

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Program layanan nomor darurat 112 merupakan layanan publik berbasis tanggap darurat yang dirancang oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tahun 2016 yang secara khusus dirancang untuk mengakomodasi kebutuhan wajib setiap individu, kebutuhan tersebut merupakan rasa aman. Maslow dalam bukunya yang berjudul *A theory of human innovation* menyatakan bahwa rasa aman menempati posisi keempat sebagai suatu kebutuhan yang diperlukan oleh manusia dalam menjalankan kehidupan sosialnya (Iskandar 2016). Kebutuhan rasa aman dan nyaman tersebut harus dipenuhi karena memiliki dampak yang cukup berarti dalam kehidupan sosial individu dalam masyarakat. Tidak terpenuhinya rasa aman akan mengakibatkan semakin menurunnya tingkat produktifitas individu, tidak terjadinya kegiatan sosialisasi antar individu, bahkan dalam aspek yang lebih besar, individu tersebut akan pasif dan kebutuhan fisiologisnya tidak akan terpenuhi (Suprpti and Nashori 2007). Dengan adanya program tanggap darurat ini, memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa setiap keadaan darurat yang terjadi pada individu dapat ditangani dan dijamin oleh pemerintah.

Program layanan yang diberlakukan secara nasional ini dibentuk sebagai perwujudan peran pemerintah dalam mengatasi berbagai permasalahan yang

berhubungan dengan keadaan darurat yang ada di lingkungan regional dan nasional secara cepat dan tepat melalui sistem tanggap darurat. Peran pemerintah dalam menanggulangi berbagai masalah di masyarakat secara konstisional tertulis dalam pembukaan UUD 1945 pada alinea ke-4 berbunyi “Melindungi segenap bangsa Indonesia” petikan kalimat ini dapat diterjemahkan bahwa Negara Indonesia melalui pemerintah menjamin adanya perlindungan untuk terwujudnya kesejahteraan. Selain itu Undang Undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah pada pasal 11 menyatakan tentang urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah bekerja sama dengan pemerintah pusat, dimana pada pokok ke-5 menyatakan bahwa urusan wajib pemerintah meliputi ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat (Yustisia 2015)

Berbicara lebih jauh mengenai Undang Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, layanan nomor darurat 112 merupakan suatu bentuk desentralisasi administratif dari pemerintah pusat kepada setiap pemerintah daerah maupun kota. Desentralisasi administratif dipahami sebagai pelimpahan suatu wewenang, tanggung jawab, dan sumber sumber keuangan yang ditujukan untuk menyediakan suatu pelayanan publik, pelimpahan tersebut meyangkut beberapa hal diantaranya perencanaan, pendanaan, dan pelimpahan manajemen fungsi-fungsi pemerintahan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah (Sidik 2002). Pendelegasian wewenang, tanggungjawab dan sumber keuangan mengenai layanan nomor darurat 112 kemudian dijabarkan pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No 10 tahun 2016 dimana mengamanatkan kepada setiap pemerintah daerah untuk mengimplementasikan dan mengkoordinasikan layanan tersebut dengan berbagai dinas, instansi, dan

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di masing masing daerah maupun kota dengan memanfaatkan sumber dana yang dimiliki dengan merumuskannya dalam APBD setiap daerah/kota.

Pelaksanaan layanan nomor darurat 112 merupakan program yang melibatkan banyak aspek, hal tersebut terlihat dari berbagai macam undang-undang dan peraturan yang menjadi landasan pada layanan ini, didalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika setidaknya merincikan 14 undang undang dan peraturan seperti; Undang Undang No.36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, dan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi, hal ini yang kemudian menyebabkan bahwa layanan ini termasuk dalam layanan yang pelaksanaanya kompleks

