

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1. Gambaran Umum Kota Semarang

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki peran strategis sebagai pusat pemerintahan, perekonomian, pendidikan, dan jasa di wilayah Jawa Tengah. Secara administratif, Kota Semarang terdiri dari 16 kecamatan dan 177 kelurahan, dengan karakteristik wilayah yang terbagi antara kawasan pesisir (Semarang bawah) dan kawasan perbukitan (Semarang atas). Posisi geografisnya yang berada di jalur Pantai Utara (Pantura) menjadikan Semarang sebagai kota transit dan pusat distribusi penting di Pulau Jawa.

Secara geografis, Kota Semarang memiliki topografi yang beragam, mulai dari dataran rendah di bagian utara hingga perbukitan di bagian selatan. Wilayah pesisir sering menghadapi permasalahan rob dan banjir, sedangkan wilayah perbukitan relatif lebih tinggi dan berkembang sebagai kawasan permukiman dan pendidikan. Kondisi geografis ini berpengaruh terhadap kebutuhan pelayanan publik, termasuk layanan kedaruratan seperti *Emergency Call* 112, karena karakter wilayah menentukan aksesibilitas dan kecepatan respons layanan.

Dari sisi demografis, Kota Semarang memiliki jumlah penduduk yang besar dan tingkat mobilitas yang tinggi sebagai kota metropolitan. Aktivitas ekonomi, transportasi, pendidikan, dan perdagangan berlangsung hampir selama 24 jam. Tingginya kepadatan penduduk dan kompleksitas aktivitas perkotaan meningkatkan potensi terjadinya keadaan darurat, seperti kecelakaan lalu lintas, kebakaran, gangguan keamanan, maupun kondisi medis gawat darurat. Oleh

karena itu, keberadaan sistem layanan darurat terpadu menjadi kebutuhan yang sangat penting.

Dalam konteks tata kelola pemerintahan, Kota Semarang dikenal sebagai salah satu kota yang aktif mengembangkan konsep smart city. Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) mengelola layanan *Emergency Call* 112 sebagai pusat koordinasi laporan kedaruratan. Layanan ini terintegrasi dengan berbagai instansi seperti Dinas Pemadam Kebakaran (Damkar), BPBD, Dinas Kesehatan, serta kepolisian, sehingga memungkinkan penanganan yang lebih cepat dan terkoordinasi.

Secara umum, Kota Semarang merupakan kota metropolitan dengan karakter urban yang kompleks, mobilitas tinggi, serta kebutuhan pelayanan publik yang responsif. Kondisi ini menjadikan Kota Semarang sebagai lokasi yang relevan untuk penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan darurat, karena dinamika sosial dan geografisnya menuntut sistem pelayanan publik yang cepat, efektif, dan dapat dipercaya.

2.2. Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang terletak di pesisir utara Pulau Jawa. Secara geografis, Kota Semarang berada pada posisi antara 6°50'–7°10' Lintang Selatan dan 109°35'–110°50' Bujur Timur

Letak geografis tersebut menjadikan Kota Semarang sebagai wilayah strategis yang menghubungkan jalur transportasi darat, laut, dan udara di wilayah Jawa Tengah. Luas wilayah Kota Semarang sekitar 373,70 km² yang terbagi ke dalam 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Secara administratif, batas-batas wilayah

Kota Semarang adalah sebagai berikut: sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa, sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Demak, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Semarang, dan sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kendal.

Ditinjau dari kondisi topografi, wilayah Kota Semarang terbagi menjadi dua karakteristik utama, yaitu wilayah dataran rendah di bagian utara dan wilayah dataran tinggi/perbukitan di bagian selatan yang merupakan rangkaian kaki Gunung Ungaran Ketinggian wilayah Kota Semarang berkisar antara 0–348 meter di atas permukaan laut. Wilayah utara yang berada di dataran rendah cenderung rawan terhadap banjir dan rob, sedangkan wilayah selatan memiliki kontur berbukit dengan ketinggian yang lebih tinggi serta kondisi lingkungan yang relatif lebih sejuk.

Dengan kondisi geografis tersebut, Kota Semarang memiliki potensi pengembangan yang beragam, baik dalam sektor pemerintahan, perdagangan, pendidikan, maupun industri, yang didukung oleh letak strategis dan karakteristik wilayahnya yang variatif.

