



Peran Pelayanan Publik 112 Dalam Meningkatkan Responsivitas Penanganan Darurat di Kota Mojokerto

Theofila Chevara Aira Nazaputri^{1*}, Diana Hertati²

¹Mahasiswa Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia,

²Dosen Administrasi Publik UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
22041010134@student.upnjatm.ac.id^{1*}, diana.adne2023@gmail.com²

Korespondensi Penulis: 22041010134@student.upnjatm.ac.id*

Abstract. *The 112 emergency service is a system designed to provide a quick response to life-threatening emergency situations, such as traffic accidents, fires and crimes. This research aims to evaluate the effectiveness of the implementation of the 112 service in Mojokerto City in coordination between agencies such as the Civil Service Police Unit, Mojokerto Police, Health Service, and other related agencies. Using a qualitative descriptive method combining several data collection methods, this research analyzes the responsiveness of services that operate 24 hours non-stop and toll-free. The research results show the important role of public services 112 in increasing the responsiveness of emergency handling. The research concludes that the implementation of this service has contributed significantly to increasing the responsiveness of emergency management in the city of Mojokerto, as well as identifying the strengths and challenges in implementing the 112 emergency service in the city of Mojokerto.*

Keywords : *Emergency service 112, Responsiveness, Emergency handling, Mojokerto, Public service*

Abstrak . Layanan darurat 112 merupakan sistem yang dirancang untuk memberikan respon cepat terhadap situasi darurat yang mengancam nyawa, seperti kecelakaan lalu lintas, kebakaran, dan kriminalitas. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas implementasi layanan 112 di Kota Mojokerto dalam koordinasi antarinstansi seperti Satuan Polisi Pamong Praja, Polresta Mojokerto, Dinas Kesehatan, dan instansi terkait lainnya. Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggabungkan beberapa metode pengumpulan data, penelitian ini menganalisis responsivitas layanan yang beroperasi 24 jam nonstop dan bebas pulsa. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya peran pelayanan public 112 dalam meningkatkan responsivitas penanganan darurat. Penelitian menyimpulkan implementasi layanan ini telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan responsivitas penanganan darurat di kota Mojokerto, serta mengidentifikasi kekuatan dan tantangan dalam implementasi layanan darurat 112 di Kota Mojokerto.

Kata kunci : Layanan darurat 112, Responsivitas, Penanganan darurat, Mojokerto, Pelayanan public

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan wujud nyata tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam situasi darurat yang membutuhkan respons cepat dan terkoordinasi. Era modern menuntut pelayanan publik yang responsif, efektif, dan efisien dalam menangani berbagai kejadian darurat yang mengancam keselamatan masyarakat. (Kementrian Kominfo, 2022) Dalam era modern pelayanan publik yang tersedia kini dituntut untuk responsif, efektif, dan efisien dalam menjawab kebutuhan masyarakat, terutama dalam situasi darurat. Cepat, tepat, dan tanggap, yaitu setiap pengaduan yang masuk wajib ditangani dengan cepat dan tepat oleh instansi terkait dan tanggap dalam menangani pengaduan yang masuk (Silvia Eka Ramadhani Putri Gunawan, 2022) Untuk mengatasi

permasalahan tersebut, pemerintah menghadirkan inovasi layanan darurat 112 yang dirancang untuk mempercepat respons untuk mengatasi kejadian – kejadian darurat yang mengancam nyawa dan membangun koordinasi antarinstansi. (Riani, 2022)

Pemerintah Kota Mojokerto mulai mengimplementasikan layanan darurat 112 pada tanggal 16 Desember 2022 (Kementrian Kominfo, 2022). Menurut (Yulven dkk, 2023) Pelayanan pengaduan darurat melalui call center 112 berfungsi memudahkan masyarakat melakukan panggilan darurat bila menghadapi kondisi ke gawat-daruratan. Kota Mojokerto menggunakan slogan SIAP yang artinya Siaga, Interaktif, Aktif dan Praktis. Layanan darurat 112 Kota Mojokerto Layanan darurat 112 Kota Mojokerto dapat diakses masyarakat selama 24 jam nonstop dengan bebas pulsa untuk melaporkan kejadian darurat dengan menghubungi nomor 112. (Dinas komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur, 2023) Hal ini bertujuan untuk mempercepat respons terhadap kejadian darurat dan meningkatkan koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait dengan mempermudah menghafal nomor panggilan darurat (EG, 2022)

Layanan darurat 112 bekerja sama dengan beberapa instansi yang membantu menangani kejadian darurat yang ada di Kota Mojokerto, seperti Satuan Polisi Pamong Praja, Polresta Mojokerto, Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Dinas Perhubungan, PT PLN (PERSERO) ULP Mojokerto Kota, Dinas lingkungan Hidup, Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak. Dengan demikian, layanan 112 memiliki peran sebagai pusat koordinasi yang menghubungkan masyarakat dengan penyedia layanan darurat secara langsung dan efisien.

