

BAB II

GAMBARAN UMUM

KEADAAN DARURAT, *CALL CENTER* 112 DAN PENUJUKAN DISKOMINFO SEBAGAI KOORDINATOR PELAKSANA LAYANAN

Dalam bab penelitian ini terbagi atas tiga bagian, pada bagian pertama peneliti akan menjelaskan dan memaparkan mengenai keadaan darurat yang terjadi di Kota Semarang, dimana akan mengulas apa yang dimaksud dengan kejadian darurat itu sendiri, jenis jenis keadaan darurat yang terjadi serta akan memaparkan jumlah kejadian kegawatdaruratan yang terjadi Kota Semarang.

Bagian kedua pada bab ini akan memaparkan mengenai fungsi dan peran Dinas Komunikasi, Informatika, Statistika dan Persandian Kota Semarang sebagai coordinator dalam pelaksanaan layanan nomor darurat 112, selain itu juga akan memperlihatkan garis koordinasi yang terjadi dalam internal Dikominfo dalam upaya mengimplementasikan layanan nomor darurat ini, serta memaparkan dinas-dinas, OPD dan Lembaga yang turut serta dalam pelayanan 112

Setelah memaparkan Dinas yang menjalankan implementasi layanan 112, penulis akan memaparkan Layanan Nomor Darurat 112, dimulai dari tujuan, fungsi dan beberapa elemen –elemen yang mendukung dalam pelaksanaan layanan ini. serta akan memaparkan pula kinerja layanan ini selama 2 tahun terimplemtasi (2018-2019) dengan memaparkan jumlah panggilan yang masuk serta panggilan valid yang ditangani.

2.1 Keadaan darurat di Kota Semarang

Kota Semarang merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah dimana kegiatan ekonomi, administrasi dan politik Jawa Tengah berpusat di Kota ini. Kota Semarang sendiri secara administrasi terdiri atas 16 Kecamatan yang tersebar dalam luas wilayah sekitar 373,3 Km² dan dengan jumlah penduduk sebanyak 1.814.100 jiwa (BPS 2019). Jika dilihat dari jumlah penduduk yang mendiami Kota ini, menjadikan Kota Semarang dapat diklasifikasikan menjadi Kota Metropolitan. Hal tersebut senada dengan pembagian kawasan perkotaan menurut Jamaludin, A. N. (2015) dalam bukunya yang berjudul Sosiologi Perkotaan dimana membagi kawasan perkotaan menjadi beberapa jenis dan mengklasifikasi Kota metropolitan adalah kota dengan penduduk lebih dari 1.000.000 Jiwa

Masyarakat yang berada di wilayah kota metropolitan akan cenderung lebih banyak melakukan mobilisasi dan pergerakan daripada kawasan perkotaan lainnya, hal ini disebabkan kota metropolitan dijadikan sebagai pusat kegiatan masyarakat dengan beragam jenis kegiatan dan aktifitas. Dalam melakukan aktifitas itu pula, masyarakat dihadapkan pada keadaan yang akan mengancam, memberikan dampak negatif, bahkan mengancam nyawa yang dapat terjadi sewaktu waktu dan harus segera untuk ditangani untuk mereduksi dampak negatif yang terjadi. Kondisi dan keadaan tersebut dinamakan sebagai keadaan darurat, keadaan darurat dapat didefinisikan sebagai keadaan yang terjadi pada situasi, kondisi dan kejadian yang tidak normal yang harus ditangani secara cepat dan tepat. Berkaitan dengan keadaan darurat, dengan BNPB dalam Peraturan Kepala Badan Nasional Penanganan Bencana Nomor 3 Tahun 2016 tentang Sistem

Komando Penanganan Darurat Bencana memaparkan bahwa keadaan darurat adalah suatu keadaan yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan sekelompok orang atau masyarakat yang memerlukan tindakan penangan dan memadai.

Senada dengan definisi tentang keadaan darurat tersebut, Departemen tenaga kerja (dalam Rizka 2009) mendefinisikan keadaan darurat sebagai situasi dan kejadian yang sifatnya tidak normal yang terjadi secara tiba-tiba dan dapat mengganggu kegiatan suatu komunitas dan kelompok dan segera untuk ditangani dengan cirri bahwa keadaan tersebut terjadi secara tiba-tiba, mengganggu kegiatan individu dan organisasi serta memerlukan pertolongan sesegera mungkin.

