

**PERAN PEMERINTAH KOTA SEMARANG DALAM KOORDINASI
MULTISEKTORAL PADA IMPLEMENTASI LAYANAN NOMOR
DARURAT *CALL CENTER* 112 DI KOTA SEMARANG**

Vincensius Manalu

Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Sudarto, S.H. Tembalang Semarang Jawa Tengah

Website : <https://fisip.undip.ac.id/> - Email : Fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This study will provide an overview of how the Semarang City Government in realizing multisectoral-based coordination of public services where there are many sectors and elements in it. This research will also show the sustainability of multi-sectoral coordination carried out by the Semarang City Government on the *Call Center* 112 services through various forms of coordination

In seeking data, the authors conducted a participatory observation study directly on this service, and also conducted interviews as primary data to the leaders and operators and volunteers involved in this service. Then it will be analyzed through the theory of the role of government according to Fuady and Gunarsa (2010) which divides the role of government into 2 namely facilitators and coordinators, then the writer takes the role of government as executor

Whereas in knowing the continuity of coordination that occurs, the writer takes the theory of the form of coordination form that was sparked by Syafiie (2011) 3 which expressed 3 forms of coordination namely horizontal, vertical, and functional as well as the theory of Handayani (in Mahfud 2015) which expressed the form of internal and external coordination

The Semarang City Government plays its role in the continuation of coordination in this service, whereby all of these roles are carried out so that the multi-sectoral coordination that is realized becomes ideal, from the existence of such coordination, forming continued coordination which leads to cooperation between elements that have equal or hierarchical positions.

Keywords: The role of government, Coordination, Multi – sectoral, *Call Center* 112

ABSTRAK

Penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai bagaimana Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi berbasis multi sektoral pada pelayanan publik dimana terdapat banyak sektor dan elemen didalamnya. Penelitian ini juga akan memperlihatkan keberlangsungan dari koordinasi multi sektoral yang dijalankan oleh Pemerintah Kota Semarang pada layanan *Call Center* 112 melalui berbagai macam bentuk koordinasi

Dalam pencarian data, penulis melakukan studi observasi secara partisipatif langsung pada layanan ini, dan juga melakukan wawancara sebagai data primer kepada pimpinan serta operator dan relawan yang terlibat pada layanan ini. Kemudian akan dianalisis melalui teori peran pemerintah menurut Fuady dan Gunarsa (2010) dimana membagi peran pemerintah menjadi 2 yaitu fasilitator dan koordinator, kemudian penulis mengambil peran pemerintah sebagai eksekutor

Sedangkan dalam mengetahui keberlangsungan koordinasi yang terjadi, penulis mengambil teori bentuk bentuk koordinasi yang dicetuskan oleh Syafiie (2011) 3 yang mengutarakan 3 bentuk koordinasi yaitu horisontal, vertikal, dan fungsional serta teori dari Handayani (dalam Mahfud 2015) dimana mengutarakan bentuk koordinasi internal dan eksternal

Pemerintah Kota Semarang memainkan perannya dalam keberlangsungan koordinasi dalam layanan ini, dimana keseluruhan dari peran tersebut dilaksanakan sehingga koordinasi multi sektoral yang terwujud menjadi ideal, dari adanya koordinasi tersebut, membentuk koordinasi lanjutan yang berujung kerja sama antar elemen baik yang memiliki kedudukan yang setara ataupun hierarkis

Kata Kunci : Peran Pemerintah; Koordinasi; Multi sektoral; *Call Center* 112

A. PENDAHULUAN

Penelitian ini akan membahas bagaimana peran Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi multisektoral yang ideal dalam mengeksekusi layanan *Call center* 112 di Kota Semarang. Metode penelitian yang dipakai dalam mengkaji penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dan pengambilan data menggunakan studi observasi partisipatif. Kemudian dalam menganalisis menggunakan teori peran pemerintah dan teori mengenai bentuk- bentuk koordinasi.

Teori mengenai peran pemerintah penulis gunakan sebagai landasan untuk mengetahui bagaimana bentuk dan upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam melaksanakan layanan publik ini melalui koordinasi yang ideal. Dalam hal ini penulis mengambil teori peran pemerintah yang dicetuskan oleh Fuady dan Gunarsa (2010) yang membagi peran pemerintah sebagai koordinator dan fasilitator, kemudian penulis mengambil teori mengenai peran pemerintah sebagai pelaksana kebijakan (eksekutor). Selanjutnya, untuk mengamati keberlangsungan koordinasi layanan ini, penulis mengambil teori bentuk koordinasi yang diutarakan oleh Syafie (2011) dimana terdapat 3 bentuk yaitu koordinasi horisontal, koordinasi vertikal, dan koordinasi fungsional. Dalam menganalisis lebih jauh, penulis kemudian mengambil bentuk koordinasi yang dicetuskan Handyaningrat (dalam Sari 2016) yaitu koordinasi internal dan eksternal, bentuk koordinasi internal dan eksternal akan mengamati bagaimana bentuk kerjasama yang dilakukan pada internal lembaga pelaksana dan hubungan eksternal pada elemen elemen pendukung.