2.3. Kondisi Demografis Kota Semarang

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki posisi strategis sebagai pusat pemerintahan, perekonomian, pendidikan, dan jasa di wilayah Jawa Tengah. Secara administratif, Kota Semarang terdiri atas 16 kecamatan dan 177 kelurahan dengan luas wilayah kurang lebih 373,70 km². Kondisi geografisnya terbagi menjadi dua karakteristik utama, yaitu wilayah dataran rendah (Semarang bawah) yang berada di kawasan pesisir utara dan

wilayah dataran tinggi (Semarang atas) yang terletak di bagian selatan. Perbedaan topografi ini turut memengaruhi persebaran penduduk, pola permukiman, serta aktivitas ekonomi masyarakat.

Jumlah penduduk Kota Semarang mencapai lebih dari 1,6 juta jiwa dengan tingkat kepadatan yang relatif tinggi, terutama di kawasan pusat kota dan daerah pesisir. Kecamatan seperti Semarang Tengah, Semarang Utara, Semarang Timur, dan Pedurungan merupakan wilayah dengan konsentrasi penduduk yang padat karena menjadi pusat kegiatan ekonomi dan perdagangan. Sebaliknya, kecamatan di wilayah perbukitan seperti Gunungpati dan Mijen memiliki kepadatan yang lebih rendah karena karakteristik wilayahnya yang lebih luas dan belum sepenuhnya terurbanisasi. Tingginya kepadatan penduduk di beberapa wilayah membawa implikasi terhadap kebutuhan pelayanan publik, infrastruktur, serta tata ruang kota.

Dilihat dari komposisi usia, mayoritas penduduk Kota Semarang berada pada kelompok usia produktif (15–64 tahun). Dominasi usia produktif ini menunjukkan potensi sumber daya manusia yang besar dalam mendukung pembangunan daerah. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi, pengembangan sektor industri dan jasa, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam berbagai bidang pembangunan. Namun demikian, besarnya jumlah penduduk usia produktif juga menuntut ketersediaan lapangan kerja yang memadai agar tidak menimbulkan permasalahan sosial seperti pengangguran dan ketimpangan ekonomi.

Dalam aspek pendidikan, Kota Semarang dikenal sebagai kota pendidikan

dengan keberadaan berbagai institusi pendidikan mulai dari tingkat dasar hingga perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta. Tingkat literasi masyarakat relatif baik dan partisipasi pendidikan menengah serta pendidikan tinggi cukup tinggi dibandingkan dengan beberapa daerah lain di Jawa Tengah. Kondisi ini mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia serta mendorong terciptanya masyarakat yang lebih adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dari sisi mata pencaharian, struktur ekonomi masyarakat Kota Semarang didominasi oleh sektor perdagangan, jasa, industri, serta aparatur sipil negara. Sebagai kota metropolitan, aktivitas ekonomi terpusat pada sektor jasa dan perdagangan, termasuk perhotelan, transportasi, pendidikan, dan layanan kesehatan. Selain itu, sektor industri pengolahan juga berkembang cukup pesat dan menjadi salah satu penopang perekonomian daerah. Di wilayah pesisir, sebagian masyarakat masih menggantungkan hidup pada sektor perikanan dan kegiatan maritim lainnya.

Secara keseluruhan, kondisi demografis Kota Semarang menunjukkan karakteristik sebagai kota besar dengan jumlah penduduk yang tinggi, kepadatan yang tidak merata, dominasi usia produktif, tingkat pendidikan yang relatif baik, serta struktur ekonomi berbasis perdagangan dan jasa. Kondisi ini menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan pembangunan daerah sekaligus menjadi pertimbangan dalam perumusan kebijakan publik, termasuk dalam bidang pelayanan sosial, pendidikan, dan pembangunan ekonomi.

2.4. Gambaran Umum Pendidikan Kota Semarang

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki karakteristik sebagai kota metropolitan dengan tingkat mobilitas dan aktivitas sosial yang tinggi. Sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, pendidikan, dan jasa, Kota Semarang memiliki sistem pendidikan yang berkembang cukup pesat serta didukung oleh infrastruktur yang relatif memadai dibandingkan wilayah sekitarnya.