Departemen Tenaga Kerja (dalam Rizka 2009) juga mendefinisikan kategori keadaan darurat menjadi 3 tingkat, pada tingkat pertama keadaan darurat dapat ditangani secara normal oleh operator dan instansi yang menangani, kemudian pada tingkat kedua keadaan darurat yang terjadi cukup besar dan memerlukan penanganan dari pihak lain untuk membantu mengendalikan keadaan darurat yang terjadi, dan keadaan darurat tingkat tiga merupakan keadaan yang tergolong dalam malapetaka dan bencana besar yang membutuhkan koordinasi pada level nasional.

Peneliti dalam hal ini membagi berbagai dan mengelompokkan berbagai kejadian dan peristiwa keadaan darurat menjadi beberapa kluster dengan berpedoman pada ketentuan yang dikeluarkan oleh Departemen Tenaga Kerja (dalam Rizka 2009) dimana kejadian kejadian yang terjadi dikelompokkan berdasarkan urgensi dan keterlibatan elemen didalamnya. Pembagian kluster tersebut dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.1 Informasi mengenai keadaan darurat di Kota Semarang

| No | Kategori keadaan | Keadaan darurat |
|----|-----------------------------|---|
| 1 | Keadaan darurat tingkat I | <ul style="list-style-type: none"> - Kecelakaan lalu lintas - Pertolongan terhadap bantuan kesehatan - Kerusakan konstruksi - Penanganan kerusakan dan perbaikan travo/ kabel listrik - Pertolongan bantuan mobil jenazah - Pipa bocor - Perbaikan PJU (Penerangan Jalan Umum) - Penanganan orang gila dan gelandangan - Penanganan KDRT - Penyelamatan (<i>Rescue</i>) - Penanganan hewan buas (Ular berbisa, anjing liar) - Penanganan jalan rusak - Penanganan terhadap kejadian di jalan raya, seperti kebocoran oli dan minyak - Kemacetan |
| 2 | Keadaan darurat tingkat II | <ul style="list-style-type: none"> - Kebakaran - Banjir |
| 3 | Keadaan darurat tingkat III | <ul style="list-style-type: none"> - Penyebaran Virus Covid -19 |

Sumber :Diolah berdasarkan data statistik laporan kejadian kedaruratan *Call Center 112* Kota Semarang

Data keadaan darurat selama tahun 2018-2019 penulis dapat melalui laporan data statistik *Call Center 112*, dimana selama keberjalanan layanan ini di Kota Semarang sudah menanganani berbagai macam keadaan- keadaan darurat, jenis dari keadaan darurat akan mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal itu disebabkan oleh mobilitas yang dilakukan oleh masyarakat Kota Semarang setiap harinya. Pada Maret 2020, Pemerintah Kota Semarang berfokus pada penanganan penyebaran Virus Covid-19, dimana keadaan darurat ini sebelumnya tidak tercantum dan tertulis pada Peraturan Kementrian Kominfo dan Peraturan Walikota.

Keadaan darurat merupakan satu hal yang tidak dapat diprediksi keberadaannya, bahkan dalam perkembangan dimasyarakat, angka keadaan darurat dapat naik dan turun dalam seketika, hal ini tentunya disebabkan karena sifat dari keadaan darurat yang dapat terjadi sewaktu waktu dan tidak direncanakan. Pada hal ini, peneliti akan memperlihatkan jumlah keadaan darurat yang terjadi di Kota Semarang selama periode Januari – Desember 2019.

Tabel 2.2 Jumlah Keadaan darurat di Kota Semarang pada tahun 2019

| NO | Nama Keadaan | Jumlah Laporan |
|----|--|----------------|
| 1 | Kecelakaan | 879 |
| 2 | Pertolongan terhadap kesehatan | 2483 |
| 3 | Kerusakan konstruksi (tiang roboh) | 67 |
| 4 | Penanganan kerusakan dan perbaikan travo/ kabel listrik dan kabel telepon | 99 |
| 5 | Pertolongan bantuan mobil jenazah | 81 |
| 6 | Kebakaran | 208 |
| 7 | Pipa bocor | 26 |
| 8 | Penanganan tindak kriminal | 157 |
| 9 | Pohon tumbang | 125 |
| 10 | Perbaikan PJU (Penerangan Jalan Umum) | 44 |
| 11 | Perbaikan <i>Traffic light</i> | 5 |
| 12 | Penanganan orang gila dan gelandangan (PGOT) | 40 |
| 13 | Penanganan Kekerasan Dalam Rumah Tangga | 5 |
| 14 | Penyelamatan (<i>Rescue</i>) | 4 |
| 15 | Penanganan hewan buas (Ular berbisa, anjing liar) | 22 |
| 16 | Penanganan jalan rusak | 12 |
| 17 | Penanganan terhadap kejadian di jalan raya, seperti kebocoran oli dan minyak | |
| 18 | Banjir | 2 |
| 19 | Kemacetan | 81 |
| 20 | Kerusakan kabel telepon | 5 |