Layanan nomor darurat *Call center* 112 merupakan layanan skala nasional yang diinisiasi oleh Kemenkominfo pada tahun 2016 untuk mengakomodasi kebutuhan penanganan keadaan darurat di daerah/kota. Layanan ini kemudian didesentralisasikan kepada setiap daerah/kota yang memiliki kapasitas dan kapabilitas untuk menerapkannya dan diberikan kebebasan dalam implementasi didalamnya. Layanan ini merupakan suatu bentuk desentralisasi administratif dari pemerintah pusat kepada setiap pemerintah daerah maupun kota untuk melaksanakan suatu layanan publik. Dimana 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

Layanan nomor darurat 112 merupakan program multisektoral, 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, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, dan masalah kesehatan. Dari penjabaran tersebut, dapat terlihat bahwa terdapat elemen

dan sektor yang berbeda yang disatukan dalam satu layanan. Multisektoral 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 multisektoral merupakan suatu hal yang cukup jarang dalam suatu layanan publik, pasalnya suatu layanan publik biasanya hanya melibatkan dinas/ lembaga itu sendiri maupun bekerjasama dengan 1-2 instansi ataupun dinas yang memiliki kesamaan atau fungsi saling mendukung, pada layanan nomor darurat *Call center* 112 ini, dituntut untuk melakukan kerjasama dengan banyak sektor dan elemen di masyarakat, karena kegawatdaruratan masuk dalam hal yang sifatnya kompleks. Maka dari keadaan ini, peran pemerintah daerah ataupun kota diuji, apakah pemerintah kota/ daerah tersebut mampu melakukan koordinasi yang baik dan kontiniu

Berbicara mengenai koordinasi, Pemerintah daerah/kota di Indonesia memiliki kecenderungan untuk tidak memiliki budaya koordinasi yang baik dan teratur, Purnomo (2007) memaparkan temuannya bahwa pemerintah daerah/kota tidak memiliki berbagai perencanaan dalam penanganan bencana dan keadaan darurat, hal ini yang kemudian berakibat pada gagalnya pemerintah dalam mengatasi masalah darurat. temuan dari Yusri dan Harun (2016) kemudian mempertegas bahwa miminya koordinasi pemerintah daerah yaitu dengan temuannya pada yang meneliti tentang kebakaran hutan di Provinsi Riau, temuan tersebut mendapati bahwa tidak adanya koordinasi yang jelas antara Pemerintah Daerah Rokan Hilir dengan Pemerintah Provinsi Riau, hal ini kemudian berakibat pada kehilangan materi. Temuan kegagalan koordinasi tersebut senada dengan pernyataan Karyana, A. (2012) yang mengatakan bahwa tanpa adanya koordinasi dapat menyebabkan kehilangan pegangan atas peranan yang dimiliki oleh masing-masing lembaga dan cenderung akan mengejar kepentingan sendiri.

Berbicara mengenai pelayanan publik berbasis tanggap darurat, Pemerintah Kota Semarang telah menerapkan layanan Ambulance Hebat sebelum layanan Call center 112 diterapkan, dimana layanan ini merupakan inisiasi dari Dinas Kesehatan Kota Semarang untuk memberikan penanganan terhadap keadaan darurat melalui pengadaan *Ambulance* Siaga yang dapat diakses secara gratis oleh masyarakat Kota Semarang, Tentunya dengan diadakan layanan ini membentuk koordinasi tapi hanya terbatas pada internal Dinas Kesehatan Kota Semarang dan Jajaran Eksekutif Pemerintah Kota Semarang, melihat kondisi tersebut, sangat menarik apabila mempelajari bagaimana cara Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi multisektoral yang baik dan ideal, Peran apa yang dilakukan oleh

Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi dalam layanan ini dan bagaimana bentuk koordinasi yang terjadi.

B. PEMBAHASAN

1. Peran Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan koordinasi multi-sektoral

Konsep mengenai peran telah berkembang cukup lama sehingga memunculkan berbagai definisi dan pengertian atas konsep peran tersebut, secara umum peran dapat diartikan sebagai suatu hal yang melekat dalam menjalankan suatu fungsi dan tugas tertentu, lebih lanjut Soekanto (2002) berpendapat bahwa peran merupakan hal yang bersifat dinamis dimana seseorang tersebut telah melaksanakan hak dan kewajibannya secara bersamaan. Lebih lanjut, peran pemerintah dapat diartikan sebagai satu lembaga yang memiliki kekuasaan dalam melaksanakan suatu tujuan tertentu yang didasarkan pada otoritas yang telah dipercayakan oleh masyarakat dalam menjalankan berbagai peran, yang secara umum peran tersebut terbagi atas eksekutor, koordinator dan fasilitator

Dalam rangka mewujudkan koordinasi multisektoral yang ideal, tentunya Pemerintah Kota Semarang memiliki peran ganda dalam mewujudkan hal tersebut, berbagai peran tersebut harus dapat dilakukan secara seimbang dan berkelanjutan sehingga berdampak baik pada tujuan, yaitu terlaksananya layanan *Call center* 112 yang dapat secara penuh mengakomodasi kebutuhan tanggap darurat masyarakat Kota Semarang

