

**LAYANAN KEGAWATDARURATAN U-GARUDA 112 SEBAGAI INOVASI  
PELAYANAN PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA  
KABUPATEN KUDUS TAHUN 2019**

**Fernandya Khoirina Muryatami (14010116120016)  
Email: [fernandyakm@gmail.com](mailto:fernandyakm@gmail.com)**

**Dosen Pembimbing: Dr. Dewi Erowati, S. Sos, M. Si  
Email: [dewi.erowati@live.undip.ac.id](mailto:dewi.erowati@live.undip.ac.id)**

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

**ABSTRAK**

Kabupaten Kudus memiliki upaya pelayanan publik yang terus dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses bagimasyarakat. Salah satu konsep manajemen pemerintahan yang berkaitan dengan kebijakan dan pembangunan serta diikuti oleh pesatnya perkembangan teknologi adalah dilaksanakannyalayanan dalam bidang kedaruratan yaitu Layanan Nomor Tunggal Darurat 112. Layanan ini merupakan integrasi antara pemerintah pusat melalui Kemenkominfo dengan kabupaten/kota di Indonesia. Kabupaten Kudus membangun layanan ini dengan nama Unit Garuda 112.Tugas dari layanan ini adalah menerima telepon dari masyarakat mengenai laporan keadaan darurat selama 24 jam, maka penelitian yang dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan implementasi pelaksanaan inovasi layanan Unit Garuda 112.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Adapun subjek dalam penelitian ini yakni: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Petugas Unit Garuda 112 dan masyarakat. Fokus dalam penelitian ini yang digunakan adalah menurut teori De Vreya yaitu tujuh dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik: 1) Self Esteem, 2) Exceed expectation, 3) Recovery, 4) Vision, 5) Improve, 6) Care, 7) Empower.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu sosialisasi yang dilakukan masih minim sehingga masih terjadi bentuk salah pengaduan serta banyak panggilan coba-coba yang dilakukan masyarakat, jaringan/aplikasi sering tidak stabil, karakteristik atau watak yang dimiliki operator dan petugas Unit Garuda 112 sudah baik dalam melayani masyarakat namun laporan yang masuk tidak semuanya laporan kedaruratan.

*Kata Kunci:* Dimensi Kualitas Layanan Kedaruratan, Unit Garuda

**U-GARUDA 112 EMERGENCY SERVICES AS AN PUBLIC SERVICE  
INNOVATION IN COMMUNICATION AND INFORMATION DEPARTEMENT  
OF KUDUS DISTRICT 2019**

**Fernandya Khoirina Muryatami (14010116120016)  
Email: [fernandyakm@gmail.com](mailto:fernandyakm@gmail.com)**

**Dosen Pembimbing: Dr. Dewi Erowati, S. Sos, M. Si  
Email: [dewi.erowati@live.undip.ac.id](mailto:dewi.erowati@live.undip.ac.id)**

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

**ABSTRACT**

Kudus Regency has a public service effort that continues to be developed to provide easy access for the community. One of the concepts of government management relating to policy and development and followed by rapid technological development is the implementation of services in the field of emergencies, namely the Emergency Single Number Service 112. This service is an integration between the central government through the Ministry of Communication and Information and the regencies / cities in Indonesia. Kudus Regency built this service under the name Garuda Unit 112. The task of this service is to receive telephone calls from the public regarding 24-hour emergency reports, so the research conducted by researchers was related to the implementation of realizing Garuda 112 Service Unit innovations

The method used was descriptive qualitative research methods, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation studies. The subjects in this study were Kudus Regency Communication and Information Office, Regional Disaster Management Agency, Garuda Unit 112 Officers and the community. The focus in this study was according to the theory of De Vreya: 1) Self Esteem, 2) Exceed expectation, 3) Recovery, 4) Vision, 5) Improve, 6) Care, 7) Empower.

The research results obtained were: socialization is still minimal so that there are still forms of complaints and many trial and error calls made by the community, the network / application is often unstable, the characteristics or character possessed by operators and Garuda Unit 112 officers are already good in serving the community but incoming reports are not all emergency reports.

*Keywords:* Quality Dimensions of Emergency Service, Garuda Unit 112

## A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>Upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kemudian disebut dengan inovasi. Inovasi merupakan suatu hal yang sering berkaitan dengan sektor bisnis. Seiring dengan berkembangnya zaman, inovasi justru dijadikan instrumen untuk memecahkan suatu masalah yang ada dalam sektor publik.