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi layanan darurat 112 di Kota Mojokerto, dengan fokus pada aspek responsivitas penanganan darurat dan koordinasi antarinstansi. Melalui pengamatan langsung selama program magang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto, penelitian ini mengidentifikasi tantangan dalam implementasi layanan dan merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas sistem. Dibalik keberhasilan layanan ini, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi layanan 112, serta hambatan teknis seperti kendala komunikasi antarinstansi, dan keterbatasan infrastruktur teknologi. Pengalaman ini membuka wawasan tentang pentingnya layanan darurat yang tidak hanya cepat dalam merespons laporan, tetapi juga memerlukan dukungan sistem yang terintegrasi, koordinasi yang kuat, serta edukasi yang menyeluruh terhadap masyarakat. (H, 2020)

Peran layanan 112 tidak hanya sebagai penerima laporan darurat, tetapi juga sebagai jembatan yang menghubungkan masyarakat dengan instansi penanganan darurat. (Kementrian Kominfo, 2022) Petugas 112 tidak hanya mencatat informasi dari pelapor tetapi juga langsung berkoordinasi dengan instansi darurat yang terkait. Proses ini menunjukkan betapa pentingnya peran layanan ini dalam mempercepat respons dan memastikan bahwa setiap laporan ditangani dengan cepat dan tepat. Oleh karena itu, dalam tulisan ini saya akan membahas pengalaman yang diperoleh selama magang terkait dengan peran pelayanan publik dalam meningkatkan responsivitas penanganan darurat di Kota Mojokerto. Selain itu, akan diuraikan tantangan – tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan 112.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang operasional layanan darurat 112 di Kota Mojokerto. Data utama diperoleh selama periode magang di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Mojokerto pada September 2024 hingga Januari 2025. Teknik pengumpulan data meliputi:

1. Studi literatur terhadap jurnal dan dokumen terkait layanan publik 112

Peneliti menganalisis jurnal dan dokumen resmi yang memuat informasi terkait layanan publik 112, seperti laporan bulanan operasional, statistik panggilan, dan kebijakan layanan.

2. Wawancara mendalam dengan petugas layanan 112

Wawancara dilakukan dengan petugas layanan 112, termasuk operator, koordinator, dan instansi terkait, untuk memahami mekanisme kerja, tantangan yang dihadapi, dan efektivitas koordinasi antarinstansi.

3. Observasi langsung terhadap operasional sistem

Peneliti melakukan observasi langsung terhadap operasional sistem layanan 112, termasuk cara penerimaan panggilan, penanganan laporan, dan distribusi tugas kepada instansi terkait.

4. Analisis dokumen berupa laporan bulanan layanan

Penelitian juga menganalisis data laporan bulanan untuk mengevaluasi parameter operasional, seperti jumlah panggilan yang diterima, jenis kasus, waktu respons, dan tingkat penyelesaian masalah.

Gabungan teknik ini bertujuan untuk memberikan hasil yang lebih mendalam dan sistematis dalam mengevaluasi peran layanan darurat 112 di Kota Mojokerto.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulisan ini berfokus pada peran pelayanan publik Emergency Call 112 dalam meningkatkan responsivitas penanganan darurat di Kota Mojokerto. Layanan publik 112 kota Mojokerto mencerminkan efektivitas penggunaan teknologi dalam meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mensosialisasikan adanya telepon darurat 112 agar lebih efektif dan efisien. (Qomariah, 2021) Pada masa teknologi saat ini, segala sektor pelayanan publik harus relevan dengan kebutuhan masyarakat. Termasuk dalam perilaku masyarakat yang mulai bergeser pada penggunaan interaksi yang serba digital, pelaksanaan E-Government menjadi sangat penting saat ini. (Puspita, 2023)) Keberhasilan ini didukung oleh penerapan prinsip smart governance yang mengintegrasikan teknologi digital dengan sistem manajemen darurat. (E. S. , & H. D. Ramadhani, 2022) Efisiensi waktu respon pada layanan 112 Kota Mojokerto secara signifikan dianggap mempercepat waktu respon terhadap laporan situasi darurat. Berdasarkan data operasional, batas waktu menerima laporan telepon adalah 3 detik dan rata – rata waktu respon dari saat laporan diterima hingga tindakan lapangan adalah 5-7 menit. Sebelumnya, tanpa layanan 112 ini waktu respon dapat mencapai 10-15 menit. Efisiensi ini didukung dengan sistem integrasi dengan perangkat lunak manajemen laporan yang mengidentifikasi lokasi pelapor secara otomatis (GPS tracking) dan mengarahkan laporan langsung ke pada instansi yang relevan.