Peran pertama yang dimainkan oleh Pemerintah Kota Semarang adalah bertindak sebagai eksekutor, layanan nomor darurat ini merupakan hasil inisiasi dari Kemenkominfo dimana hanya berperan sebagai fasilitator berkala, setiap pemerintah daerah/kota yang mengimplementasikan layanan ini kemudian yang berperan sebagai eksekutor di masing-masing daerah otonomnya. Dalam mengeksekusi layanan ini, Pemerintah Kota Semarang menunjuk Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang sebagai koordinator pelaksana layanan ini atas dasar fungsi-fungsi yang diemban oleh Diskominfo Kota Semarang dalam mengakomodasi pengaduan publik dan saluran komunikasi. Langkah yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk menunjuk Diskominfo sebagai pelaksana telah melalui proses pertimbangan dan telah melalui studi banding ke beberapa wilayah seperti; DKI Jakarta, Bali, Tangerang. Pemilihan Diskominfo sebagai dinas yang bertugas sebagai koordinator pelaksana memiliki dampak berarti dalam pelaksanaan koordinasi layanan ini, pasalnya BPBD tidak memiliki fungsi dalam mengakomodasi hal – hal yang bersifat pengaduan dan saluran komunikasi, BPBD hanya bertugas dalam penanganan kebencanaan dan penanganan tanggap darurat, sementara layanan

Call center 112 tidak hanya berfokus terhadap penanganan darurat, melainkan terdapat fungsi lain dimana terdapat pengaduan dan pelaporan. Hal tersebut yang kemudian mendasari Pemerintah Kota Semarang memilih dan menunjuk Diskominfo

Dalam menjalankan perannya sebagai eksekutor layanan, peran pemimpin dalam hal ini memegang peranan yang sangat penting terlebih lagi ketika layanan publik yang dilaksanakan melibatkan banyak elemen didalamnya. Karena pemimpin memiliki peran untuk mengatur dan mengawasi keseluruhan elemen agar tercipta kesepahaman dan satu tujuan. Dalam teori handayaniingrat mengenai ciri koordinasi yang baik, disebutkan bahwa tanggung jawab pemimpin memiliki peranan dalam keberlangsungan pelaksanaan suatu program. Tanggung jawab tersebut terwujud dari adanya perhatian khusus terhadap layanan-layanan pengaduan melalui evaluasi dan monitoring yang dilakukan oleh Walikota Semarang secara berkala.

Peran selanjutnya yang dimainkan oleh Pemerintah Kota Semarang adalah sebagai koordinator, dalam memainkan peran sebagai koordinator, terdapat elemen elemen penting didalamnya yang terbagi atas; kesepahaman, kemampuan menggerakkan, serta menyasikan dan menyelaraskan. Dalam hal kesepahaman, Pemerintah Kota Semarang melakukan koordinasi dan rapat awal pada pembentukkan layanan ini di Kota Semarang, dimana mengundang berbagai elemen-elemen yang sekiranya memiliki fungsi dan peran dalam penanganan peristiwa darurat. rapat dan koordinasi tersebut bertujuan untuk membentuk suatu kesepahaman yang dipegang bersama bahwa pelaksanaan layanan *Call center* 112 merupakan suatu tujuan bersama. bentuk dari kesepahaman tersebut tertuang dalam Peraturan Walikota No. 20 Tahun 2018 dan Standart Operasional Prosedur layanan *Call center* 112 Kota Semarang.

Dalam hal menggerakkan, Pemerintah Kota Semarang tidak hanya melibatkan OPD dan lembaga non pemerintahan dalam layanan *Call center*, melainkan melakukan kemitraan dengan komunitas relawan masyarakat yang berada di Kota Semarang. hal ini bertujuan untuk membantu dalam hal koordinasi pelayanan *Call center* 112, relawan ini akan membantu dalam hal memvalidasi kejadian yang terjadi dilapangan, sekaligus dapat memberikan pertolongan awal sebelum dinas, lembaga dan OPD yang bertugas dalam ke lokasi kejadian. Keterlibatan komunitas relawan dalam layanan ini memiliki keuntungan tersendiri kepada Pemerintah Kota Semarang Keuntungan pertama adalah efisiensi penanganan kejadian kegawatdaruratan, terdapat keadaan dimana Dinas, OPD dan lembaga yang terlibat dalam penanganan *Call center* umumnya berlokasi dan memiliki kantor dipusat kota, sedangkan masyarakat Kota Semarang mendiami hampir 373 Km² dengan persebaran di 16 Kecamatan, hal ini berakibat pada penambahan durasi dalam penanganan kejadian, karena dinas, OPD dan lembaga tersebut harus menjangkau tempat tersebut dari titik kantor setiap dinas, sedangkan kejadian yang akan ditangani sifatnya gawat darurat. dalam hal inilah komunitas masyarakat berperan, dimana relawan dari masing- masing