Perbaikan kualitas pelayanan publik adalah implementasi dari berbagai kebijakan. Bahwa pada hakikatnya terdapat beragam kebijakan yang mendorong terjadinya inovasi di sektor publik. Kebijakan tersebut dimulai dari Undang-Undang. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, jelas bahwa aparatur pemerintah bertugas untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai aturan yang ada. Kemudian menurut Undang-Undang No 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah Pasal 386 jelas bahwa Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Dalam Pasal 387 diatur mengenai prinsip yang dapat dijadikan pedoman Pemerintah Daerah dalam merumuskan kebijakan inovasi.

Meningkatnya kasus-kasus kegawatdaruratan seperti kebakaran, kecelakaan, kesehatan, kriminal dan sebagainya mendorong Kementerian Komunikasi dan Informatika memberikan terobosan baru untuk meningkatkan layanan dibidang kegawatdaruratan. Upaya pemerintah dalam menciptakan kebijakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dalam bidang kegawatdaruratan salah satunya adalah menerbitkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 bertujuan mempermudah masyarakat mengingat nomor darurat, penanggulangan keadaan darurat dapat lebih cepat ditindaklanjuti serta instansi yang terlibat dapat berkoordinasi dengan mudah. Inovasi layanan Nomor Panggilan Darurat 112 tersebut berlaku di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Salah satunya diselenggarakan oleh Kabupaten Kudus. Kabupaten

---

<sup>1</sup>Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media. Hal. 15

Kudus merupakan Kabupaten ke-34 (ketiga puluh empat) di Indonesia yang melaksanakan program layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Sedangkan dalam skala provinsi, Kabupaten Kudus merupakan penyelenggara nomor empat setelah Solo, Semarang dan Grobogan.<sup>2</sup>

Inovasi layanan kegawatdaruratan di Kabupaten Kudus didasarkan pada Keputusan Bupati Kudus Nomor 460/46/2019 Tentang Pembentukan Unit Siaga Darurat dan Bencana 112 Kabupaten Kudus. Unit Siaga Darurat dan Bencana 112 Kabupaten Kudus kemudian disebut Unit Garuda 112. Inovasi layanan kegawatdaruratan penting untuk diteliti karena inovasi ini baru terlaksana di tahun 2019, kemudian berdasarkan data di lapangan ditemukan beberapa permasalahan yaitu dalam pelaksanaan layanan kegawatdaruratan belum ada peraturan atau regulasi yang mengatur tentang layanan kegawatdaruratan di Kabupaten Kudus. Kemudian belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan pemerintah sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui layanan kegawatdaruratan 112 di Kabupaten Kudus. Hal lain yang menghambat pelaksanaan layanan kegawatdaruratan ini adalah aplikasi/jaringan yang tidak stabil. Ketidakstabilan aplikasi/jaringan ini bersumber dari pusat. Kemudian permasalahan lainnya adalah sebagian masyarakat belum bijak dalam memanfaatkan layanan U-Garuda 112 karena masih banyak *prank call* (panggilan coba-coba) bahkan pelaporan palsu yang dilakukan oleh masyarakat. Hal tersebut dilakukan karena sebagian masyarakat penasaran akan respon yang mereka dapat saat menelepon nomor 112 tersebut.

---

<sup>2</sup>Yuliadi Mohammad. 2019. *Program Call Center Kedaruratan U-Garuda 112 Siap Layani Warga Kudus*. <https://isknews.com/program-call-center-gawat-darurat-u-garuda-112-siap-layani-warga-kudus/> (diakses 17 Januari)

## **B. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kudus, khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika, Badan Penanggulangan dan Bencana Daerah dan Kantor U-Garuda 112. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif yang terdiri dari: observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

## **C. PEMBAHASAN**

### **1. Self Esteem (Harga Diri)**

Dikutip dalam Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 pada pasal 21 bahwa pemerintah daerah provinsi atau kabupaten/kota memiliki peran untuk melaksanakan sosialisasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat kepada masyarakat di masing-masing daerah. Pelaksanaan sosialisasi di tingkat Kabupaten sesuai dengan Keputusan Bupati Kudus Nomor 460/46/2019 Tentang Pembentukan Unit Siaga Darurat dan Bencana 112 Kabupaten Kudus menyatakan bahwa Pemerintah Kabupaten Kudus berperan melakukan edukasi atau pendidikan serta publikasi kepada masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi tentang layanan U-Garuda 112 Kabupaten Kudus sejauh ini dilakukan melalui media sosial dan Radio Suara Kudus.