Penelitian ini menawarkan sejumlah kebaruan yang membedakannya dari studi-studi sebelumnya terkait layanan darurat. Pertama, penelitian ini memberikan fokus kontekstual pada implementasi layanan darurat 112 di Kota Mojokerto, sebuah wilayah dengan karakteristik spesifik yang memengaruhi respons dan koordinasi layanan darurat. Pendekatan lokal ini memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana layanan darurat beroperasi dalam situasi geografis, demografis, dan sosial tertentu, yang belum banyak diulas dalam penelitian sebelumnya. Kedua, penelitian ini menghadirkan analisis data empiris mengenai tingkat penyalahgunaan layanan, seperti panggilan prank, yang menunjukkan kendala nyata dalam operasional layanan darurat 112. Hal ini memperkaya literatur dengan mengungkap tantangan spesifik yang sering kali terabaikan dalam kajian sebelumnya.

Salah satu keunggulan utama yang dimiliki oleh layanan darurat 112 di Kota Mojokerto adalah kemampuannya dalam mengintegrasikan berbagai instansi terkait untuk merespons situasi darurat secara efektif dan efisien. Berbagai instansi yang terlibat dalam kerja sama ini

mencakup Satuan Polisi Pamong Praja, yang bertugas menjaga ketertiban umum; Polresta Mojokerto, yang menangani permasalahan terkait keamanan dan hukum; Dinas Kesehatan, Pengendalian Penduduk, dan Keluarga Berencana, yang memberikan layanan medis dan kesehatan darurat; Dinas Perhubungan, yang berperan dalam menangani insiden di sektor transportasi; PT PLN (PERSERO) ULP Mojokerto Kota, yang memberikan dukungan teknis terkait permasalahan kelistrikan; Dinas Lingkungan Hidup, yang menangani situasi darurat akibat bencana lingkungan; serta Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak, yang berfokus pada kelompok rentan seperti perempuan dan anak-anak dalam situasi krisis.

Koordinasi antarinstansi ini dilakukan melalui pusat komando terpadu yang dirancang untuk memfasilitasi komunikasi lintas lembaga secara cepat dan akurat. Pusat komando ini dilengkapi dengan perangkat teknologi canggih, termasuk sistem komunikasi berbasis radio, telepon darurat, dan perangkat lunak manajemen insiden, yang memungkinkan pengelolaan informasi secara real-time. Setiap laporan yang diterima dari masyarakat akan diproses oleh petugas di pusat komando, yang kemudian meneruskan informasi tersebut kepada instansi terkait sesuai dengan jenis kejadian dan tingkat urgensinya.

Keberadaan pusat komando terpadu ini memiliki peran strategis dalam mencegah terjadinya tumpang tindih tugas antarinstansi. Dengan mekanisme koordinasi yang sistematis, setiap lembaga yang terlibat dapat fokus pada tugas dan tanggung jawabnya masing-masing tanpa ada kesalahan alokasi sumber daya. (S. E. , & H. D. Ramadhani, 2022) Misalnya, dalam kasus kecelakaan lalu lintas yang membutuhkan bantuan medis, petugas akan menghubungkan Dinas Kesehatan dan Dinas Perhubungan secara langsung untuk memastikan penanganan cepat di lokasi kejadian, sementara Polresta Mojokerto mungkin dilibatkan untuk mengatur lalu lintas atau mengamankan area sekitar.