komunitas telah dipetakan dan dibagi per zona sesuai dengan tempat tinggal dan tempat kerja yang bersangkutan, maka ketika ada kejadian gawatdaruratan, relawan masyarakat yang berada disekitar lokasi kejadian akan langsung menangani atau memberikan pertolongan pertama sebelum ditangani oleh dinas atau instansi terkait. Keuntungan selanjutnya adalah terjadinya pengurangan dalam segi pengadaan anggaran, dimana setiap relawan dari masing- masing komunitas tidak diberikan dana ketika melakukan proses penanganan ataupun pelaporan kejadian kegawatdaruratan, karena relawan yang terlibat dalam layanan ini sifatnya sukarela dan berorientasi pada misi kemanusiaan. Upaya Pemerintah Kota Semarang dalam menggerakkan elemen dalam hal ini komunitas relawan merupakan hal yang tepat dan memberikan dampak yang menguntungkan sekaligus dapat membantu dalam keberlangsungan koordinasi pada layanan ini.

Dalam kaitannya sebagai koordinator, elemen terakhir yang dimainkan oleh Pemerintah Kota Semarang adalah dengan melakukan penyerasian dan penyelarasan, hal ini menjadi penting dikarenakan penyerasian dan penyelarasan memiliki fungsi untuk menghindari adanya dualisme dimana terdapat beberapa lembaga yang memiliki kesamaan dalam hal tupoksi seperti kejadian terjadi kecelakaan lalu lintas, terdapat 3 elemen yang memiliki tugas dalam penanganan hal itu, seperti; Polrestabes Kota Semarang (kepolisian), Dinas Kesehatan (Pengadaan Ambulance Hebat) dan juga PMI Kota Semarang. penyerasian dan penyelarasan ini kemudian dapat membentuk koordinasi yang ideal. Bentuk dari penyerasian dan penyelarasan yang dilakukan adalah dengan duduk bersama dan berdiskusi, dimana dinas, OPD dan lembaga yang memiliki masalah tertentu disatukan dalam rapat terbatas untuk mencari solusi. Hal ini sekaligus menjadi momen yang tepat dalam terwujudnya koordinasi yang baik, karena pada kesempatan tersebut setiap Dinas, OPD dan lembaga dapat bertukar pikiran sekaligus transfer ilmu, kemudian juga memiliki manfaat dalam memunculkan inovasi baru yang mungkin saja menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Langkah penyerasian dan penyelarasan ini terus menerus berjalan sesuai dengan keadaan yang terjadi di masyarakat, pasalnya masyarakat secara terus menerus mengalami dinamika dan mobilisasi sehingga Pemerintah Kota Semarang dengan sebisa mungkin harus mengikuti dinamika tersebut agar dapat menangani berbagai masalah kedaruratan di Kota Semarang. Hal ini terlihat pada kasus penyebaran Covid-19 di Kota Semarang pada bulan Maret 2020, dimana kejadian tersebut merupakan hal yang tidak diprediksi oleh Pemerintah Kota Semarang, untuk mengatasi keadaan tersebut, maka Pemerintah Kota Semarang membentuk Satuan Gugus yang berfungsi untuk menangani penyebaran Covid-19

Peran selanjutnya yang menjadi pendukung dalam mewujudkan layanan publik *Call Center* 112 adalah sebagai fasilitator, pada peran ini Pemerintah Kota Semarang bertindak sebagai penyedia yang mengakomodasi seluruh kebutuhan dalam terlaksananya koordinasi multisektoral dalam layanan *Call Center* 112, Pertama, Pemerintah Kota Semarang menyediakan fasilitas aplikasi pengaduan bernama ESA

112 (*Emergency Service Application*) dimana aplikasi ini merupakan hasil kerjasama dengan perusahaan telekomunikasi untuk menciptakan aplikasi terpadu yang dapat menerima, meneruskan dan mengkonfirmasi aduan yang masuk. Fasilitas aplikasi ini menjadi alat pendukung bagi terlaksananya layanan *Call center* 112, pasalnya dengan adanya aplikasi ini dapat menghemat waktu dalam penerusan informasi karena tidak melakukannya kembali secara manual kepada dinas yang menangani. Selanjutnya Pemerintah Kota Semarang juga menyediakan sarana dan prasana untuk menunjang pelayanan di *Call center* 112 yaitu dengan menempatkan layanan *Call center* 112 diruangan khusus yang bernama *Situation Room*. Ruang ini dikhususkan pada segala macam kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan *Smart City* Kota Semarang, dalam menunjang layanan ini pula, Pemerintah Kota Semarang menyediakan alat penunjang seperti akses internet, komputer, radio, *Smart TV*, HT dan berbagai perangkat lain. Walaupun prasana yang terdapat di layanan ini belum seutuhnya terpenuhi baik HT dan Radio yang jumlahnya tidak mencukupi, tetapi operator dan relawan layanan ini menggunakan substitusi terhadap barang tersebut dengan *Handphone* dan media sosial. Hal terakhir yang menjadi point penting, yaitu Pemerintah Kota Semarang mengalokasikan anggaran yang ditujukan untuk pembiayaan pelaksanaan *Call center* seperti; Pembayaran terhadap aplikasi setiap tahun, pemberian intensif operator, pemberian uang transport relawan yang bertugas. Total pembiayaan *Call center* 112 Kota Semarang pada tahun 2019 menghabiskan dana sebanyak Rp. 803.455.000, dimana sektor pembiayaan yang paling besar selama satu tahun adalah belanja jasa langganan aplikasi *Call center* 112 yaitu sebesar 270.000.000. jumlah pembiayaan yang besar ini dikarenakan aplikasi ESA 112 mencakup dan mengakomodasi banyak hal dan terhubung dengan dinas, OPD dan lembaga yang terlibat, hal tersebut merupakan hal yang cukup wajar jika menimbang keuntungan dan efisiensi yang dihasilkan oleh aplikasi ESA 112 ini.