Namun pada kenyataannya sejauh ini masih terdapat beberapa keluhan yang diterima oleh *call taker* dikarenakan sosialisasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan belum maksimal. Sebaiknya Pemerintah Kabupaten Kudus lebih gencar melakukan sosialisasi adanya layanan U-Garuda 112 baik secara langsung kepada masyarakat maupun melalui *social media* sesuai dengan perkembangan era digital saat ini. Namun berbicara mengenai penyampaian informasi, sebetulnya kembali lagi kepada kesadaran masyarakat untuk aktif mencari tahu sebuah informasi yang *update* agar masyarakat tidak ketinggalan informasi apabila ingin membutuhkan pelayanan apapun.

Kemudian pelaksanaan layanan kegawatdaruratan Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus belum mempunyai peraturan daerah yang mengatur tentang layanan U-Garuda

112. Dengan tidak adanya peraturan yang mengatur tentang layanan U-Garuda 112 membuat pemerintah seakan-akan tidak serius dalam melakukan suatu hal yang berlebih untuk merespon berbagai masalah yang ada. Pemerintah cenderung bersikap tenang untuk menghadapi permasalahan yang ada namun yang terpenting program tersebut dapat terlaksana sesuai dengan rencana awalnya dan telah mencapai target yang diharapkan oleh pemerintah. Padahal dalam melaksanakan sebuah program perlu adanya peraturan yang resmi dan jelas agar dapat menggerakkan pemerintah dan masyarakat untuk menjadikannya sebagai pegangan dan acuan dalam melaksanakan program.

## **2. Exceed Expectation (Memenuhi Harapan)**

Petugas U-Garuda 112 baik *call taker*, *dispatcher* ataupun petugas lapangan U-Garuda 112 sudah memadai dimana petugas sudah terseleksi dengan baik. Sistem perekrutan terdiri dari beberapa tahap seleksi yaitu administrasi, tes tertulis dan wawancara. Setelah perekrutan dilakukan maka pendaftar terpilih yang lolos untuk kemudian bergabung dalam U-Garuda 112 ini akan mengikuti bimbingan teknis, pendidikan dan pelatihan selama kurang lebih satu bulan. Jumlah petugas operator (*call taker*) adalah 8 (delapan) orang, administrator berjumlah 3 (tiga) orang, *dispatcher* berjumlah 3 (tiga) orang dan jumlah petugas lapangan kurang lebih berjumlah 30 orang.

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan sumber daya manusia adalah tersedianya ruangan khusus penanganan medis yang tempatnya persis di sebelah ruang layanan U-Garuda 112. Ruang medis ini bekerjasama dengan 9 (sembilan) puskesmas kecamatan yang ada di Kabupaten Kudus. Didalamnya tersedia berbagai macam obat dan perlengkapan medis yang digunakan sebagai tempat untuk melakukan pertolongan pertama atau untuk mengobati masyarakat yang kondisinya mengalami luka sedang sehingga tidak perlu dirujuk ke rumah sakit.

Selanjutnya adalah mengenai peralatan yang ada dapat dikatakan sudah baik. Di ruang kendali sendiri telah tersedia peralatan penunjang seperti personal computer, HT, telepon, layar pantau (CCTV) dan peralatan lainnya yang modern. Untuk memudahkan

komunikasi dengan anggota atau personil lain digunakan HT. Berdasarkan SOP yang telah dibuat dalam rangka menjalankan layanan, HT diperlukan untuk memudahkan koordinasi dengan rekan yang berada di ruang kendali dan lapangan.

Selain tersedianya sumber daya manusia yang baik dan fasilitas penunjang yang lengkap, masyarakat akan merasa puas apabila mereka memperoleh kemudahan tahapan layanan yang diberikan. Layanan U-Garuda 112 memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelaporan terkait kejadian gawat darurat yaitu masyarakat cukup melakukan panggilan ke nomor 112 yang kemudian akan diterima oleh operator telepon (*call taker*) kemudian diteruskan kepada petugas pengarah (*dispatcher*) yang akan membantu jenis keadaan darurat dan meneruskan informasi tersebut kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait.