| | | |
|----|--------------------------------|----|
| 21 | Tanah longsor | 14 |
| 22 | Pertolongan kejadian tenggelam | 1 |

Sumber : Laporan Tahunan *Call Center 112* Kota Semarang tahun 2019

Dari tabel yang berisi informasi tentang keadaan darurat di Kota Semarang, dapat disimpulkan bahwa keadaan darurat di Kota Semarang menunjukkan angka yang tinggi, khususnya pada keadaan darurat dalam hal penanganan kesehatan, dari tabel diatas menunjukkan dengan jumlah 2483 kejadian, yang kemudian disusul dengan kejadian kecelakaan sebanyak 879 kejadian.

2.2 Diskominfo Kota Semarang dalam implementasi Layanan nomor darurat 112

Layanan nomor darurat *Call Center 112* merupakan layanan tanggap darurat berbasis berbasis *Call Center* (panggilan terpadu) yang dicetuskan oleh Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia pada tahun 2016 dengan dikeluarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No 10 Tahun 2016 tentang layanan nomor darurat. Layanan ini selanjutnya didesentralisasikan kepada setiap pemerintah daerah untuk dapat di implementasi pada setiap daerah.

Dikutip dalam sebuah artikel, Kementrian Komunikasi dan Informatika terus melakukan sosialisasi terhadap layanan nomor darurat ini seluruh daerah di Indonesia, sebanyak 33 daerah dan kota di Indonesia telah mengimplementasi layanan *Call Center 112* di masing-masing wilayah dan kota. 33 daerah dan kota yang telah implementasi layanan tersebut dapat terlihat pada tabel informasi berikut :

Tabel 2.3 Daftar Kabupaten dan Kota yang telah menerapkan Layanan nomor darurat *Call Center* 112

| No | Nama Kabupaten/Kota | No | Nama Kabupaten/Kota |
|----|----------------------|----|--------------------------|
| 1 | Kota Tebing Tinggi | 18 | Kota Bima |
| 2 | Kota Pekanbaru | 19 | Kota Makassar |
| 3 | Kota Palembang | 20 | Kota Manado |
| 4 | Kota Batam | 21 | Kota Tomohon |
| 5 | Provinsi DKI Jakarta | 22 | Kota Mataram |
| 6 | Kota Tangerang | 23 | Kabupaten Pakpak Barat |
| 7 | Kota Bogor | 24 | Kabupaten Banyuasin |
| 8 | Kota Depok | 25 | Kabupaten Musi Banyuasin |
| 9 | Kota Serang | 26 | Kabupaten Lampung Barat |
| 10 | Kota Cilegon | 27 | Kabupaten Lebak |
| 11 | Kota Bandung | 28 | Kabupaten Pandeglang |
| 12 | Kota Cirebon | 29 | Kabupaten Purwakarta |
| 13 | Kota Surakarta | 30 | Kabupaten Majalengka |
| 14 | Kota Semarang | 31 | Kabupaten Grobogan |
| 15 | Kota Surabaya | 32 | Kabupaten Probolinggo |
| 16 | Kota Balikpapan | 33 | Kabupaten Badung |
| 17 | Kota Denpasar | | |

Sumber : Liputan 6 (Kominfo perluas panggilan darurat di 33 Kota di Indonesia)

Dalam rangka melaksanakan layanan *Call Center* 112 ini di wilayah otomoninya, Pemerintah Kota Semarang menerbitkan Peraturan Walikota No 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112. Dalam peraturan tersebut, Pemerintah Kota Semarang menunjuk Diskominfo sebagai pelaksana layanan nomor darurat *Call Center* 112 di Kota Semarang dengan perincian tugas sebagai berikut :