2. Keberlangsungan koordinasi pada layanan *Call center* 112

Koordinasi multi sektoral merupakan suatu penting dan sifatnya absolute untuk dijalankan, mengingat bahwa layanan ini mengakomodasi kebutuhan penanganan terhadap keadaan darurat dimana penanganan terhadap keadaan darurat yang tidak hanya diakomodasi oleh 1 Intasi/ lembaga tertentu saja. Dalam layanan *Call center* 112, terdapat 3 sektor yang terlibat yaitu sektor pemerintahan dimana dinas dinas yang termasuk dalam Organisasi Perangkat Daerah, kemudian sektor non-pemerintahan yaitu dengan melibatkan RSUD, Kepolisian, PMI, BPBD dan Satpol PP, dan APJII, serta sektor masyarakat dimana melibatkan 3 komunitas yang menjadi relawan yaitu FKPM Sriti, MIK Semar Sigap dan Bankom Polrestabes Semarang.

Dalam rangka mengkaji lebih jauh mengenai keberlangsungan koordinasi multisektoral pada layanan *Call center* 112. Penulis akan menguraikan koordinasi yang terjadi dalam berbagai bentuk senada teori yang dikemukakan oleh Syafie (2011). Bentuk koordinasi tersebut meliputi fungsional, vertikal dan horisontal serta

bentuk koordinasi menurut Handayani (2015) yaitu internal dan eksternal.

Koordinasi fungsional, merupakan bentuk koordinasi yang sering terjadi dalam suatu layanan publik, dimana koordinasi ini ditandai dengan adanya hubungan kerjasama dan koordinasi antar elemen yang memiliki keterkaitan dalam fungsi dan tugas. Dalam Peraturan Walikota Semarang No. 20 Tahun 2018 tentang pelaksanaan layanan nomor darurat *Call center* 112, pada bagian penutup diuraikan bentuk integrasi antara elemen yang memiliki kesamaan dalam fungsi dan peranan. Integrasi tersebut merupakan peyatuan beberapa unsur antar lembaga dengan tujuan untuk mempermudah dalam mewujudkan layanan publik *Call center* 112. Hal ini dapat dilihat pada penanganan kebakaran, dimana elemen yang dilibatkan adalah; Dinas Kebakaran, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, RSUD, Satpol PP, PMI dan Polrestabes.

Koordinasi fungsional ini juga tidak semata-mata sebagai fungsi pengganti saja, melainkan turut berfungsi sebagai pembantuan dalam pelaksanaan layanan, hal ini terjadi misalnya pada kejadian gawat darurat kebakaran, Dinas Pemadam Kebakaran akan bekerjasama dengan Dinas Kesehatan dengan pengadaan ambulance hebat. Koordinasi ini tentunya dapat memangkas waktu dalam penanganan masalah kegawatdaruratan. Koordinasi fungsional juga terjadi pada komunitas relawan yang turut membantu pelaksanaan layanan nomor darurat ini, dimana anggota dari masing-masing komunitas memiliki tugas dan peran yang sama dalam fungsi validasi terhadap kejadian kegawatdaruratan. Koordinasi fungsional pada relawan komunitas ini diakomodasi oleh *Whatsapp* grup yang dibentuk oleh pengelola layanan *Call center* 112, dimana pada grup tersebut segala bentuk kejadian kegawatdaruratan yang terjadi akan diinformasikan, sehingga relawan yang berada dekat dengan tempat kejadian dapat langsung menginfokan dan menangani kejadian tersebut

Koordinasi berikutnya adalah koordinasi horisontal yang merupakan bentuk koordinasi dimana antar elemen saling bekerjasama dimana memiliki kedudukan yang setara, dalam layanan ini terdapat kerjasama antara Pemerintah Kota Semarang dengan Polrestabes Kota Semarang, koordinasi ini dikatakan horisontal karena adanya kesetaraan antara kedua elemen, Pemerintah Kota Semarang merupakan pelaksana urusan pemerintahan pada level daerah, sedangkan Polrestabes Kota Semarang merupakan struktur komando Kepolisian Republik Indonesia pada tingkat daerah/kota.