### **3. Recovery (pembenahan)**

Selain melakukan sosialisasi, edukasi dan publikasi kepada masyarakat, pemerintah bersikap tegas terhadap masyarakat yang melakukan panggilan coba-coba dan juga yang memberikan laporan palsu. bagi masyarakat yang melakukan panggilan coba-coba sebanyak 1 sampai 3 kali akan diberi peringatan oleh operator telepon. Jika sudah diperingatkan masih menelfon sebanyak lebih dari 5 kali maka dengan terpaksa akan memblokir nomor tersebut.

Namun karena dalam pelaksanaan layanan U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus ini belum mempunyai peraturan hukum resmi yang mengatur tentang layanan tersebut maka untuk melakukan sanksi tegas terhadap masyarakat, petugas U-Garuda 112 tidak bisa semudah itu memberi sanksi karena tidak ada peraturan yang mengaturnya.

Untuk dapat mengerti kebutuhan masyarakat, tentu diperlukan media atau alat agar masyarakat dapat menyampaikan pemikiran mereka. Sumbangsih pemikiran masyarakat dapat dimanfaatkan untuk mengevaluasi layanan kedepan agar lebih baik lagi. Upaya yang dilakukan oleh koordinator layanan U-Garuda 112 dalam hal itu adalah membuat media sosial Facebook dan Instagram dimana masyarakat mampu mencurahkan pemikiran mereka. Namun, tidak semua orang menggunakan media sosial. Hal itu disiasati oleh pihak U-Garuda 112, bahwa masyarakat bisa memberikan saran atau keluhan melalui media lain seperti langsung telepon ke 112 atau melalui alat

lain. Cara ini ditempuh agar terjalin hubungan yang baik antara penyedia layanan dan juga masyarakat untuk mengetahui kebutuhannya.

#### **4. Vision (pandangan ke depan)**

Upaya koordinator layanan Unit Garuda 112 Kabupaten Kudus dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan dibuktikan dengan kerjasama yang dilakukan dengan berbagai provider yaitu Telkom (PSTN), Telkomsel, Indosat, XL/Axis, Hutchison 3 dan Smartfren. Sehingga sekarang ini, semua nomor dari berbagai operator dapat telepon ke 112. Karena hampir seluruh layanan U-Garuda 112 menggunakan teknologi informasi maka internet juga menjadi elemen penting di dalam layanan ini untuk dapat tersambung dengan Aplikasi Pusat Panggilan Darurat. Aplikasi Pusat Panggilan Darurat merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengolah panggilan yang diterima. Kendala yang sering terjadi pada jaringan atau aplikasi Pusat Panggilan Darurat adalah ketika jaringan internet atau aplikasi tidak stabil.

#### **5. Improve (perbaikan)**

Pelaksanaan layanan U-Garuda 112 adalah suatu inovasi pelayanan kegawatdaruratan untuk memfasilitasi masyarakat Kudus agar dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kegawatdaruratanyaitu cukup dengan menghubungi nomor 112 yang merupakan nomor telepon darurat yang mudah diingat, dan bebas pulsa serta aktif selama 24 jam sehingga masyarakat Kabupaten Kudus dapat kapanpun mengaksesnya apabila terjadi keadaan darurat yang harus segera ditindaklanjuti.

Agar pelaksanaan layanan U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus berjalan dengan baik dan sesuai prosedur, sekretaris daerah melalui Dinas Komunikasi dan Informatika melaksanakan monitoring dan evaluasi pelaksanaan Layanan U-Garuda112. Kemudian sekretaris daerah melaporkan hasil monitoring kepada bupati sebagai bahan evaluasi pelaksanaan Layanan U-Garuda112.

Menurut Bapak Wiyoto, upaya-upaya yang telah dilakukan BPBD dan instansi terkait dalam menindaklanjuti laporan darurat dari masyarakat sudah cukup baik. Hal ini diwujudkan adanya kerjasama antara petugas *Call Taker* 112, *dispatcher* dan

petugas lapangan yang menindaklanjuti penanganan kejadian darurat. Adanya kerjasama tersebut mampu mempercepat proses penanganan kejadian darurat.