- a. Sebagai koordinator dalam penyelenggaraan layanan nomor tunggal *Call Center* 112
- b. Sebagai fasilitator dalam penyediaan sarana dan prasarana terkait pelaksanaan layanan nomor tunggal *Call Center* 112
- c. Bertugas untuk memastikan kelancaran operasional jaringan komunikasi

- d. Bertugas untuk melakukan pendampingan terhadap sistem *Call Center*
112
- e. Bertugas untuk melakukan perencanaan mengenai kebutuhan dan pengisian operator
- f. Bertugas untuk melaksanakan peningkatan kompetensi operator melalui pelatihan

Penunjukan Diskominfo sebagai Dinas pelaksana layanan nomor darurat dikarenakan adanya tugas dan fungsi yang diemban oleh Diskominfo Kota Semarang terkait dengan pelaksanaan program dan kegiatan yang berhubungan dengan informasi publik, pelayanan publik dan penerapan E- Government. Tugas dan fungsi tersebut tertuang dalam Peraturan WaliKota Semarang No. 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Statistik dan Persandian Kota Semarang, fungsi dan tugas tersebut dijabarkan sebagai berikut:

- a. Sebagai perumus kebijakan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik
- b. Sebagai perumus rencana strategis sesuai dengan visi dan misi Walikota
- c. Sebagai koordinasi dalam tugas-tugas pelaksanaan program dan kegiatan Kesekretariatan, Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E- Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik

- d. Sebagai penyelenggara dalam pembinaan kepada pegawai yang termasuk dalam ruang lingkup Diskominfo
- e. Sebagai penyelenggara dalam penyusunan Sasaran Kerja Pegawai
- f. Sebagai penyelenggara dalam kerja sama Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E- Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik
- g. Sebagai penyelenggara kesekretariatan Dinas Kominfo
- h. Sebagai penyelenggara program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E- Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik
- i. Sebagai penyelenggara dalam penilaian kinerja pegawai
- j. Sebagai penyelenggara monitoring dan evaluasi program dan kegiatan Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, Bidang Layanan E- Government, Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Pengelolaan Infrastruktur, dan Bidang Statistik
- k. Sebagai penyelenggara dalam laporan pelaksanaan program dan kegiatan
- l. Sebagai pelaksana fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait tugas dan fungsinya.

Dalam pelaksanaan Fungsi dan tugas, Diskominfo Kota Semarang memiliki garis koordinasi dalam kegiatan pelayanannya, dimana Diskominfo yang dipimpin oleh Kepala Dinas akan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah, adapun elemen dan bidang yang terdapat pada Dinas Komunikasi,

Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang adalah Kepala Dinas, Sekertariat, dan 4 bidang yang terdiri dari Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Bidang Layanan E-Government, Bidang Pengelolaan Infrastruktur dan Bidang Statistik, serta dilengkapi dengan Jabatan Fungsional. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Publik yang kemudian diberikan tugas oleh Diskominfo Kota Semarang untuk pelaksanaan layanan nomor darurat melalui Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi

Dalam mewujudkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, Diskominfo bekerja sama dengan berbagai instansi untuk implementasi layanan ini, tabel informasi dibawah ini akan merincikan beberapa instansi, lembaga dan OPD yang terlibat dalam implementasi layanan nomor darurat *Call Center* 112 Kota Semarang

Tabel 2.4 Tabel informasi Dinas, Intansi dan OPD yang terlibat dalam Implementasi layanan nomor daruraat 112

| No | Dinas/Intansi/OPD |
|----|--|
| 1 | Dinas Kesehatan |
| 2 | PMI (Palang Merah Indonesia) |
| 3 | Dinas Pemadam Kebakaran |
| 4 | Dinas Perhubungan |
| 5 | Satpol PP |
| 6 | Polrestabes |
| 7 | Dinas Perumahan dan Kawasan Pemukiman |
| 8 | Badan Penanggulangan Bencana Daerah |
| 9 | <i>Search and Rescue</i> |
| 10 | Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak |
| 11 | Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia Kota Semarang |

| | |
|----|---|
| 12 | Rumah Sakit Umum Daerah KMRT Wongsonegoro |
|----|---|

Sumber : Peraturan Walikota No. 20 Tahun 2018

Selain Dinas dan Intansi tersebut, Diskominfo Kota Semarang bekerjasama dengan beberapa lembaga dan komunitas relawan untuk turut membantu Pemerintah Kota Semarang dalam implementasi layanan nomor darurat *Call Center* 112, diantaranya melibatkan komunitas Bantuan Komunikasi (BanKom) Polrestabes Kota Semarang, FKPM Sriti (Forum Kemitraan Polisi Masyarakat Satuan Relawan Informasi Telekomunikasi Indonesia dan MIK (Media Informasi Komunikasi) Kota Semarang.