Bentuk koordinasi yang dijalankan adalah Pemerintah Kota Semarang dengan Polrestabes Kota Semarang terjadi dengan adanya hubungan timbal balik dan saling menguntungkan satu antar pihak, dalam hal ini Pemerintah Kota Semarang mengakomodasi segala bentuk pengaduan yang terkait pada tugas dan wewenang dari Polrestabes melalui aplikasi dan nomor tunggal 112, yang kemudian aduan tersebut dapat secara langsung diterima oleh Polrestabes untuk kemudian ditindaklanjuti,

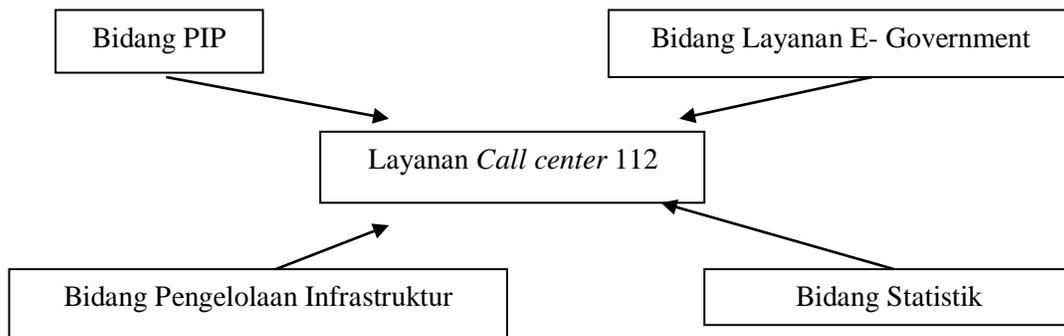
sementara timbal balik pada Pemerintah Kota Semarang adalah Polrestabes dapat menjadi garda terdepan dalam mengatasi berbagai persoalan yang berhubungan dengan keamanan, ketertiban pada masyarakat. Koordinasi antar Pemerintah Kota Semarang dengan Polrestabes Kota Semarang juga berlanjut dengan pelibatan komunitas relawan, dimana 3 dari komunitas yang ada di *Call center* saat ini, 2 diantaranya merupakan binaan dari Polrestabes Kota Semarang yaitu Bankom Polrestabes dan FKPM Sriti

Koordinasi selanjutnya adalah koordinasi paling lazim ditemui hampir diseluruh lembaga ataupun dinas, bentuk koordinasi ini ditandai dengan adanya hierarki memimpin dan dipimpin yaitu koordinasi Vertikal, Dalam keberlangsungan layanan nomor darurat *Call center* 112, terdapat koordinasi vertikal yang melibatkan jabatan struktural Eksekutif Pemerintahan Kota Semarang sampai pada dinas, lembaga dan OPD yang terlibat. Koordinasi ini terjadi secara hierarki dimana jabatan eksekutif pemerintahan baik Walikota dan Wakil Walikota Semarang berperan sebagai pengarah dan wakil pengarah layanan *Call center* 112, kemudian layanan ini di ketuai oleh Sekertaris Daerah Kota Semarang dengan wakil ketua Kepala Dinas Kominfo Kota Semarang, lebih lanjut, dalam hal urusan administrasi dikelola oleh Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Diskominfo Kota Semarang melalui penjabatan sebagai sekretari pada Kepala Bidang PIP. Dalam koordinasi ini, yang menjadi anggota adalah bagian khusus dari setiap dinas, OPD, lembaga dan komunitas yang memiliki fungsi dalam hal hubungan masyarakat, bagian perencanaan dan pembangunan, komunikasi dan *government relation*. Anggota ini yang kemudian akan bertanggung jawab dalam penyampaian informasi kepada masing- masing dinas, OPD, lembaga dan komunitas agar koordinasi berjalan dengan semestinya.

Temuan lain yang didapatkan dari koordinasi multisektoral pada implementasi layanan nomor *Call center* 112 adalah terjadinya koordinasi internal dan eksternal, pada koordinasi internal koordinasi internal sendiri, koordinasi ini melibatkan internal dari Diskominfo Kota Semarang dalam upaya untuk memaksimalkan penunjukannya sebagai dinas yang bertanggungjawab sebagai pengelola layanan *Call center* 112 Koordinasi yang terjadi adalah dengan pelibatan setiap bidang dalam internal Diskominfo yang memiliki fungsi dan peranan masing – masing diintegrasikan menjadi kesatuan. Dalam hal ini, Diskominfo membagi berbagai macam urusan pelaksanaan layanan *Call center* 112 kepada berbagai bidang sesuai dengan peran dan fungsi bidang tersebut, Dalam Bidang PIP sendiri, bidang ini merupakan bidang yang tunjuk sebagai pelaksana layanan nomor darurat yang memiliki peran untuk mengelola aduan yang masuk, melakukan pelatihan dan pembinaan kepada operator, dan mengakomodasi kegiatan monitoring dan evaluasi keberjalanan *Call center* secara berkala. Bidang Layanan E- Government melalui seksi persandian memiliki peran untuk mengamankan keamanan informasi aduan yang masuk kedalam aplikasi ESA 112, untuk bidang pengelolaan infrastruktur berperan untuk pengadaan sarana dan prasarana penunjang *Call center* 112 seperti