Senada dengan banyaknya aspek yang terjadi pada layanan nomor darurat, layanan ini merupakan program multi sektoral, dimana layanan ini melibatkan berbagai pihak yang mempunyai peran dan kepentingan tersendiri dalam penanganan tanggap darurat. Dalam Peraturan Kementrian Komunikasi dan Informatika No 10 Tahun 2016 merincikan beberapa kejadian yang ditangani oleh layanan nomor darurat yaitu: kebakaran, kerusuhan,kecelakaan,bencana alam, dan masalah kesehatan. Dari penjabaran tersebut, dapat terlihat bahwa terdapat elemen dan sektor yang berbeda yang disatukan dalam satu layanan. Multi sektoral dipahami sebagai penyatuan beberapa unsur unsur yang memiliki tugas dan peran yang berbeda yang disatukan untuk menciptakan satu tujuan bersama. lebih jauh, program layanan nomor darurat 112 ini merupakan program yang membutuhkan fungsi koordinasi yang baik dan berkelanjutan, pasalnya keberhasilan dari

program layanan ini bergantung pada pelaksanaan koordinasi. Koordinasi secara sederhana dipahami sebagai kegiatan yang dilakukan secara bersama dalam rangka mewujudkan tujuan tertentu dan memiliki peranan yang penting dalam kesuksesan suatu program. Hal ini sesuai dengan pernyataan Handayani dalam (Mahfud 2015) mendefinisikan koordinasi sebagai usaha dari menyatukan kegiatan-kegiatan dari unit-unit kerja organisasi sebagai satu kesatuan yang bulat untuk melaksanakan seluruh tugas guna mencapai tujuan organisasi. Senada dengan hal tersebut, Hasibuan dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah” menjelaskan bahwa koordinasi merupakan suatu bentuk kerja sama antar badan, instansi, unit dalam pelaksanaan tugas-tugas tertentu sedemikian rupa, sehingga terdapat saling mengisi, saling membantu, dan saling melengkapi (Gusmayadi 2019).

Koordinasi multi sektoral dalam hal ini menjadi suatu hal yang penting, pasalnya pemerintah daerah/kota membutuhkan elemen-elemen yang mendukung dalam rangka implementasi suatu layanan, hal tersebut yang kemudian diwujudkan dalam koordinasi multi sektoral, dimana dapat terjadi hubungan kerja sama, dan hubungan mutualisme. Helsloot dan Ruitenber dalam (Purnomo 2007) mengutarakan pentingnya koordinasi dikarenakan pemerintah daerah/kota tidak dapat merespon segala aspek, sehingga membutuhkan elemen lain untuk terlibat dan membantu pemerintah dalam mengatasi berbagai hal.

Dalam merespon layanan nomor darurat 112, Pemerintah Kota Semarang menerapkan layanan ini pada tahun 2018 yang kemudian disosialisasikan kepada publik dengan nama “*Call Center* 112 Kota Semarang”. Dalam terwujudnya layanan ini, Pemerintah Kota Semarang melakukan berbagai koordinasi dalam

rangka terwujudnya layanan ini, dimana terjadi penunjukan terhadap Diskominfo Kota Semarang sebagai koordinator pelaksana layanan. Penunjukan ini berdasarkan peraturan layanan nomor tunggal panggilan darurat menyebutkan bahwa pemerintah daerah/kota memiliki kebebasan dalam implementasi layanan publik ini di masing masing wilayah dan daerah masing- masing. Hal ini kemudian berakibat pada timbulnya perbedaan dalam hal regulasi, koordinasi dan elemen instansi yang terkait dalam pelaksanaan layanan nomor darurat. Daerah Ibu Kota Jakarta misalnya, Dalam Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta No 142 Tahun 2016 menetapkan bahwa penerapan layanan nomor darurat di Jakarta dilaksanakan oleh lembaga BPBD (Badan Penanggulangan Bencana Daerah). Hal yang sama juga dilakukan oleh Pemerintah Kota Denpasar, dimana menunjuk BPBD sebagai koordinator, berbeda dengan hal tersebut Pemerintah Kota Semarang dalam Peraturan Walikota No 20 tahun 2018 menunjuk Diskominfo sebagai pelaksana layanan darurat 112 di Kota Semarang.