Masing- masing dari komunitas relawan memiliki fungsi dan tujuan tersendiri dalam pemebentukannya, BanKom Polrestabes misalnya, komunitas ini dibentuk pada tahun 2004 dengan tujuan untuk membantu pihak Kepolisian Kota Semarang dalam menyampaikan informasi berupa kejadian seperti kecelakaan lalu lintas, bencana alam, dan tindakan kriminal. Fungsi yang sama juga dilakukan oleh FKPM Sriti, Komunitas ini juga dibentuk oleh Polrestabes Kota Semarang dalam menyampaikan informasi kejadian dan validasi informasi yang ada di masyarakat dengan tujuan untuk mempermudah pihak kepolisian dalam penanganan suatu kejadian. Komunitas terakhir adalah MIK Semar Sigap, komunitas yang bergerak pada media sosial ini menjadi rujukan bagi masyarakat Kota Semarang dalam penyebaran informasi yang akurat dan terpercaya.

2.3 Layanan nomor darurat *Call Center 112*

Call Center 112 Kota Semarang secara resmi di implemetasikan di Kota Semarang pada bulan Mei tahun 2018, peresmian ini sekaligus penyatuan seluruh nomor darurat agar terintegrasi menjadi 1 nomor daruirat saja, sehingga dapat mempermudah masyarakat dengan hanya menghapal 1 Nomor darurat saja. Berlokasi di Kompleks Balikpapan, tepatnya di ruang *Situation Room*.Layanan nomor darurat *Call Center*112 ini di implementasikan dengan melibatkan beberapa operator yang berjaga secara bergilir selama 24 Jam penuh.

Seperti yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang, *Call Center 112* merupakan layanan yang mengakomodasi pelayanan terhadap keadaan daruraat melalui sistem tanggap darurat dengan bekerja sama dengan berbagai instansi dan OPD yang berada di Kota Semarang, Merujuk pada Peraturan WaliKota Semarang No 20 tahun 2018, Layanan nomor darurat *Call Center 112* memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat khususnya pada penanganan terhadap keadaan darurat
- b. Bertujuan untuk menyatukan dan mensinergikan berbagai layanan pengaduan berbasis telepon kepada seluruh Instansi dan OPD yang terlibat dalam pelayanan *Call Center 112*
- c. Bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menghapal dan mengetahui nomor penanganan gawat darurat
- d. Bertujuan untuk memudahkan koordinasi terhadap penanganan tanggap darurat pada instansi dan OPD

Dalam implementasi layanan ini kepada masyarakat, Layanan ini memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Bertugas untuk menerima berbagai aduan yang bersifat gawat darurat dari masyarakat
- b. Bertugas untuk menganalisa berbagai informasi yang diterima dari masyarakat
- c. Bertugas untuk menentukan dan mengirimkan aduan keadaan darurat kepada petugas lapangan
- d. Bertugas untuk memeriksa dan memantau tindak lanjut dari petugas lapangan
- e. Bertugas untuk menyampaikan hasil tindak lanjut dari petugas layanan nomor darurat
- f. Bertugas untuk menutup laporan melalui aplikasi layanan nomor darurat

Dalam keberjalanan layanan ini kepada masyarakat terdapat berbagai elemen-elemen yang mendukung dan berpengaruh dalam terwujudnya layanan ini kepada masyarakat, beberapa elemen tersebut dapat terinci sebagai berikut :

- a. Aplikasi penunjang
- b. Operator
- c. SOP (Standart Operasional Prosedur)
- d. Media sosial