Selain itu, sistem koordinasi ini juga memungkinkan distribusi sumber daya yang lebih optimal. Pusat komando dapat memantau ketersediaan sumber daya, seperti tenaga medis, kendaraan operasional, dan peralatan penanganan darurat, sehingga dapat dialokasikan ke lokasi yang benar-benar membutuhkan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga mempercepat waktu respons, yang sangat krusial dalam situasi darurat. Dengan memanfaatkan teknologi komunikasi modern dan kerja sama lintas instansi yang terorganisasi dengan baik, layanan darurat 112 Kota Mojokerto tidak hanya menjadi pusat koordinasi, tetapi juga menjadi model sinergi antarinstansi yang mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Sistem ini terus dikembangkan melalui evaluasi berkala dan pelatihan

bagi petugas untuk memastikan setiap aspek operasional berjalan sesuai standar dan mampu menghadapi tantangan di masa depan.

Aksesibilitas menjadi salah satu aspek utama dalam keberhasilan layanan darurat 112 di Kota Mojokerto. Sebagai layanan yang bebas pulsa dan dapat diakses selama 24 jam, layanan ini berhasil menjangkau berbagai lapisan masyarakat, baik yang tinggal di pusat kota maupun di daerah pinggiran, serta dari berbagai kelompok usia, mulai dari kalangan muda hingga lansia. Hal ini menunjukkan bahwa layanan darurat 112 mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam, memberikan rasa aman, dan meningkatkan kesiapsiagaan dalam menghadapi situasi darurat di seluruh wilayah Kota Mojokerto.

Dalam konteks pelaporan kejadian darurat, layanan 112 Kota Mojokerto mengedepankan prosedur yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Sebagaimana diungkapkan oleh (Prihutomo, 2020), prinsip "one stop shop" diterapkan dengan tujuan memastikan pelayanan yang terintegrasi dan efektif. Konsep ini mengharuskan layanan darurat untuk menjadi tempat yang mudah diakses dan memberikan solusi cepat bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan. Prosedur pelaporan kejadian darurat dimulai dengan panggilan ke nomor 112, di mana pelapor kemudian akan diminta untuk memberikan informasi terkait kejadian darurat yang sedang berlangsung. Petugas yang menerima laporan akan mengajukan serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh data yang akurat, seperti jenis kejadian, lokasi, dan dampaknya. Setelah mendapatkan informasi yang cukup, petugas 112 akan segera melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk menangani situasi darurat tersebut, baik itu dengan mengerahkan unit medis, kepolisian, atau instansi lain yang relevan.

Keberhasilan sistem ini tidak terlepas dari upaya untuk membuat prosedur pelaporan yang mudah dipahami dan cepat dieksekusi oleh masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat, tanpa memandang latar belakang pendidikan atau tingkat pengetahuan mereka, untuk dapat menggunakan layanan ini dengan efisien. Pengenalan dan sosialisasi layanan darurat 112 yang dilakukan oleh pemerintah Kota Mojokerto juga berperan penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya keberadaan layanan ini. (Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Mojokerto, 2021)

Meskipun hampir seluruh masyarakat Kota Mojokerto sudah mengetahui tentang layanan darurat 112, tantangan masih ada dalam hal kesadaran dan kedewasaan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Beberapa kasus menunjukkan bahwa masih ada individu yang kurang bijak dalam menggunakan layanan ini, seperti melaporkan kejadian yang tidak darurat atau bahkan menyalahgunakan nomor 112 untuk kepentingan pribadi. Oleh karena itu, perlu adanya upaya lebih lanjut untuk memberikan edukasi kepada masyarakat

mengenai pentingnya menggunakan layanan 112 dengan tepat, serta konsekuensi dari penyalahgunaan layanan darurat. Hal ini penting agar sumber daya yang tersedia dapat dialokasikan dengan bijak, dan layanan darurat tetap dapat berfungsi dengan optimal.

Peningkatan pemahaman tentang prosedur yang tepat dan manfaat dari layanan darurat 112 perlu menjadi fokus utama dalam rangka memperkuat efektivitas layanan ini. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah daerah, instansi terkait, dan masyarakat juga akan menjadi kunci dalam menciptakan layanan darurat yang lebih responsif dan dapat diandalkan. (Kayuwatu.C, 2020)

Selama bulan September – November 2024 tercatat 1.118 panggilan yang masuk ke layanan darurat 112 Kota Mojokerto. Menurut (Rotzami, 2024), jumlah panggilan tersebut mencerminkan kapasitas dan kemampuan pengelola layanan dalam merespons berbagai situasi darurat, serta memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat. Jenis laporan normal yang diterima oleh layanan 112 Kota Mojokerto pada bulan September, Oktober dan November.