Dalam implementasi layanan ini, Pemerintah Kota Semarang kemudian menggerakkan berbagai instansi, dinas dan lembaga yang memiliki fungsi dan peran dalam penanganan keadaan darurat untuk membantu Pemerintah Kota Semarang dalam implementasi layanan ini. Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 20 Tahun 2018 tentang layanan nomor darurat 112 merincikan dinas – dinas dan lembaga yang membantu Pemerintah Kota Semarang, dimana terdiri dari 5 dinas pemerintah, dan 7 lembaga non pemerintahan. Keseluruhan dari dinas dan lembaga tersebut kemudian di integrasikan menjadi satu layanan terpadu dimana memberikan layanan tanggap darurat berupa; layanan ambulans, penanganan kebakaran, penanganan kecelakaan, penanganan tindak kriminal,

penanganan terorisme, penanganan hewan buas dan penanganan kejadian bencana.

Dalam implementasi layanan nomor tunggal di Semarang, Pemerintah Kota secara konsisten melakukan inovasi terhadap layanan nomor darurat ini, dimana pada tanggal 16 oktober 2019 Pemerintah Kota Semarang meluncurkan “*Call Center 112 versi 3*” peluncuran ini sebagai salah satu konsern Pemerintah Kota Semarang dalam menangani kejadian gawat darurat di Kota Semarang. Versi baru dari layanan ini dapat mengakomodasi kebutuhan tanggap darurat hanya dalam 20 menit.dimana setiap instansi dan OPD terkait memperoleh notifikasi secara langsung mengenai kejadian. dilakukannya inovasi yang secara berkelanjutan ini merupakan bentuk dari perwujudan Visi Kota Semarang untuk menjadi “*smart city*” dimana semua hal dapat dijangkau dan dilaksanakan melalui pemanfaatan teknologi(Sanjaya, IKom et al.).

Gambar 1.1 Peluncuran fitur baru “*Call Center 112 Versi 3*”



Sumber : Semarangkota.go.id

Inovasi selanjutnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam layanan nomor darurat *Call center* 112 adalah dengan menjalin kemitraan dengan elemen masyarakat dimana melibatkan komunitas – komunitas yang berada di regional Kota Semarang. Pelibatan komunitas ini merupakan suatu upaya dari Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam melakukan partisipasi dalam terciptanya suatu layanan publik, hal ini sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah dimana pada pasal 2 tentang tujuan inovasi daerah menyatakan bahwa sasaran dari inovasi daerah adalah terwujudnya pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Dalam pelaksanaannya, Pemerintah Kota Semarang berhasil menerima penghargaan sebagai Pemerintah Kota Inovatif dalam pelaksanaan layanan nomor darurat *Call center* 112 di Indonesia pada tahun 2019. Penghargaan tersebut berhasil diterima Pemerintah Kota Semarang atas inovasinya dalam menjalin koordinasi dan kemitraan dengan berbagai elemen dan instansi dalam mewujudkan layanan *Call center* 112. Penghargaan ini diberikan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika atas pelaporan dalam bentuk tertulis dari Pemerintah Kota Semarang kepada Kementerian melalui formulir monitoring dan evaluasi layanan nomor panggilan darurat 112 pada Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019.

Dengan banyaknya peran dan tugas yang diakomodasi oleh layanan ini dan adanya keterlibatan multi sektor pada layanan *Call center* 112 Kota Semarang menjadi dasar dari penelitian ini, dimana menganalisis dan mempertanyakan bagaimana peran Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi multi

sektoral yang ideal serta bentuk bentuk koordinasi apa yang dilakukan untuk menjalin kerjasama dan koordinasi dengan elemen elemen yang ada. maka dengan demikian penulis akan melakukan penelitian yang berjudul :**Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multi Sektoral pada Implementasi layanan nomor darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi multi sektoral pada implementasi layanan nomor darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang?
2. Bagaimana berlangsungnya koordinasi multi sektoral yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam implementasi layanan nomor darurat 112?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui bagaimana peran Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi multisektoral pada implementasi layanan nomor darurat *Call center* 112, selain itu juga mengkaji dan menganalisis bagaimana bentuk koordinasi multi sektoral yang dijalankan.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 Teori Peran Pemerintah