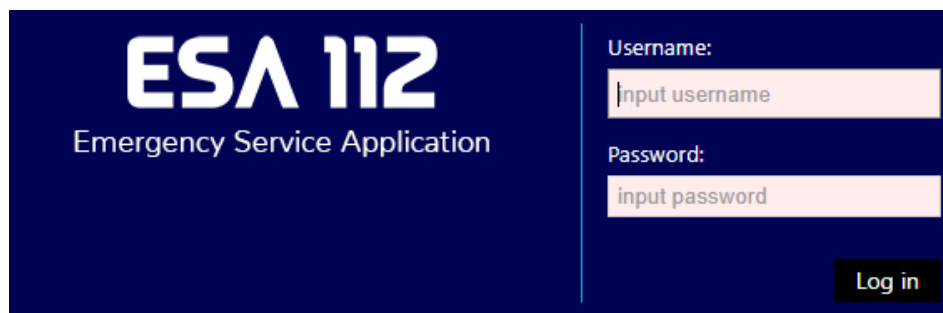
2.3.1 Aplikasi Penunjang

Dalam terwujudnya pelayanan ini kepada masyarakat, Layanan ini membutuhkan aplikasi penunjang yang memiliki fungsi untuk menerima,

mencatat dan menghubungkan berbagai aduan yang diteriam untuk segera ditindaklanjuti kepada Dinas dan OPD terkait. Aplikasi yang digunakan Diskominfo Kota Semarang pada layanan nomor darurat *Call Center* 112 adalah ESA 112. Aplikasi ini terdiri atas 3 *layer* yang masing-masing dari *layer* tersebut mempunyai fungsi tersendiri. Pada *layer* pertama, merupakan tampilan yang berisikan tentang data data pelapor yang meliputi :nama pelapor,nomor telepon pelapor, alamat kejadian, tipe kejadian dan uraian kejadian.

Beberapa data diatas merupakan data yang wajib diberikan oleh pelapor kepada petugas untuk dapat ditindaklanjut, *layer* selanjutnya adalah deskripsi dan data yang telah diterima kemudian diteruskan kepada Dinas, OPD, dan Instansi terkait sesuai dengan kejadian yang terjadi.Setelah itu, *layer* III merupakan hasil dari tindak lanjut dari Dinas, OPD dan Instansi terakait

Gambar 2.1 Aplikasi ESA 112 Milik *Call Center* Kota Semarang



Sumber : Semarang112indonesia.com

Aplikasi ESA (*Emergency Service Application*) merupakan aplikasi yang dapat diakses melalui jaringan internet dengan tautan : <https://semarang.112indonesia.com/>. Aplikasi ini tentunya dapat membantu operator dalam menghubungkan, menerima, meneruskan berbagai aduan panggilan kedaruratan dari masyarakat.

2.3.2 Operator

Operator dalam layanan nomor darurat *Call Center* 112 merupakan seseorang yang bekerja dan bertugas untuk melayani pelapor dan bertugas untuk menghubungkan laporan kepada Dinas dan Instansi terkait melalui aplikasi ESA 112. Operator dalam layanan *Call Center* 112 terbagi atas beberapa tugas dan perannya masing masing, setidaknya terdapat 3 pembagian peran dan tugas yaitu *Call Taker*, *Dispatcher*, dan *Back Office*.

Pembagian tugas yang pertama adalah Operator yang bertugas sebagai *Call Taker* atau penerima panggilan dimana mempunyai tugas untuk menerima panggilan yang masuk melalui aplikasi ESA 112, hasil dari panggilan tersebut akan berupa data yang kemudian dikirimkan kepada instansi terkait melalui *Dispatcher*. selanjutnya *Dispatcher* merupakan operator yang bertugas di masing masing dinas terkait. Dalam layanan nomor darurat 112, masing masing dinas, OPD mempunyai *Dispatcher* sendiri yang terhubung dengan aplikasi ESA 112 yang akan meneruskan kepada petugas di Dinas/ OPD dilapangan. Dan operator terakhir berfungsi sebagai *Back Office* dimana operator ini memiliki memiliki jabatan strategis dalam layanan nomor darurat *Call Center* 112, peran strategis tersebut karena *Back Office* merupakan operator yang memiliki tugas tambahan untuk mengawasi kinerja operator dalam pelaporan dan penerusan informasi. *Back Office* juga berperan dalam validasi laporan yang masuk dan juga membuat laporan berkala terhadap panggilan pengaduan yang masuk.

Setiap harinya, Operator yang bertugas dalam layanan ini memiliki jadwal yang terbagi atas beberapa *shift* . Shift I dimulai pada pukul 07:00 Pagi sampai

dengan 15:00, Shift II dimulai pada pukul 15:00 sampai pada pukul 23:00, Shift terakhir dimulai pada pukul 23:00 –07 :00 Pagi. Operator yang terlibat dalam layanan nomor darurat 112 berjumlah sekitar 15 orang yang terdiri atas Staf Diskominfo dan relawan yang berasal dari beberapa instansi dan lembaga.