“...dari awal kami berkomitmen untuk maksimal dalam melayani masyarakat. Menurut saya sejauh ini para tim U-Garuda 112 sudah menjalankan tugasnya dengan cukup baik. Kerjasama dan sinergitas sangat diperlukan dalam penanganan kejadian gawat darurat makanya kerjasama tim sangat dibutuhkan...”<sup>3</sup>

Agar dapat memperoleh kepastian informasi setelah mendapat laporan dari masyarakat maka petugas U-Garuda 112 melakukan penilaian (*assessment*) awal dan identifikasi pada lokasi kejadian gawat darurat. Dalam melakukan *assesment*, layanan U-Garuda 112 bekerja sama dengan FRPB (Forum Relawan Penanggulangan Bencana).

Layanan U-Garuda 112 yang dilaksanakan di Kabupaten Kudus dianggap sudah cukup membantu dalam melakukan bantuan kegawatdaruratan setiap hari selama 24 jam. Program ini dianggap layak untuk terus dilaksanakan di Kabupaten Kudus karena memudahkan masyarakat dalam melakukan laporan kejadian gawat darurat dan dapat diakses secara gratis. Dengan pertimbangan lain yaitu antar instansi dapat terus bersinergi dalam menjalankan program ini supaya pencapaian dari layanan U-Garuda 112 dapat lebih optimal.

## **6. Care (Perhatian)**

Setelah layanan U-Garuda 112 diresmikan pada April 2019 maka layanan ini sudah aktif menerima laporan masyarakat tentang kejadian kedaruratan dan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang sudah ada. Berikut ini akan disajikan laporan kejadian dari masyarakat yang ditindaklanjuti pada Bulan September sampai Oktober 2019.

---

<sup>3</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Wiyoto selaku Kepala Seksi Pencegahan dan Kesiapsiagaan BPBD Kabupaten Kudus pada 16 Maret 2020 pukul 08.30 di Kantor BPBD Kabupaten Kudus.

**Tabel 1.1**  
Laporan Kejadian pada Layanan Unit Garuda 112  
September-Oktober 2019

No.	Jenis Laporan	Jumlah Laporan
1.	Pohon tumbang	10
2.	Evakuasi sarang tawon	80
3.	Kecelakaan	23
4.	Evakuasi warga sakit	29
5.	Evakuasi warga gangguan jiwa	7
6.	Evakuasi warga meninggal	2
7.	Kebakaran	38
8.	Pembersihan jalan licin	2
9.	Evakuasi ular	1

Sumber :rekap laporan perkejadian layanan U-Garuda 112 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.1 tentang Laporan Kejadian pada Layanan Unit Garuda 112 September-Oktober 2019 bahwa laporan terbanyak yaitu mengenai evakuasi sarang tawon sebanyak 80 laporan. Laporan dari masyarakat yang dinilai darurat seperti kebakaran, evakuasi warga sakit dan kecelakaan justru pada urutan kedua, ketiga dan keempat. Dapat diamati bahwa laporan yang masuk ke Unit Garuda 112 ini tidak semua laporan yang tergolong darurat, sebagian merupakan laporan yang kurang darurat, seperti laporan evakuasi sarang tawon yang justru berada di urutan paling atas. Meskipun memang tawon cenderung tidak agresif, kecuali diganggu atau merasa terganggu namun jenis tawon ndas (*Vespa affinis*) adalah tawon yang cenderung berbahaya.<sup>4</sup>

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat Kabupaten Kudus belum sepenuhnya menggunakan layanan U-Garuda 112 sesuai dengan fungsi layanan yaitu untuk kondisi yang tergolong darurat. Meskipun beberapa masyarakat belum bijak dalam memberikan laporannya kepada layanan U-Garuda 112, namun para penyelenggara layanan darurat U-Garuda 112 tetap berusaha dengan baik. Seharusnya pemerintah lebih disiplin dan sungguh-sungguh dalam memberikan pengertian kepada masyarakat tentang kegunaan dari layanan Unit Garuda 112 agar layanan ini dapat berjalan dengan sebagaimana fungsinya.

<sup>4</sup><http://lipi.go.id/berita/Mengenal-dan-Mewaspada-Tawon-Ndas/21885> (diakses pada 10 April 2020)

## **7. Empower (pemberdayaan)**

Upaya pengawasan dan pemberdayaan terhadap petugas U-Garuda 112 dilakukan secara rutin dan terus-menerus. Pengawasan terhadap petugas U-Garuda 112 tersebut dilakukan antara lain secara langsung maupun tidak langsung. Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara langsung oleh koordinator layanan U-Garuda 112 dengan melihat kinerja petugas didalam ruangan maupun di lapangan. Pengawasan tidak langsung adalah pengawasan yang dilakukan melalui pantauan CCTV dengan melihat kinerja petugas dalam ruang kendali.