Konsep dan teori mengenai peran sudah sejak lama ada dalam peradaban manusia, dalam perkembangannya, konsep dan teori mengenai peran dipahami menjadi banyak hal. Konsep pertama dari peran terdapat dari kalangan drama dan teater masyarakat Romawi Kuno, yang menunjukkan suatu karakter yang harus diperankan dalam suatu pentas. Selain itu juga, konsep kedua tentang peran,

menganggap bahwa peran merupakan sebagai sebuah fungsi yang dibawakan oleh seseorang. Menurut (Soekanto 2002) seorang dosen hukum di Universitas Indonesia, menyatakan bahwa peran adalah sebuah aspek dinamis kedudukan (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Dapat disimpulkan bahwa peran merupakan sesuatu yang melekat kepada individu/ kelompok atas dasar pengakuan terhadap kedudukannya dimasyarakat. Istilah Pemerintah sendiri dalam banyak pendapat, disebutkan sebagai suatu lembaga yang diberikan suatu wewenang dan legitimasi oleh masyarakat untuk mengatur, menjalankan suatu pemerintahan. Senada dengan istilah tersebut, Ndraha dalam bukunya yang berjudul “Ilmu Pemerintahan (*kybernology*)” mendefinisikan Pemerintah sebagai sekelompok otoritas individu yang mempunyai untuk melaksanakan kekuasaan atau sekelompok individu yang memiliki dan melaksanakan otoritas yang sah dan melindungi serta peningkatan melalui penerapan tindakan dan keputusan pemerintah yang dibuat berdasarkan hukum atau tidak (Ndraha 2000).

Dari berbagai definisi diatas mengenai peran dan pemerintah, dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah merupakan suatu kedudukan yang bersifat dinamis yang didapat melalui legitimasi masyarakat kepada sekelompok orang untuk menjalankan pemerintahan/ mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam penerapannya, peran pemerintah meliputi banyak dan bersifat *makro*, adapun peran utama dari adanya pemerintah adalah terciptanya pelayanan kepada publik yang prima serta terciptanya kinerja yang efektif dan efisien agar tujuan dapat terlaksana dengan baik. Dalam hal ini, Peran pemerintah dapat dibagi dalam 3 cakupan besar yang meliputi;

1.5.1.1 Peran Pemerintah sebagai Koordinator

Koordinator berasal dari kata koordinasi yang merupakan penghubung atau perantara, senada dengan hal tersebut, jika ditinjau dari segi epistemologinya, kata kordinator berasal dari kata “*cum*” yang berarti berbeda beda dan “*ordinare*” yang berarti penyusunan dan penetapan pada keharusnya (Tegila 2015). Pemerintah sebagai koordinator dapat diartikan sebagai suatu kelompok yang mempunyai peranan untuk mengatur dan membuat konsep mengenai hal atau program yang akan dicapai, dalam konsep peran pemerintah sebagai koordinator mempunyai beberapa kata kunci dalam memahaminya, 1). Kesepahaman, dalam melakukan suatu koordinasi, koordinator mempunyai peran utama untuk menyatukan berbagai paham yang ada menjadi suatu paham yang berlaku dan bernilai untuk dijadikan suatu pedoman yang berlaku; 2). Menggerakkan, Pemerintah sebagai koordinator mempunyai peran untuk menggerakkan seluruh elemen yang ada dalam instansi pemerintah, bahkan masyarakat untuk mewujudkan suatu tujuan bersama, 3). Menyerasikan dan menyelaraskan, Pemerintah sebagai koordinator memiliki peranan untuk menyerasikan dan menyelaraskan berbagai komponen dan elemen yang ada, peran ini akan berada pada tahapan akhir ketika sudah terjadinya kesepahaman, terjadinya pergerakan, maka pemerintah akan menyerasikan sehingga tujuan dapat tercapai (Tegila 2015).