2.3.3 Standart Operasional Prosedur

Layanan nomor darurat *Call Center* 112 memiliki Standart Operasional Prosedur dalam menangani persoalan kegawadaruratan yang terjadi. SOP dipahami sebagai suatu rangkaian langkah-langkah yang dianggap sudah benar menurut kriteria-kriteria yang sudah ditetapkan dengan tujuan agar setiap pekerja yang terlibat dapat mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar, SOP juga bertujuan untuk mencapai tujuan dari suatu kelompok, hal ini dikarenakan dalam SOP terdapat rincian beberapa hal yang akan membatasi, mengatur, dan memberikan pengawasan terhadap proses dan hasil dari pekerjaan. Standart operasional yang terdapat pada layanan nomor darurat *Call Center* 112 ini dirincikan sebagai berikut :

- a. *Call Taker* (Operator) menerima telepon yang masuk dari masyarakat melalui nomor tunggal panggilan darurat 112
- b. *Call Taker* kemudian akan menanyakan mengenai informasi umum terkait keadaan darurat yang terjadi seperti Identitas, jenis kejadian dan lokasi kejadian
- c. Panggilan yang masuk kemudian akan melalui proses analisis, dimana petugas akan memetakan jenis kejadian yang terjadi, jika kejadian tersebut tidak bersifat keadaan yang darurat, maka pengaduan

akan dialihkan kepada Lapor Hendi, atau akan diteruskan kepada *Call Center* instansi lainnya

- d. Panggilan yang memenuhi syarat kegawatdaruratan kemudian akan diteruskan kepada *Dispatcher* atau instansi terakut.
- e. Setelah informasi diteruskan pada instansi terkait, Backoffice akan menerima konfirmasi dari instansi terkait kesanggupan dalam melakukan penanganan keadaan darurat
- f. Selama berlangsungnya penanganan terhadap keadaan darurat, *Back office* bertugas untuk memantau proses penanganan dengan berkoordinasi dengan *Dispatcher/SKPD* terkait
- g. Back office akan menerima informasi dari *Dispatcher/SKPD* terkait bahwa kejadian sudah ditangani dan kejadian sudah ditutup

SOP yang dimiliki oleh Layanan nomor darurat *Call Center* 112 menjadi dasar dan acuan dalam pelaksanaan pelayanan, dimana setiap Operator, *Dispatcher*, *Back Office* harus mengetahui alur dan prosedur sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik.

2.3.4 Media Sosial

Media Sosial merupakan salah satu wadah yang digunakan oleh Layanan nomor darurat 112 dalam publikasi layanan ini kepada masyarakat, tercatat sebanyak 3 media sosial yang digunakan, diantaranya:

- a. *Instagram* : @callcenter112smg
- b. *Twitter* : CC112smg
- c. *Facebook* : Panggilan darurat 112 Kota Semarang

Pelibatan media sosial dalam pelayanan *Call Center* 112 Kota Semarang ini memiliki fungsi untuk memberikan edukasi dan memberikan informasi seputar kejadian kejadian kedaruratan yang terjadi di Kota Semarang, pemberian edukasi yang dilakukan adalah seputar cara pengaduan dan informasi kejadian kedaruratan secara langsung. (Zuhri 2020) dalam penelitian yang berjudul “Pelayanan Informasi Akun Instagram *Call Center* 112 Kota Surabaya” mendapati bahwa pelibatan media sosial dalam pelaksanaan pelayanan publik akan membantu dalam hal penyebaran informasi sehingga masyarakat semakin mengenal dan mengetahui eksistensi dan manfaat layanan tersebut.

