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multi sektoral Pada Implementasi Layanan Nomor Darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang” Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 17 Juni 2020

Pembuat Pernyataan



Vincensius Manalu

NIM. 14010116120032

MOTTO

Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur

Filipi 4 : 6-7

Terus belajar dan berkarya, sampai tiba masa –nya Allah Bapa mengatakan “Cukup”

-Vincensius Manalu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada Yesus Kristus Tuhan dan Juruselamat, atas penyertaan-Nya melalui rahmat, kasih karunia yang terus memberkati penulis. Penulis menyadari bahwa tanpa belas kasih Kristus Tuhan penyusunan atas karya ini tidak dapat terselesaikan.
2. Kepada Keluarga Besar St. J Manalu (+) / Br. Sitorus yang terus memberikan dukungan baik moral dan moril kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.
3. Terimakasih untuk sahabatku Christian Van Berth Siregar, Pashpa Gaisindra Muhammad dan Pavita Rena Anaritza yang menemani dan mendengarkan segala bentuk keluh kesah dan hadir dalam setiap keadaan, semoga Tuhan memberkati kita selalu
4. Untuk keluarga keduku, Paduan Suara Mahasiswa Universitas Diponegoro (PSM Undip), terimakasih telah menjadi tempat berkembang dan melatih diri untuk menjadi pribadi yang lebih baik, aku rindu setiap moment bersama mu.
5. Terimakasih kepada seluruh Pengurus Kabinet Lokatara PSM Undip tahun 2019, dimana telah berjuang dan berkerja sama untuk mewujudkan PSM Undip yang lebih baik, terimakasih atas kesempatan berharganya untuk terlibat dan bertukar pikiran bersama.
6. Terimakasih juga kepada teman teman Batch #45 PSM Undip, Adam, Amel, Fadli, Georgi, June, Noval, Permata, Yussy, Alip, Reza dan Sena

Oddy atas berbagai pengalaman yang telah kita lalui bersama dalam berbagai kompetisi dan kegiatan, semoga Tuhan memberkati kita senantiasa.

7. Kepada teman masa kecilku, Cindy Melita Batubara terimakasih atas segala bentuk dukungan baik moral dan moril kepada penulis, terimakasih telah menjadi teman yang hadir dari sekolah dasar hingga tingkat perguruan tinggi. Sukses selalu untuk setiap rencana dan impian mu!
8. Ucapan terimakasih khusus kepada adikku Naomi Jesika Saragih, dimana telah menemani penulis dalam berbagai kesempatan, baik dalam pengerjaan karya tulis ini, maupun untuk sekedar bercerita dan bertukar pikiran, sukses terus buat adikku!
9. Kepada Adik- adikku, Anya Picaulima, Adam Faiz Rosyan, Tasya Artia, Choliq Ilham, Leonardus Arya, Alvinus Brada yang menemani penulis di setiap akhir latihan untuk sekedar bercerita, bertukar pikiran, berbagi pengalaman dan bercanda tawa. Semoga Tuhan selalu memberikan berkat pada kalian
10. Terimakasih kepada Mas Jefry Franklin Bode, Mbak Bitinia, Mas Han dan mas, mbak alumni PSM Undip yang tidak dapat disebutkan satu persatu, karena memberikan sedikit banyak nasihat- nasihat, arahan dan bimbingan kepada penulis selama penulis berorganisasi di PSM Undip
11. Teman seperjuanganku di Ilmu Pemerintahan Fisip Undip Dzikrina Asri, Priska Grace Filia dan Hana Fajar Lestari, dan rekan rekan lainnya. terimakasih sudah berbagi pengalaman dan cerita selama saya menempuh

kuliah, semoga hal yang kalian rencanakan kedepan dapat terlaksana, sukses selalu!