Konsep mengenai koordinasi ini memiliki tujuan untuk mengefektifkan bagaimana pembagian kerja yang sesuai dan efektif untuk dijalankan, dengan berlandaskan teori ini, penulis akan menggunakannya untuk menganalisis dan mempertanyakan mengenai peran Pemerintah Kota Semarang dalam implementasi layanan nomor darurat, apakah peran yang sudah dilakukan sudah sesuai dengan

konsep peran pemerintah yang ideal atau sebaliknya. Beberapa hal yang diamati dan menjadi fokus adalah mengenai hal kesepahaman dalam koordinasi, kemampuan Pemerintah Semarang dalam menggerakkan *stakeholders* terkait, cara Pemerintah Kota Semarang dalam menyerasikan dan menyelaraskan program layanan tersebut dengan berbagai program pemerintah lain yang dijalankan oleh pemerintah Kota Semarang.

1.5.1.2. Peran Pemerintah sebagai Fasilitator

Kata fasilitator berasal dilihat dari beberapa bahasa mengandung beberapa pengertian, *facilitation* (Inggris) atau *facilis* (Latin) diartikan sebagai suatu hal untuk membuat sesuatu menjadi mudah (Latuconsina 2014). Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan fasilitator sebagai seseorang atau kelompok yang memiliki tugas dan fungsi untuk membuat suatu hal menjadi lebih mudah. (Cendekia 2003) dalam bukunya yang berjudul “Fasilitasi Pembuatan Keputusan Partisipatif “ mengatakan bahwa fasilitasi merupakan upaya dari pemimpin dan penguasa untuk mengapresiasi berbagai perspektif, pendapat, dan permasalahan yang dikemukakan oleh anggota atau masyarakatnya.

Pemerintah sebagai fasilitator berupaya untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi tercipta dan terlaksana program yang akan dicapai, selain itu, pemerintah sebagai fasilitator berperan untuk menyediakan segala bentuk keperluan yang berkaitan dalam rangka mewujudkan tujuan bersama.

Teori peran pemerintah sebagai fasilitator ini dijadikan penulis sebagai pisau analisis untuk mengkaji bagaimana upaya yang sudah dijalankan oleh pemerintah Kota Semarang untuk memfasilitasi layanan nomor darurat *Call Center* 112,

analisis tersebut dengan mempertimbangkan variabel variabel seperti pemenuhan akan sarana dan prasarana pendukung, alokasi anggaran yang dikeluarkan dalam layanan, dan juga upaya untuk menciptakan wadah atau tempat dalam melakukan kegiatan koordinasi.

1.5.1.3. Peran Pemerintah sebagai Eksekutor

Eksekutor jika dilihat dari asal kata “ekskusi” yang berarti pelaksana, dimana pemerintah memiliki peran untuk melaksanakan program program yang telah dirancang dan disiapkan, dalam melakukan ekskusi tersebut, pemerintah dapat berkerja sama dengan berbagai pihak baik yang berada didalam internal pemerintah, maupun masyarakat itu sendiri. Pemerintah sebagai eksekutor atau pelaksana tidak hanya berbicara tentang bagaimana suatu kebijakan dirumuskan, lebih dari itu, Pemerintah harus dapat mengeksekusi rencana kebijakan tersebut dengan baik dan diterima oleh masyarakat.

Dalam mengkaji peranan pemerintah sebagai eksekutor layanan, penulis mempertanyakan mengenai cara yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam mengeksekusi layanan nomor darurat *Call Center* 112, selain itu juga akan mempertanyakan inovasi apa yang telah dijalankan dalam keberjalanan layanan *Call Center* 112.