1. Kondisi Umum Pendidikan

Sektor pendidikan di Kota Semarang mencakup jenjang:

- a. Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
- b. Sekolah Dasar (SD)
- c. Sekolah Menengah Pertama (SMP)
- d. Sekolah Menengah Atas (SMA)
- e. Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)
- f. Perguruan Tinggi

Penyelenggaraan pendidikan berada di bawah koordinasi Dinas Pendidikan Kota Semarang untuk jenjang dasar dan menengah, serta Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi untuk kebijakan nasional.

2. Pendidikan Menengah dan Relevansinya

Pada jenjang pendidikan menengah (usia 15–18 tahun), Kota Semarang memiliki berbagai SMA dan SMK baik negeri maupun swasta yang mendukung pengembangan akademik maupun vokasional.

Beberapa sekolah menengah unggulan di Kota Semarang antara lain:

- a. SMA Negeri 3 Semarang
- b. SMA Negeri 1 Semarang
- c. SMK Negeri 7 Semarang

Selain itu, terdapat pula sekolah berbasis keagamaan dan swasta yang berkontribusi dalam pemerataan akses pendidikan.

3. Pendidikan Tinggi

Sebagai kota pendidikan, Semarang juga dikenal dengan banyaknya perguruan tinggi negeri maupun swasta, seperti:

- a. Universitas Diponegoro
- b. Universitas Negeri Semarang
- c. Universitas Islam Sultan Agung

Keberadaan perguruan tinggi ini memperkuat posisi Semarang sebagai pusat pengembangan sumber daya manusia di Jawa Tengah.

2.5. Gambaran Umum *Emergency Call 112* Perwakilan Kota Semarang

Emergency Call 112 Kota Semarang merupakan layanan panggilan darurat terpadu yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang sebagai bagian dari implementasi kebijakan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) sesuai Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016. Layanan ini dapat diakses secara gratis oleh masyarakat selama 24 jam untuk berbagai kondisi kedaruratan.

Di Kota Semarang, layanan ini dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Semarang sebagai pusat komando (Command

Center) yang berfungsi menerima, memproses, dan mendistribusikan laporan darurat kepada instansi terkait.

1. Fungsi dan Tujuan Layanan

Emergency Call 112 bertujuan untuk:

- a. Memberikan akses cepat dan mudah bagi masyarakat dalam kondisi darurat
- b. Mengintegrasikan berbagai layanan kedaruratan dalam satu nomor terpadu
- c. Meningkatkan efektivitas koordinasi antarinstansi
- d. Memberikan respons cepat terhadap kejadian darurat

Layanan ini menangani berbagai jenis laporan seperti:

- a. Darurat kesehatan (ambulans, pemeriksaan medis, homecare)
- b. Kecelakaan lalu lintas
- c. Kebakaran
- d. Gangguan keamanan dan kriminalitas
- e. Bencana alam
- f. Gangguan infrastruktur (kabel listrik menjuntai, trafo meledak)
- g. Evakuasi hewan liar maupun tidak liar

2. Mekanisme Pelayanan

Alur pelayanan *Emergency Call* 112 Kota Semarang adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat menghubungi nomor 112 (tanpa kode area dan tanpa pulsa).
- b. Operator menerima dan mencatat laporan.

- c. Laporan diverifikasi sesuai jenis kedaruratan.
- d. Operator meneruskan laporan ke instansi terkait.
- e. Instansi teknis melakukan tindak lanjut di lapangan.

Instansi yang terlibat dalam koordinasi antara lain:

- a. Dinas Kesehatan
- b. PMI
- c. Damkar
- d. BPBD
- e. Polrestabes Semarang
- f. PDAM (untuk kasus tertentu)

3. Data Penggunaan Layanan

Berdasarkan data tahun 2024, *Emergency Call* 112 Kota Semarang menerima 12.336 laporan darurat, dengan rincian:

- a. Permintaan transportasi ambulans: 4.260 laporan
- b. Pemeriksaan kesehatan: 2.961 laporan
- c. Aduan kecelakaan lalu lintas: 1.832 laporan
- d. Permintaan homecare: 1.323 laporan
- e. Kondisi darurat lain (bencana, kriminalitas, kebakaran, dll.): 1.820 laporan

Mayoritas laporan (lebih dari 80%) didominasi oleh kasus darurat kesehatan.