12. Kepada Ida Kristian Sinaga, terimakasih atas segala nasihat, dukungan dan cerita yang boleh dibagikan dengan penulis. Terimakasih sudah menjadi rekan bisnis yang baik dimana saling bertukar pikiran dan bekerja sama. Semoga bisnis yang kita rintis dapat berkembang dengan baik kini dan dikemudian hari.
13. Terimakasih untuk teman teman sejawat CAHAYA – UNDIP, untuk Christin Regina Ginting, Eka Violetta Ketaren, Anges, Novalia Tamba dan rekan rekan lainnya yang telah menemani penulis pada awal awal beradaptasi di Kota Semarang dan menjadi teman untuk bercerita.
14. Terimakasih untuk Recha Sundari Olivia Hutauruk, dimana telah menemani penulis dan menjadi rekan untuk bertukar pikiran, berbagi kasih, bercerita. Semoga Tuhan Memberkatimu selalu.
15. Terimakasih untuk semua rekan rekan saya dalam program KKN Undip Periode 1 di Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang. Terimakasih atas segala moment yang terjadi, dimana memberikan pengalaman bagi penulis untuk berinteraksi secara langsung kepada masyarakat, Terimakasih juga atas pemandangan indah yang disajikan setiap harinya selama penulis melakukan pengabdian di Kecamatan penuh memori tersebut.
16. Terimakasih kepada Ibu Istiqomah, Mas Ekkys seta Mas dan Mbak pada Layanan *Call Center* 112 dimana telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis dalam dunia kerja, dan telah membantu penulis dalam memperoleh data karya tulis ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas berkat, karunia dan damai sejahtera yang terus dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar sarjana pada Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, petunjuk, saran, masukan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Hendra Try Ardianto, S.IP, MA selaku dosen pembimbing dari penulis yang baik hati dalam membimbing penulis dalam setiap proses penulisan skripsi ini;
2. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.TP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
3. Dr. Dra. Kushandajani, M.S. selaku Kepala Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undip
4. Dra. Pudji Astuti, M.Si selaku sekretaris Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Undip
5. Drs. Priyatno Harsasto, Dipl.,M.A.selaku dosen wali dari penulis
6. Kepada Ibu Istiqomah, Mas Ekky, serta Mas dan Mbak pada Layanan *Call Center* 112 dimana telah membantu memberikan informasi dan data yang diperlukan yang mendukung penelitian ini.

ABSTRAK

Penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai bagaimana Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi berbasis multi sektoral pada pelayanan publik dimana terdapat banyak sektor dan elemen didalamnya. Penelitian ini juga akan memperlihatkan keberlangsungan dari koordinasi multiiektoral yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Semarang pada layanan *Call Center 112* melalui berbagai macam bentuk koordinasi

Dalam pencarian data, penulis melakukan studi observasi secara partisipatif langsung pada layanan ini, dan juga melakukan wawancara sebagai data primer kepada pimpinan serta operator dan relawan yang terlibat pada layanan ini. Kemudian akan dianalisis melalui teori peran pemerintah menurut Fuady dan Gunarsa (2010) dimana membagi peran pemerintah menjadi 2 yaitu fasilitator dan koordinator, kemudian penulis mengambil peran pemerintah sebagai eksekutor

Sedangkan dalam mengetahui keberlangsungan koordinasi yang terjadi, penulis mengambil teori bentuk bentuk koordinasi yang dicetuskan oleh Syafiie (2011) 3 yang mengutarakan 3 bentuk koordinasi yaitu horisontal, vertikal, dan fungsional serta teori dari Handayani (dalam Mahfud 2015) dimana mengutarakan bentuk koordinasi internal dan eksternal

Pemerintah Kota Semarang memainkan perannya dalam keberlangsungan koordinasi dalam layanan ini, dimana keseluruhan dari peran tersebut dilaksanakan sehingga koordinasi multiisektoral yang terwujud menjadi ideal, dari adanya koordinasi tersebut, membentuk koordinasi lanjutan yang berujung kerja sama antar elemen baik yang memiliki kedudukan yang setara ataupun hierarkis

Kata Kunci : Peran Pemerintah; Koordinasi; Multi sektoral; *Call Center 112*

ABSTRACT

This study will provide an overview of how the Semarang City Government in realizing multisectoral-based coordination of public services where there are many sectors and elements in it. This research will also show the sustainability of multi-sectoral coordination carried out by the Semarang City Government on the *Call Center* 112 services through various forms of coordination

In seeking data, the authors conducted a participatory observation study directly on this service, and also conducted interviews as primary data to the leaders and operators and volunteers involved in this service. Then it will be analyzed through the theory of the role of government according to Fuady and Gunarsa (2010) which divides the role of government into 2 namely facilitators and coordinators, then the writer takes the role of government as executor

Whereas in knowing the continuity of coordination that occurs, the writer takes the theory of the form of coordination form that was sparked by Syafiie (2011) 3 which expressed 3 forms of coordination namely horizontal, vertical, and functional as well as the theory of Handyaningrat (in Mahfud 2015) which expressed the form of internal and external coordination

The Semarang City Government plays its role in the continuation of coordination in this service, whereby all of these roles are carried out so that the multi-sectoral coordination that is realized becomes ideal, from the existence of such coordination, forming continued coordination which leads to cooperation between elements that have equal or hierarchical positions.