1.5.2 Teori Koordinasi antar lembaga

Koordinasi dimaksudkan untuk menyasikan dan menyatukan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pimpinan dan kelompok pejabat pelaksana. Suatu tindakan pelaksanaan yang terkoordinasikan berarti kegiatan kelompok pejabat baik pimpinan dan para pelaksanaan menjadi serasi, seirama dan terpadu dalam

pencapaian tujuan bersama (Nurhidayat, Nurmaeta et al. 2013). Dalam terbentuknya suatu kebijakan yang bermanfaat kepada masyarakat, dibutuhkan suatu koordinasi yang baik agar tujuan bersama yang diinginkan dapat terlaksana dengan baik dan berjalan sesuai dengan rencana. Dalam perkembangannya, prinsip dan teori tentang koordinasi banyak diterjemahkan oleh banyak ahli, salah satunya menurut (Mooney 1947) yang mengatakan “*Cordination, Therefore, is the orderly arrangement of group effort, to provide unity of action in the pursuit of a common purpose*” yang dapat diterjemahkan bahwa koordinasi merupakan pencapaian usaha suatu kelompok untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Teori Koordinasi yang dicetuskan oleh (Mooney 1947) melihat koordinasi sebagai susunan yang terbentuk secara teratur dari suatu kelompok, untuk menciptakan kesatuan tindakan dalam mengejar tujuan bersama. Dalam mewujudkan dan menciptakan tujuan bersama tersebut, Handayaniingrat dalam (Sari 2016) mendefinisikan beberapa ciri-ciri diantaranya : a) Tanggung jawab suatu koordinasi berada pada pimpinan dalam organisasi, ciri ini mendefinisikan bahwa pimpinan memiliki peranan yang sangat penting dalam keberhasilan dan kesuksesan dalam pelaksanaan suatu program. b) Kerja sama sebagai suatu hal yang penting dalam keberjalanan suatu koordinasi. c) Koordinasi dilakukan secara berkesinambungan dan secara berkala, hal ini dilakukan agar program yang dilakukan dapat berjalan secara terus menerus dan semakin lebih baik. d). Didalam koordinasi terdapat pengaturan mengenai usaha suatu kelompok secara teratur, pengaturan tersebut digunakan sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan dan program yang telah disepakati. e) Terdapat suatu kesepakatan yang disetujui bersama oleh setiap anggota, dimana harus terdapatnya kesatuan tindakan antar

setiap elemen untuk menciptakan keserasian dan mencapai hasil bersama. f) Koordinasi dipahami sebagai tujuan bersama (*common purpose*), dimana setiap elemen yang terlibat dalam suatu program memiliki kesadaran untuk turut dalam melaksanakan tujuan bersama tersebut.

Ciri ciri koordinasi yang dikemukakan dan didefinisikan oleh Handayani (dalam Sari 2016) digunakan penulis sebagai landasan dalam mengamati koordinasi yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Semarang. Dalam hal ini akan mengamati bagaimana peran dan tanggungjawab pimpinan, kerja sama yang digunakan dalam mewujudkan koordinasi, keberjalanan koordinasi, pengaturan mengenai kelompok dan kesepahaman antara setiap elemen dalam pelaksanaan layanan nomor darurat 112. Hasil dari pengamatan ini akan menjadi landasan penulis dalam menentukan apakah koordinasi yang terbentuk dalam layanan darurat 112 sudah ideal ataupun tidak.

Dalam perkembangannya koordinasi mempunyai berbagai macam bentuk (Syafii 2011) menjelaskan bahwa terdapat 3 bentuk koordinasi yang terjadi dalam lembaga lembaga pemerintahan, adapun bentuk koordinasi tersebut adalah koordiansi horisontal, koordinasi vertikal, dan koordinasi fungsional. Koordinasi horisontal dipahami sebagai bentuk koordinasi yang dilakukan oleh eselon atau elemen yang mempunyai kedudukan dan jabatan yang setara, koordinasi selanjutnya adalah koordinasi vertikal dimana terjadinya hubungan antara pemegang koordinasi secara hierarkis secara structural, bentuk koordinasi terakhir adalah koordinasi fungsional dimana eselon atau elemen memiliki keterkaitan antara masing masing peran dan fungsi. Senada dengan hal tersebut,

Handayani dalam (Mahfud 2015) menjabarkan bentuk koordinasi menjadi 2 yaitu koordinasi internal dan eksternal.