Sumber : Instagram @siap112kotamojokerto

Meskipun layanan darurat 112 Kota Mojokerto telah terbukti efektif dalam memberikan respon cepat dan terkoordinasi terhadap berbagai kejadian darurat, layanan ini tetap menghadapi tantangan besar yang dapat menghambat efektivitasnya. (Banon. S, 2023). Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan kegunaan layanan darurat 112, yang menyebabkan terjadinya penyalahgunaan, seperti laporan non-darurat atau prank. Penyalahgunaan ini tidak hanya mengganggu kelancaran operasional layanan darurat, tetapi juga membebani sumber daya yang seharusnya dialokasikan untuk menangani kejadian-kejadian yang benar-benar memerlukan perhatian segera.

Berdasarkan data yang tercatat, penyalahgunaan layanan darurat 112 di Kota Mojokerto cukup signifikan. Pada bulan September, terdapat sekitar 6,47% panggilan prank atau laporan non-darurat, yang kemudian meningkat drastis pada bulan Oktober dengan 60% dari total panggilan yang masuk. Angka ini sedikit menurun pada bulan November, namun

tetap mencatatkan 57,1% panggilan prank. Data ini menunjukkan adanya kecenderungan yang mengkhawatirkan terkait dengan tingkat penyalahgunaan layanan darurat 112 di Kota Mojokerto. Meskipun demikian, penting untuk mencatat bahwa angka-angka ini mencerminkan sebagian dari tantangan besar yang harus dihadapi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya penggunaan layanan darurat secara bijaksana.

Penyalahgunaan layanan darurat seperti ini sering kali terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang peran dan tujuan utama dari layanan 112, yang seharusnya diperuntukkan bagi situasi-situasi darurat yang membutuhkan perhatian segera. Beberapa masyarakat mungkin menganggap bahwa nomor darurat 112 bisa digunakan untuk tujuan pribadi atau sekadar iseng tanpa memahami bahwa setiap panggilan prank mengalihkan sumber daya yang sangat berharga dan dapat mempengaruhi respons terhadap kejadian darurat yang sesungguhnya. Selain itu, fenomena ini juga sering kali dipengaruhi oleh rendahnya tingkat literasi digital dan pemahaman tentang prosedur layanan darurat di kalangan sebagian masyarakat.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan upaya-upaya yang lebih intensif dalam hal edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai fungsi layanan darurat 112. Peningkatan pemahaman masyarakat dapat dilakukan melalui kampanye komunikasi yang lebih luas, yang mencakup penyuluhan mengenai pentingnya penggunaan layanan darurat secara tepat, dampak dari penyalahgunaan layanan, serta cara melaporkan kejadian darurat dengan benar. Selain itu, pendekatan berbasis teknologi, seperti aplikasi seluler atau media sosial, dapat digunakan untuk lebih menyebarkan informasi secara efektif kepada masyarakat dari berbagai kalangan.

Pentingnya peran serta masyarakat dalam menjaga keberlanjutan fungsi layanan darurat 112 juga harus ditekankan. Upaya bersama antara pemerintah Kota Mojokerto, instansi terkait, dan masyarakat akan menjadi kunci untuk memastikan bahwa layanan darurat ini tetap dapat memberikan respons yang cepat dan efisien dalam menghadapi berbagai kejadian darurat yang membutuhkan perhatian serius. Ke depan, dengan peningkatan pemahaman dan kesadaran masyarakat, diharapkan tingkat penyalahgunaan layanan darurat ini dapat diminimalisir, sehingga layanan 112 dapat terus beroperasi secara optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kota Mojokerto.

Diskusi

Terdapat beberapa poin penting yang perlu didiskusikan lebih lanjut terkait efektivitas dan tantangan implementasi pelayanan publik 112 Kota Mojokerto. Terkait dengan responsivitas sangat dipengaruhi oleh infrastruktur teknologi yang memadai, seperti jaringan

komunikasi, perangkat lunak, dan alat pendukung lainnya. Namun, di Kota Mojokerto terdapat tantangan berupa keterbatasan infrastruktur di wilayah yang sulit dijangkau seperti dipinggir Kota.