4. Perkembangan dan Apresiasi

Layanan *Emergency Call* 112 Kota Semarang diluncurkan pada tahun 2018. Pada tahun 2019, layanan ini memperoleh penghargaan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai Pelaksana Program Layanan Nomor Panggilan Darurat Call Center 112 Inovatif Tahun 2019.

2.6. Visi dan Misi *Emergency Call* 112 Perwakilan Kota Semarang

1. Visi

“Terwujudnya pelayanan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat, terpadu, dan profesional berbasis teknologi informasi.”

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan pengaduan dan kedaruratan kepada masyarakat selama 24 jam secara cepat dan responsif.
- b. Mewujudkan koordinasi terpadu antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan instansi terkait dalam penanganan kondisi darurat.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas dalam pelayanan publik.
- d. Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem pelayanan kedaruratan.

Emergency Call 112 di Kota Semarang merupakan layanan bebas pulsa yang terintegrasi untuk menangani berbagai kondisi darurat seperti kebakaran, kecelakaan, gangguan keamanan, dan keadaan darurat lainnya secara terpadu.

2.7. Fungsi, Tugas, dan *Emergency Call 112* Perwakilan Kota Semarang

1. Fungsi *Emergency Call 112* di Kota Semarang

Emergency Call 112 berfungsi sebagai:

a. Pusat Layanan Panggilan Darurat Terpadu (Single Emergency Number)

- 1) Menjadi nomor tunggal panggilan darurat yang dapat diakses masyarakat secara gratis selama 24 jam.
- 2) Mengintegrasikan berbagai layanan kedaruratan dalam satu sistem terpadu.

b. Pusat Koordinasi Tanggap Darurat (Command Center)

- 1) Menerima laporan darurat dari masyarakat.
- 2) Mengoordinasikan penanganan dengan instansi terkait.

c. Sistem Respon Cepat (Quick Response System)

- 1) Memastikan laporan darurat segera diproses.
- 2) Menghubungkan masyarakat dengan bantuan lapangan secara cepat dan tepat.

d. Bagian dari Implementasi Smart City

- 1) Mendukung konsep pelayanan publik berbasis teknologi.
- 2) Memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi dalam penanganan darurat.

2. Tugas *Emergency Call 112* Kota Semarang

Berdasarkan gambar di atas penelitian, tugas utama layanan 112 meliputi:

a. Menerima Laporan Darurat

Melayani laporan masyarakat terkait:

- 1) Kedaruratan medis
- 2) Kebakaran
- 3) Kecelakaan lalu lintas
- 4) Kriminalitas
- 5) Bencana alam
- 6) Gangguan infrastruktur (trafo meledak, kabel listrik menjuntai, dll.)
- 7) Evakuasi hewan

b. Melakukan Verifikasi dan Identifikasi Laporan

- 1) Operator melakukan klarifikasi informasi.
- 2) Menentukan tingkat urgensi kejadian.

c. Mengoordinasikan Instansi Terkait

Laporan diteruskan kepada:

- 1) Dinas Kesehatan / PSC / Ambulans
- 2) Damkar
- 3) BPBD
- 4) Kepolisian
- 5) Instansi teknis lainnya

d. Monitoring dan Tindak Lanjut

- 1) Memastikan laporan ditangani.
- 2) Mengawasi proses penyelesaian kasus.

e. Memberikan Informasi dan Kepastian kepada Pelapor

- 1) Memberikan arahan awal jika diperlukan.
- 2) Memberikan rasa aman dan kepastian bahwa laporan diproses.

3. Karakteristik Operasional *Emergency Call* 112

Berdasarkan isi penelitian:

- a. Gratis dan dapat diakses 24 jam
- b. Terintegrasi lintas instansi
- c. Berbasis sistem komunikasi digital
- d. Berorientasi pada responsivitas dan koordinasi cepat
- e. Menjadi salah satu indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

2.8. Tugas Pokok *Emergency Call* 112 Perwakilan Kota Semarang

Emergency Call 112 memiliki tugas pokok untuk:

1. Menerima laporan/pengaduan masyarakat terkait kondisi kegawatdaruratan secara cepat melalui nomor tunggal 112.
2. Mengidentifikasi dan memverifikasi jenis kejadian darurat yang dilaporkan oleh masyarakat.
3. Mengoordinasikan dan mendistribusikan laporan kepada instansi teknis terkait, seperti:
 - a. Pemadam Kebakaran
 - b. Kepolisian
 - c. Dinas Kesehatan/ambulans
 - d. BPBD
 - e. Satpol PP

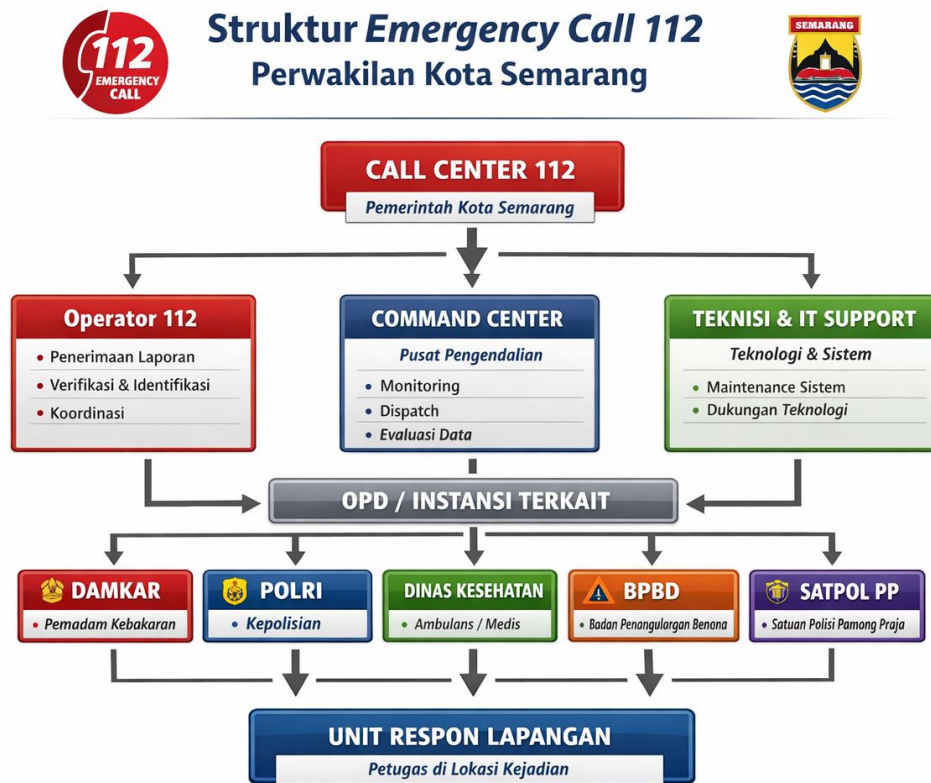
- f. Instansi layanan darurat lainnya
- 4. Memantau tindak lanjut penanganan kejadian hingga kondisi dinyatakan terkendali.
- 5. Menjadi pusat kendali dan koordinasi layanan darurat terpadu di Kota Semarang selama 24 jam.

2.9. Tata Kerja *Emergency Call 112* Perwakilan Kota Semarang

Layanan *Emergency Call 112* Kota Semarang merupakan layanan panggilan darurat terintegrasi yang dapat diakses masyarakat secara gratis selama 24 jam. Sistem kerja layanan ini melibatkan beberapa tahapan operasional sebagai berikut:

1. Penerimaan Laporan
 - a. Masyarakat melakukan panggilan ke nomor 112 tanpa menggunakan pulsa.
 - b. Panggilan masuk ke call center 112 yang dikelola oleh Pemerintah Kota Semarang.
 - c. Operator menerima dan mencatat laporan kejadian darurat.
2. Verifikasi dan Identifikasi
 - a. Operator melakukan klarifikasi jenis kejadian (kebakaran, kecelakaan, kriminalitas, bencana, gangguan ketertiban, dll).
 - b. Data yang dicatat meliputi:
 - 1) Lokasi kejadian
 - 2) Jenis kejadian
 - 3) Tingkat urgensi
 - 4) Identitas pelapor (jika tersedia)

2.10. Struktur *Emergency Call 112* Perwakilan Kota Semarang



Gambar 2. 1 Struktur *Emergency Call 112* Perwakilan Kota Semarang