Koordinasi Internal merupakan koordinasi yang terjadi hanya didalam suatu tubuh organisasi, dimana setiap elemen dan unit kerja dalam lembaga tersebut saling bekerja sama dan melakukan koordinasi untuk mewujudkan tujuan bersama, sedangkan koordinasi eksternal merupakan koordinasi yang terjadi antara satu lembaga dan lembaga lainnya yang mempunyai fungsi dan peran masing- masing dan saling bekerja sama dalam mewujudkan suatu tujuan bersama, senada dengan hal tersebut Daan Suganda (dalam Muhtar, E.A., dkk 2001) mengatakan bahwa koordinasi eksternal juga merupakan koordinasi yang terjadi antar pejabat dari setiap organisasi dan antar organisasi dalam untuk tujuan tertentu.

Dalam penelitian ini, bentuk bentuk koordinasi yang telah diuraikan baik fungsional, vertikal, horisontal, internal dan eksternal penulis jadikan sebagai landasan dalam menganalisis koordinasi yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam implementasi layanan nomor darurat *Call Center* 112. Maksud dari penulis mengambil keseluruhan dari bentuk- bentuk koordinasi yang ada agar dapat menganalisis secara keseluruhan dari bentuk koordinasi yang terjadi dalam layanan ini.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif kualitatif. Pada penelitian kualitatif

peneliti bertolak dari data, serta memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjas, kemudian berakhir pada hipotesis atau teori. Penelitian kuantitatif berangkat dari teori menuju data dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan (Hadi 2017). Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dan kepustakaan disusun secara sistematis kemudian dilakukan analisis lalu dibandingkan dengan data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan, sehingga dapat diperoleh jawaban dan kesimpulan tentang permasalahan yang telah dirumuskan.

Model dari hasil penelitian berbentuk kata kata, gambar dan tidak berbentuk angka dan diagram. Hal ini juga menggambarkan tentang fenomena yang terjadi di tempat kejadian secara langsung.

1.6.2 Situs Penelitian

Situs atau lokasi penelitian akan menjadi sarana pendukung yang sangat membantu untuk menentukan data yang diambil, sehingga lokasi menunjang untuk dapat memberikan informasi yang valid. Lokasi yang dijadikan objek penelitian oleh penulis adalah Kantor Diskominfo Kota Semarang sebagai dinas yang mengelola *Call Center* 112 serta *Situation Room* Balai Kota Semarang sebagai kantor pusat dalam pelaksanaan layanan *Call Center* 112.

1.6.3 Subjek Penelitian

Moleong dalam (Sumiati 2015) mendefinisikan Subjek penelitian sebagai informan yang keberadaannya dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi-informasi tentang situasi dan kondisi yang berhubungan dengan tempat penelitian. Berdasarkan definisi mengenai subjek penelitian diatas, maka peneliti memilih

beberapa sumber informan yang dijadikan sebagai sumber data melalui kegiatan wawancara, diantaranya :

- a. Kepala Seksi Pengaduan dan Aspirasi Diskominfo Kota Semarang
- b. Pelaksana teknis *Call Center 112*
- c. Komunitas Relawan
 1. FKPM Sriti
 2. Bantuan Komunikasi (BanKom) Polrestabes Kota Semarang
 3. Media Informasi Kota Semarang (MIK Semar Sigap)

1.6.4 Jenis Data

Dalam rangka mencapai semua tujuan penelitian, peneliti perlu menentukan secara tepat jenis data atau informasi yang dibutuhkan karena dapat membantu peneliti menciptakan pertanyaan-pertanyaan dengan kategori narasumber yang sesuai. Penulis dalam hal ini memberikan gambaran yang sesuai dengan objek penelitian dan berusaha untuk memberikan penjelasan dengan kalimat dan infografis yang memadai

1.6.5 Sumber Data

Sumber data adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data pada penelitian ini adalah :