Kesadaran masyarakat terhadap keberadaan layanan darurat 112 Kota Mojokerto juga menjadi faktor penting keberhasilan layanan ini untuk meningkatkan responsivitas dan efektivitas pelayanan publik. Meskipun sebagian besar masyarakat Kota Mojokerto mengetahui layanan ini namun tidak semua memahami bagaimana cara penggunaan layanan ini dengan efektif. Upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif perlu dilakukan untuk memastikan layanan ini dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat Kota Mojokerto.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang layanan Emergency Call 112 di Kota Mojokerto, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan ini telah berkontribusi signifikan dalam meningkatkan responsivitas penanganan darurat di kota tersebut. Hal ini tercermin dari beberapa aspek berikut:

Pertama, layanan 112 telah berhasil mempercepat waktu respons penanganan darurat dari 10-15 menit menjadi 5-7 menit melalui sistem integrasi dan koordinasi antarinstansi yang efektif. Kedua, integrasi berbagai instansi seperti Satuan Polisi Pamong Praja, Polresta Mojokerto, Dinas Kesehatan, dan instansi terkait lainnya telah menciptakan sistem penanganan darurat yang komprehensif dan terkoordinasi.

Meski demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam implementasi layanan 112, antara lain: (1) keterbatasan infrastruktur di wilayah pinggiran kota yang mempengaruhi aksesibilitas layanan, (2) tingginya angka penyalahgunaan layanan yang mencapai 60% dari total panggilan pada periode tertentu, dan (3) masih terbatasnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan darurat secara tepat.

Untuk mengoptimalkan layanan Emergency Call 112, diperlukan beberapa langkah strategis:

1. Pengembangan infrastruktur teknologi komunikasi, khususnya di wilayah pinggiran kota
2. Intensifikasi sosialisasi melalui berbagai platform media sosial dengan konten yang edukatif dan mudah dipahami
3. Penguatan sistem pengawasan untuk meminimalisir penyalahgunaan layanan
4. Peningkatan kapasitas petugas layanan melalui pelatihan berkelanjutan

Dengan implementasi rekomendasi tersebut, layanan Emergency Call 112 Kota Mojokerto diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dalam penanganan situasi darurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Mojokerto. (2021, September 29). Standar pelayanan publik Kecamatan Prajurit Kulon Kota Mojokerto.
- Banon, S., & A. L. (2023). Efektivitas program layanan darurat 112 dalam penanggulangan kejadian gawat darurat di lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1).
- Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. (2023, November 9). Pemprov Jatim dorong percepatan penggunaan layanan call center 112.
- Diskominfo Pemerintah Kota Mojokerto. (2024, January 15). Call center 112 layanan panggilan darurat 112 Kota Mojokerto.
- EG, T. F. T., & N. P. (2022). Implementasi pelayanan darurat call center Manado Siaga 112. *Jurnal Administrasi Publik*.
- H, Saben., & E. D. S. (2020). Pengelolaan pengaduan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik*, 9(1).
- Kayuwatu, C., Laloma, A., & Londa, V. Y. (2020). Implementasi kebijakan Kartu Indonesia Sehat di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo – Nembo Bitung. *Jurnal Administrasi Publik Fispol Unsrat*.
- Kementerian Kominfo. (2022, December 17). Kota Mojokerto resmi meluncurkan 112 SIAP. Kota Mojokerto resmi meluncurkan 112 SIAP.
- Priohutomo, N. A., & A. M. E. (2020). Efektivitas program poros dalam meningkatkan pelayanan publik di BP3TKI Kabupaten Nunukan bagi calon TKI & TKW pada tahun 2018. *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(2), 239–255.
- Puspita, R. (2023). Efektivitas program layanan darurat 112 dalam penanggulangan kejadian gawat darurat di wilayah Kota Cilegon [Thesis]. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Qomariah, S. R. (2021). Studi tingkat pengetahuan layanan telepon darurat 112 masyarakat Kota Samarinda. *DiJITAC: Digital Journal of Information Technology and Communication*, 1(2).
- Ramadhani, E. S., & H. D. (2022). Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Wargaku berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3).
- Ramadhani, S. E., & H. D. (2022). Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Wargaku berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(3).
- Riani. (2022, December 17). Jelang aktivasi call center 112 Kota Mojokerto, Diskominfo gelar FGD dengan Kemenkominfo RI. Alam Rangka Aktivasi Program Layanan Call Center 112 di Kota Mojokerto, Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Mojokerto Menggelar Focus Group Discussion (FGD) Terkait Tugas Pokok dan Fungsi Kedaruratan dengan Kementerian Kominfo RI.

Rotzami, C. A. (2024). Kualitas pelayanan aduan darurat melalui call center 112. *Jurnal Teknologi Komunikasi Pemerintahan (JTKP)*, 6(1).

Silvia Eka Ramadhani Putri Gunawan, H. D. (2022). Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui aplikasi Wargaku berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi (JIUBJ)*, 22(3).