Keywords: The role of government, Coordination, Multi – sectoral, *Call Center* 112

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	8
1.5.1 Teori Peran Pemerintah.....	8
1.5.1.1 Peran Pemerintah sebagai Koordinator	10
1.5.1.2. Peran Pemerintah sebagai Fasilitator	11
1.5.1.3.Peran Pemerintah sebagai Eksekutor	12
1.5.2 Teori Koordinasi antar lembaga	12
1.6 Metode Penelitian.....	15
1.6.1 Desain Penelitian	15
1.6.2 Situs Penelitian	16
1.6.3 Subjek Penelitian	16
1.6.4 Jenis Data	17
1.6.5 Sumber Data.....	17
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	18
1.6.6.1 Wawancara	18
1.6.6.2 Studi observasi.....	19
1.6.6.3 Studi literatur	20

1.6.6.4 Dokumentasi.....	20
1.6.7 Analisis dan Interpretasi Data	20
BAB II GAMBARAN UMUM KEADAAN DARURAT, CALL CENTER 112 DAN PENUJUKAN DISKOMINFO SEBAGAI KOORDINATOR PELAKSANA LAYANAN	21
2.1 Keadaan darurat di Kota Semarang	22
2.2 Diskominfo Kota Semarang dalam implementasi Layanan nomor darurat 112.....	26
2.3 Layanan nomor darurat <i>Call Center</i> 112	32
2.3.1 Aplikasi Penunjang	33
2.3.2 Operator	35
2.3.3 Standart Operasional Prosedur	36
2.3.4 Media Sosial	37
BAB III.....	41
PEMBAHASAN	41
3.1 Peran Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi multi sektoral pada layanan <i>Call Center</i> 112.....	41
3.1.1 Penunjukan Diskominfo sebagai eksekutor layanan.....	42
3.1.2 Membentuk kesepahaman, menggerakkan serta menyasikan	46
3.1.3 Mengakomodasi fasilitas pendukung layanan	55
3.2 Koordinasi Multi Sektoral dalam Implementasi Layanan <i>Call Center</i> 112.....	61
3.2.1 Koordinasi Fungsional	62
3.2.2 Koordinasi Horisontal	66
3.2.3 Koordinasi Vertikal.....	67
3.2.4 Koordinasi Internal	69
3.2.5 Koordinasi Eksternal.....	71
BAB IV	73
PENUTUP	73
4.1 Kesimpulan	73
4.2 Limitasi Penelitian.....	76
4.3. Rekomendasi	77
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Informasi mengenai keadaan darurat di Kota Semarang.....	24
Tabel 2.2	Jumlah Keadaan darurat di Kota Semarang pada tahun 2019.	25
Tabel 2.3	Daftar Kabupaten dan Kota yang telah menerapkan Layanan nomor darurat <i>Call Center</i> 112.....	27
Tabel 2.4	Tabel informasi Dinas, Intansi dan OPD yang terlibat dalam Implementasi layanan nomor daruraat 112.....	30
Tabel 2.5	Rekapitulasi Jumlah Penanganan terhadap keadaan darurat <i>Call Center</i> 112 Kota Semarang tahun 2018 – 2019.....	38
Tabel 3.1	Pembiayaan layanan <i>Call Center</i> 112 pada Tahun 2019.....	59
Tabel 3.2	Bentuk Integrasi dan koordinasi antar Dinas, Lembaga dan OPD pada pelaksanaan layanan nomor darurat <i>Call Center</i> 112 Kota Semarang.....	63
Tabel 3.3	Susunan Organisasi <i>Call Center</i> 112 Kota Semarang.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peluncuran fitur baru “ <i>Call Center</i> 112 Versi 3.....	7
Gambar 2.1	Gambar Aplikasi ESA 112 Milik <i>Call Center</i> Kota Semarang.....	34
Gambar 3.1	Pemerintah Kota Semarang memperoleh penghargaan sebagai Pemerintah Kota Inovatif tahun 2019.....	45
Gambar 3.2	Tampilan Aplikasi ESA 112.....	56

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1	Sektor – sektor dalam layanan <i>Call Center</i> 112.....	62
Bagan 3.2	Koordinasi Horisontal dalam pelaksanaan <i>Call Center</i> 112	66
Bagan 3.3	Koordinasi internal Diskominfo Kota Semarang.....	69
Bagan 3.4	Bentuk Koordinasi Esksternal layanan <i>Call Center</i> 112.....	71