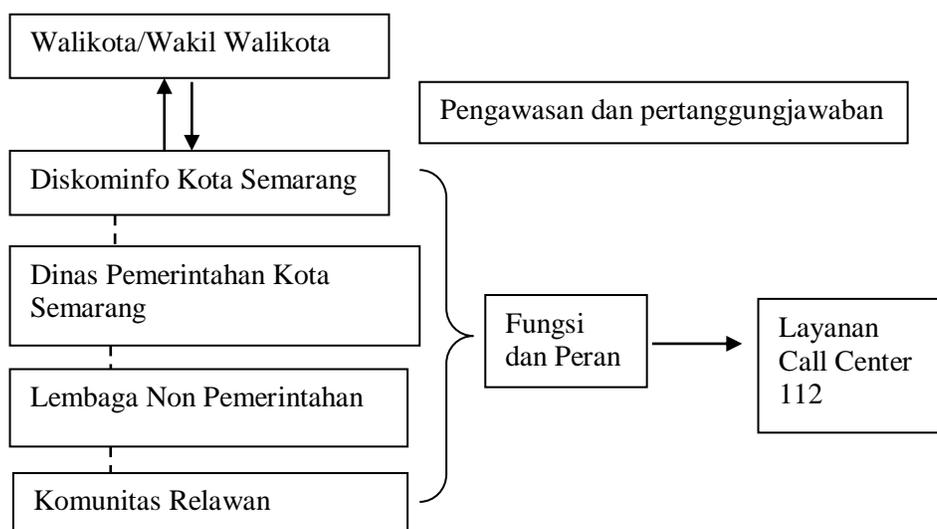
PC, Jaringan Internet dan komunikasi, Aplikasi ESA 112 dan server. Begitu juga dengan bidang Statistika, bidang ini mengelola data aduan yang masuk kedalam aplikasi untuk selanjutnya dapat dikelola. pelibatan keseluruhan elemen dalam satu instansi ini merupakan bentuk koordinasi yang baik, dimana hakikat dari koordinasi adalah terciptanya efisiensi dalam berbagai hal. Efisiensi tersebut terbentuk dari pelibatan banyak unsur yang saling terintegrasi yang memiliki peran yang berbeda, peran tersebut disatukan untuk mempercepat kinerja layanan.

Bagan Koordinasi internal Diskominfo Kota Semarang



Ketika berbicara mengenai koordinasi internal, pasti juga membentuk koordinasi eksternal, terlebih lagi layanan *Call center* ini melibatkan banyak elemen didalamnya. bentuk koordinasi ini hampir sama kaitanya dengan koordinasi fungsional, dimana setiap dinas, lembaga, OPD memiliki peran dan andil dalam layanan ini, koordinasi ini terjadi antara Dikominfo Kota Semarang sebagai koordinator dengan berbagai dinas, OPD, lembaga dan komunitas yang berada pada layanan *Call center* 112

Bagan koordinasi eksternal pada layanan Call center 112



Pada koordinasi eksternal layanan *Call center* 112, terjadi hubungan pengawasan dan pertanggungjawaban, Walikota dan Wakil Walikota Semarang berperan untuk mengawasi keberjalanan layanan ini, yang kemudian dilakukan dengan berbagai cara baik rapat terbatas dan monitoring evaluasi, sedangkan Diskominfo Kota Semarang sebagai koordinator pelaksana layanan ini memiliki peran dalam mengkoordinasikan seluruh dinas, OPD lembaga dan komunitas relawan untuk melakukan peran dan fungsinya dalam penanganan tanggap darurat. Diskominfo Kota Semarang juga memiliki kewajiban dalam pelaporan kegiatan dan pertanggungjawaban keberlangsungan layanan *Call center* 112. Pertanggungjawaban tersebut adalah dengan SPJ (Surat Pertanggungjawaban) dan juga setiap operator dari masing masing dinas, OPD, lembaga dan komunitas diberikan tugas untuk membuat pelaporan berupa jumlah pengaduan, jenis pengaduan yang masuk dalam Call center selama operator tersebut menerima aduan masyarakat.

C. PENUTUP

1. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik pada penelitian ini adalah untuk terbentuknya suatu layanan publik yang ideal dan baik tidak dapat dipisahkan keberadaanya dari koordinasi, karena koordinasi tersebut menjadi salah satu cara yang paling efektif dalam menciptakan suatu layanan, terlebih lagi layanan yang akan dibentuk melibatkan banyak elemen didalamnya, Pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan layanan ini, telah membentuk koordinasi multisektoral yang ideal, dimana pemerintah hadir sebagai elemen yang berfungsi dan berperan ganda baik sebagai eksekutor, koordinator dan fasilitator. Peran yang dimainkan oleh Pemerintah Kota Semarang tersebut kemudian dilakukan dengan berbagai cara dan upaya, baik dalam pemilihan dinas untuk pelaksana, upaya mewujudkan kesepahaman, menggerakkan berbagai instansi dan komunitas, dan terdapat upaya untuk mewujudkan keberjalanan koordinasi yang teratur dengan penyerasian dan penyelarasan. Selain itu juga, Pemerintah Kota Semarang hadir sebagai elemen yang berfungsi dalam mengakomodasi seluruh kebutuhan layanan baik sarana prasarana dan pengalokasian anggaran.