Kemudian proses pemberdayaan terhadap petugas yaitu dengan melakukan pembinaan teknis secara rutin. Selain itu, pemberdayaan terhadap petugas juga dapat dilakukan dengan memberikan insentif atau penghargaan. Berdasarkan wawancara dengan Mas Abidir selaku petugas *dispatcher* mengenai pemberian insentif diketahui bahwa selama pelaksanaan layanan U-Garuda 112 belum ada insentif atau penghargaan yang diberikan kepada petugas. Pemberian insentif sangat penting dari pemberdayaan pegawai sehingga pegawai lebih bersemangat dalam melakukan tugas.

### **Faktor Pendorong**

Dalam menganalisis faktor pendorong layanan U-garuda 112, peneliti mengacu pada empat indikator utama yang mendorong terciptanya inovasi oleh Mulgan & Albury, yakni antara lain:

#### **1. *Generating Possibilities* (menghasilkan kemungkinan)**

Inovasi U-Garuda 112 dirancang dan dibentuk langsung oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dan dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus, yang diharapkan dapat menerima segala bentuk laporan pengaduan kegawatdaruratan oleh masyarakat Kudus dengan cekatan. Selain itu juga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk dapat mengakses layanan U-Garuda 112 secara gratis tanpa dipungut biaya.

#### **2. *Incubating and Prototyping* (menginkubasi dan membuat prototipe)**

Dalam hal inkubasi inovasi, layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang dibangun oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika ini sama seperti 911 milik Amerika Serikat yang juga menangani situasi gawat darurat. Untuk memulainya

perlu melakukan perumusan tujuan yang jelas dari inkubator (pihak yang menjalani inkubasi), menetapkan aturan yang jelas, serta meletakkan dasar-dasar yang kuat agar inkubasi inovasi dapat berjalan dengan baik.

### **3. *Replicating and Scaling Up* (mereplikasi dan meningkatkan)**

Konsep penanganan di U-Garuda112 mereplikasi dan menerapkan konsep yang sama seperti pelaksanaan kinerja yang ada di BPBD Kabupaten Kudus yaitu siap melayani 24 jam dalam 7 hari. Kemudian untuk meningkatkan efektifitas pelayanan U-Garuda 112 dalam rangka peningkatan kualitas SDM yaitu rutin memberikan bimbingan dan pelatihan yang tepat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal. U-Garuda 112 juga terus memperhatikan perawatan perangkat dan berusaha memperbaiki aplikasinya secara terus menerus agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

### **4. *Analysing and Learning* (menganalisis dan belajar)**

Pelaksana U-Garuda112 melakukan evaluasi kinerja sekurang-kurangnya 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun. Hal yang dievaluasi yakni terkait evaluasi laporan, evaluasi kinerja operator dan kualitas pelayanannya.

## **Faktor Penghambat**

### **1. *Reluctance to close down failing programmes or organisations* (Keengganan menutup program yang gagal)**

Layanan U-Garuda 112 diresmikan pada 19 April 2019 yang berarti dalam pelaksanaannya masih terhitung baru dan aplikasi yang digunakan dalam layanan kegawatdaruratan ini sudah disesuaikan dengan prosedur dari kementerian pusat sehingga dalam pelaksanaannya belum ditemukan program yang gagal. Kalaupun nantinya ada program yang gagal, semestinya program tersebut segera ditutup atau diperbaiki agar tidak mengganggu proses pelaksanaan layanan U-Garuda 112.

### **2. *Culture of risk aversion* (Budaya yang tidak menyukai resiko)**

Petugas layanan U-Garuda 112 memiliki tanggung jawabnya masing-masing dalam memberikan layanan terbaiknya kepada masyarakat. Namun kerap kali terjadi

kesalahpahaman tupoksi dalam pelaksanaan layanan diantara petugas. Dalam hal ini peran pemimpin yang tegas sangat dibutuhkan.

**3. *No rewards or incentives to innovate or adopt innovations* (Tidak ada penghargaan atau insentif)**

Tidak ada aturan khusus yang mengatur tentang pemberian insentif dalam pelaksanaan layanan U-Garuda 112. Aturan pemberian insentif diserahkan kepada masing-masing instansi. Namun selama berjalannya layanan U-Garuda 112 ini belum pernah ada pemberian insentif terhadap petugas layanan U-Garuda 112 padahal insentif penting untuk diberikan sebagai bentuk penghargaan kepada petugas yang memiliki loyalitas yang lebih dari lainnya agar para petugas punya semangat untuk memberikan layanan yang lebih maksimal lagi.

