

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kepuasan masyarakat Kota Semarang dalam menggunakan layanan *Emergency Call* 112, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 di Kota Semarang belum terbentuk secara optimal karena masih adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kinerja layanan, terutama pada aspek kecepatan respons, keandalan sistem, serta kepastian penanganan laporan darurat.
2. Faktor-faktor utama yang menjadi kendala kepuasan masyarakat meliputi keterlambatan respons penanganan, gangguan teknis sistem dan jaringan, sikap serta profesionalitas petugas yang belum konsisten, lemahnya tindak lanjut laporan, serta koordinasi dan birokrasi antarinstansi yang belum efektif dalam kerangka layanan terpadu satu pintu.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi Pemerintah Kota Semarang dan Pengelola Layanan *Emergency Call* 112

Pemerintah Kota Semarang perlu memperkuat sistem layanan *Emergency Call* 112 melalui peningkatan keandalan teknologi dan jaringan, percepatan

mekanisme respons darurat, serta penguatan koordinasi lintas instansi agar penanganan laporan berjalan lebih cepat, terpadu, dan efektif. Selain itu, diperlukan sistem monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan setiap laporan masyarakat ditindaklanjuti secara jelas dan akuntabel.

2. Saran bagi Aparatur dan Petugas Layanan

Pengelola layanan *Emergency Call* 112 perlu meningkatkan kapasitas dan profesionalitas petugas, khususnya dalam aspek komunikasi, empati, dan pemberian rasa aman kepada masyarakat. Pelatihan berkala mengenai pelayanan publik berbasis empati dan situasi darurat penting dilakukan agar kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat dapat mendukung terbentuknya kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

3. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji kepuasan masyarakat terhadap layanan *Emergency Call* 112 dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods), serta memperluas variabel penelitian, seperti efektivitas kebijakan, kesiapan sumber daya, dan persepsi antarinstansi, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai peningkatan kualitas layanan darurat di tingkat daerah.