Terdapat berbagai bentuk bentuk koordinasi yang terjadi pada koordinasi multisektoral, setidaknya terdapat 5 bentuk yang keseluruhannya berujung pada kerjasama antar elemen baik yang memiliki kesamaan fungsi dan peran maupun yang tidak memiliki kesamaan. Bentuk bentuk koordinasi ini juga memperlihatkan mengenai hierarkis dipimpin dan memimpin serta pertanggungjawaban dan pengawasan.

Penelitian ini memiliki berbagai kekurangan salah satunya adalah penulis tidak dapat melakukan pengambilan data melalui wawancara langsung kepada Walikota

Semarang dan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian disebabkan oleh keadaan merebaknya kasus Covid-19 di Kota Semarang, hal itu yang kemudian penulis melakukan wawancara kepada sekretaris, supervise layanan dan para relawan dimana intensitas dan kesempatan untuk melakukan wawancara dapat dilakukan.

2. REKOMENDASI

Penulis dalam hal ini memberikan rekomendasi terkait layanan *Call Center* 112, dimana harus dilakukannya inovasi kepada aplikasi ESA 112, aplikasi ini masih belum dapat mengakomodasi aduan dari masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam berbicara dan penglihatan, Pemerintah Kota Semarang dalam hal ini dapat berkoordinasi dan melakukan kerja sama dengan sektor non pemerintahan dalam bidang teknologi agar layanan nomor darurat dapat secara keseluruhan mengakomodasi kebutuhan penanganan keadaan darurat.

Rekomendasi selanjutnya adalah peningkatan kemampuan sumberdaya manusia yang terlibat di kantor *Call Center*, salah satu diantaranya adalah keberadaan operator, dimana operator harus memiliki kemampuan yang cakap dan mahir dalam berkomunikasi agar dalam penggalian informasi aduan yang masuk, aduan dapat ditangani tanpa ada informasi yang tidak tepat. Operator yang memiliki komunikasi yang baik akan secara langsung berpengaruh terhadap koordinasi terhadap dinas, OPD dan lembaga yang bertugas untuk menangani masalah kedaruratan, karena informasi aduan berawal dari operator yang menerima panggilan.

Rekomendasi terakhir yang penulis tujukan kepada layanan *Call Center* 112 adalah pelibatan media sosial dalam rangka publikasi layanan nomor darurat *Call Center* 112 harus terus dilakukan, hal ini dikarenakan jika layanan sudah baik dan terkoordinasi dengan baik, tapi masyarakat tidak mengetahui eksistensi layanan ini, maka layanan tersebut akan berakhir percuma dan hanya menghabiskan anggaran semata.

DAFTAR PUSTAKA

- Fuady, M. and A. Gunarsa (2010). Konsep negara demokrasi, Refika Aditama.
- Karyana, A. (2012). Koordinasi Penyelenggaraan Tugas Pembantuan di Kabupaten Bangka. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1)
- Mahfud, M. A. Z. (2015). "Peran dan Koordinasi Stakeholder dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan di Kecamatan Ngelegok, Kabupaten Blitar." *Jurnal Administrasi Publik* 3(12): 2070-2076.

- Peraturan Walikota Semarang No. 20 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112
- Peraturan Kepala Badan Nasional Penanganan Bencana Nomor 3 Tahun 2016 tentang Sistem Komando Penanganan Darurat Bencana
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No 10 Tahun 2016 tentang layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat
- Purnomo, H. (2007). "Peran Pemerintah, Organisasi Kemanusiaan dan Grassroot dalam Manajemen Bencana." *Equilibrium Jurnal bisnis dan Akuntansi Fakultas Ekonomi UKRIM Yogyakarta* **1**(1):
- Soekanto, S. (2002). *Teori Peran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Suri, N. K. (2016). "Analisis Kinerja Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karo dalam upaya penanggulangan bencana erupsi Gunung Sinabung di Kabupaten Karo." *PERSPEKTIF* **5**(1).
- Syafie, I. K. (2011). "Manajemen pemerintahan."
- Yusri, A. and S. Harun (2016). "Koordinasi antara Pemerintah Provinsi Riau dan Pemerintah Kabupaten Rokan Hilir dalam menangani kebakaran hutan dan lahan (Karhutla) di Rokan Hilir tahun 2010-2013." *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau* **3**(1).

DAFTAR NARASUMBER

- Istiqomah S.H.MM, Sekertari Umum layanan Nomor Darurat Call Center 112 Kota Semarang Tahun 2019-2020, 27 April 2020, Pukul 10.00 WIB.
- Muhammad Rifky Adhi Putranto, Supervisi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 Kota Semarang Tahun 2019-2020, 9 Mei 2020, Pukul 17:30
- Yosua, Relawan Komunitas dari Bankom Polrestabes Kota Semarang, 9 Mei 2020, Pukul 18:30 WIB
- Anggit Daru, Relawan Komunitas MIK Semar Sigap Kota Semarang, 9 Mei 2020, Pukul 19:00 WIB

TENTANG PENULIS

Vincensius Manalu, mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan, Universitas Diponegoro.