- a) Data primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, pada penelitian ini data primer didapatkan melalui wawancara mendalam kepada para narasumber

yang memiliki fungsi dan peran dalam pelaksanaan layanan *Call center* 112, Dalam penelitian ini ditetapkan informan kunci yaitu Kepala Seksi Pengaduan dan Aspirasi Diskominfo Kota Semarang dan pelaksana teknis layanan *Call center*. Data primer juga didapatkan oleh penulis melalui observasi langsung pada layanan ini, dalam rangka memperkuat data penulis mengambil dokumen pendukung yang berhubungan dengan layanan ini, yang berupa dasar hukum pelaksanaan, standart operasional prosedur, laporan pengaduan bulanan dan tahunan pada periode 2018- 2019

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder yang diperoleh melalui penelusuran media yang sifatnya melengkapi data primer seperti literatur, jurnal ilmiah, koran, internet, yang erat kaitannya dengan penelitian ini. Sehingga mempermudah peneliti dalam penyusunan penelitian..

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dalam bentuk Wawancara, Studi observasi dan Studi literatur

1.6.6.1 Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengali informasi secara mendalam untuk suatu tujuan tertentu, dalam perkembangannya para ahli mendefinisikan kegiatan wawancara dengan berbagai hal. Dexter dalam (Nazir 1988) mendefinisikan wawancara sebagai “percakapan yang bertujuan

untuk mendapatkan informasi tentang perorangan, kejadian, kegiatan, perasaan, motivasi, kepedulian, dapat mengalami dunia pikiran dan perasaan responden.

Dalam perkembangannya wawancara terbagi atas beberapa jenis, Patton dalam (Nazir 1988) membagi wawancara menjadi 3 jenis yaitu; 1). Wawancara dengan pembicaraan informal; 2). Wawancara dengan menggunakan pendekatan umum wawancara; 3) Wawancara baku terbuka. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan menggunakan tiga jenis wawancara dalam menggali dan mendapatkan data dari lapangan.

Dalam kegiatan wawancara ini, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa *stakeholders* yang berhubungan dengan layanan nomor darurat *Call Center* 112, seperti Kepala Divisi pengaduan dan Aspirasi Diskominfo, Koordinator Pelaksana *Call Center* 112. Selain itu juga, peneliti melakukan wawancara terhadap relawan relawan dari berbagai instansi yang terlibat, hal ini bertujuan untuk mengetahui garis koordinasi antar lembaga.

1.6.6.2 Studi observasi

Observasi merupakan kegiatan yang meliputi pemusatan pikiran terhadap suatu objek menggunakan alat indra. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik pengumpulan data sangat banyak ditentukan pengamat sendiri, sebab pengamat melihat, mendengar, atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang ia amati itu.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipatif terhadap layanan nomor darurat *Call Center* 112 dengan melihat secara langsung bagaimana terjadinya pelayanan publik ini kepada masyarakat.

1.6.6.3 Studi literatur

Studi literatur merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan berbagai bahan yang koheren dengan penelitian, yang berfungsi untuk memperdalam dan mengkaji suatu objek penelitian. (Nazir 1988) mendefinisikan studi literatur sebagai kegiatan pengumpulan data untuk mengungkapkan berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi atau diteliti sebagai bahan pembahasan penelitian yang diambil dari berbagai buku yang dianggap relevan

1.6.6.4 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk menganalisis dan menyelidiki berupa dokumen dan infografis yang akan digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Adapun sumber dari dokumentasi ini berasal dari Arsip Dokumen dan infografis milik Diskominfo Kota Semarang dan layanan *Call Center* 112

1.6.7 Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisa kualitatif deskriptif yaitu data yang diperoleh, dikumpulkan, dikelompokkan atau diinterpretasikan berdasarkan sifat data dan kemudian diadakan interpretasi terhadap data yang didasarkan pada fakta serta didukung oleh pemikiran yang kritis untuk memperoleh hasil yang lebih bermanfaat. Teknik analisa ini menjelaskan tentang peran Pemerintah Kota Semarang dalam penanganan tanggap darurat melalui sarana *Call Center* 112 melalui fungsi koordinasi yang dijalankan.