Dalam keberjalanan *Call Center* 112 di Kota Semarang, layanan ini telah banyak menerima berbagai laporan yang berasal dari masyarakat, dari awal terimplementasi di Kota Semarang, *Call Center* 112 telah menangani ribuan kasus keadaan darurat. Hal tersebut dapat dilihat dari tabel rekapitulasi dibawah ini:

Tabel 2.5 Rekapitulasi Jumlah Penanganan terhadap keadaan darurat *Call Center* 112 Kota Semarang tahun 2018 – 2019

| No. | Tahun | Bulan | Jumlah Panggilan | Jumlah Laporan Valid |
|-----|-------|-----------|------------------|----------------------|
| 1 | 2018 | Mei | 6921 | 81 |
| 2 | | Juni | 13654 | 55 |
| 3 | | Juli | 19916 | 42 |
| 4 | | Agustus | 10228 | 53 |
| 5 | | September | 6120 | 53 |
| 6 | | Oktober | 4840 | 55 |
| 7 | | November | 6520 | 35 |
| 8 | | Desember | 16402 | 62 |
| | | | Jumlah | 84601 |
| 1 | 2019 | Januari | 11984 | 189 |
| 2 | | Februari | 7918 | 210 |
| 3 | | Maret | 6009 | 148 |
| 4 | | April | 5923 | 337 |
| 5 | | Mei | 6397 | 438 |
| 6 | | Juni | 6397 | 336 |

| | | | | |
|----|--|---------------|--------------|-------------|
| 7 | | Juli | 5524 | 374 |
| 8 | | Agustus | 4287 | 268 |
| 9 | | September | 6517 | 403 |
| 10 | | Oktober | 6247 | 415 |
| 11 | | November | 5865 | 610 |
| 12 | | Desember | 5865 | 664 |
| | | Jumlah | 77144 | 4392 |

Sumber: Laporan Tahunan dan Bulanan *Call Center* 112 Kota Semarang

Pada tahun pertama implementasi layanan ini, antusiasme masyarakat untuk mencoba layanan cukup tinggi, hal ini dapat dilihat dari jumlah panggilan yang masuk pada tahun 2018 yang mencapai 84.601 panggilan, jika dianalisis lebih lanjut perbandingan antara jumlah panggilan yang masuk dengan laporan valid menunjukkan perbandingan 1:194. Hal ini merupakan hal wajar, karena pada awal layanan ini diluncurkan masyarakat ingin mengetahui fungsi dari layanan ini sehingga melakukan panggilan tanpa adanya pelaporan atas kejadian kegawatdaruratan.

Setidaknya terdapat beberapa hal yang menyebabkan tingginya pelaporan tidak valid pada layanan ini, hal yang pertama adalah masyarakat belum mengetahui sepenuhnya fungsi dari layanan ini, maka masyarakat melaporkan kejadian kejadian yang sifatnya tidak darurat, seperti : jaringan provider handphone, layanan PLN dan lembaga lain diluar *Call Center*, dan layanan birokrasi pemerintahan. hal kedua adalah adanya segelintir masyarakat yang menggunakan nomor 112 untuk kegiatan *prank* untuk sekedar berkomunikasi dengan operator

Dalam meminimalisir jumlah panggilan kosong, Pemerintah Kota Semarang melakukan beberapa hal seperti dalam panggilan awal ke nomor darurat 112, akan terdapat peringatan bahwa nomor 112 merupakan nomor darurat yang hanya

boleh diakses ketika keadaan darurat terjadi yang disertai dengan himbauan bahwa segala bentuk penyalagunaan akan diproses melalui hukum, setelah itu operator juga memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai fungsi dari layanan *Call Center* 112 ketika dalam panggilan, jika panggilan yang masuk tidak sesuai dengan kejadian darurat, maka operator akan menjelaskan bahwa layanan *Call Center* 112 tidak dapat mengakomodasi hal tersebut, di lain kasus operator juga memberikan edukasi mengenai lembaga atau dinas yang bertugas dalam mengakomodasi aduan yang dilaporkan masyarakat.

Pada tahun kedua layanan ini diimplementasikan terjadi perubahan dalam hal perbandingan jumlah panggilan masuk dan jumlah laporan valid, dimana menunjukkan perbandingan sebesar 1:17, perbandingan ini dapat menyimpulkan bahwa masyarakat Kota Semarang mulai tereduksi mengenai fungsi dan peran layanan ini bahwa hanya melayani kejadian kegawatdaruratan. Panggilan yang masuk bertambah dan panggilan yang valid juga mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, hal ini disebabkan oleh faktor bahwa masyarakat sudah mulai tereduksi mengenai fungsi dan peran yang diakomodasi layanan *Call Center* 112, hal ini tentunya dipengaruhi adanya himbauan dari operator dan media sosial untuk tidak menyalagunakan nomor darurat 112.