**4. *Delivery pressures and administrative burdens* (Tekanan dan hambatan administratif)**

Tidak ada aturan khusus yang mengatur tentang administrasi dalam pelaksanaan layanan U-Garuda 112. Urusan terkait administrasi sudah dibagikan diatur oleh masing-masing instansi sesuai tupoksi dan bidangnya. Oleh karena itu, tidak ditemukan adanya hambatan secara administratif yang mengganggu berjalannya program.

**5. *Short-term budgets and planning horizons* (Anggaran dan perencanaan jangka pendek)**

Pada tahun 2019, anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Kominfo hanya honor petugas dan biaya pemeliharaan perangkat. Karena biaya sewa layanan baru dianggarkan pada tahun 2020. Semua keperluan U-Garuda 112 diserahkan langsung pada masing-masing instansi sesuai bidangnya. Karena dalam pelaksanaan layanan U-Garuda 112 tersebut masyarakat tidak dikenakan biaya sepeser pun. Sehingga dalam pelaksanaan U-Garuda 112 tidak ada masalah perihal anggaran.

**6. *Technologies available but constraining cultural or organisational arrangements* (Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi)**

Hampir sebagian besar pelaksanaan layanan U-Garuda 112 menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. Jika dilihat dari budaya dan penataan organisasi tidak ada hambatan yang berarti. Namun karena jaringan dan teknologi adalah buatan manusia jadi tidak dipungkiri jika jaringan sering *down* yang tentu menghambat operator telepon ketika sewaktu-waktu mendapat laporan dari masyarakat.

**7. *Over-reliance on high performers as sources of innovation* (Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*)**

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti bahwa tidak ditemukan adanya kecenderungan tertentu kepada figur yang memiliki pengaruh kuat dalam pelaksanaan layanan U-Garuda 112. Karena dalam layanan ini setiap instansi bekerja sesuai tugas dan tanggung jawabnya tanpa ada dominasi satu sama lain. Meskipun adanya “*ego*” masih ditemukan pada masing-masing instansi namun hal tersebut tidak memberikan dampak negatif selama penyelenggaraan layanan U-Garuda 112 berjalan.

**8. *Poor skills in active risk or change management* (Ketidakmampuan menghadapi risiko dan perubahan)**

Panduan pelaksanaan Layanan Nomor Darurat 112 berupa Permen Kominfo Nomor 10 Tahun 2016 menjadi sebuah panduan baku dalam pelaksanaan layanan U-Garuda 112 sehingga dalam penyelenggaraannya dapat terlaksana dengan baik.

Semua petugas yang ada di U-Garuda 112 sudah memahami esensi dan menerima segala perubahan yang akan mereka terima.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan data dan fakta yang ditemukan, secara keseluruhan dapat peneliti simpulkan bahwa dalam pelaksanaan program layanan kegawatdaruratan Unit Garuda 112 dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara keseluruhan pelaksanaan Layanan Kegawatdaruratan Unit Garuda 112 telah terlaksana dengan baik. Sebagai program yang memberikan pelayanan selama 24 jam dalam 7 hari, kerjasama dan sinergitas telah dilakukan dengan baik oleh petugas Unit Garuda 112 dan beberapa OPD terkait sehingga mampu mempercepat penanganan keadaan darurat yang ada di Kabupaten Kudus. Ketersediaan fasilitas fisik atau sarana dan prasarana penunjang sudah cukup lengkap. Berbagai upaya perbaikan yang dilakukan oleh pelaksana program juga mampu memberikan dampak positif, diantaranya adalah jumlah panggilan coba-coba (*prank call*) mengalami penurunan setiap bulannya. Kemudian partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan U-Garuda 112 mengalami peningkatan setiap bulannya. Namun dalam pelaksanaannya selama satu tahun, belum ada peraturan bupati yang mengatur tentang layanan ini.
2. Dalam pelaksanaan layanan kegawatdaruratan U-Garuda 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus masih terdapat kendala atau kekurangan yang muncul dari faktor eksternal maupun faktor internal. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kudus telah mengupayakan sosialisasi dan publikasi secara rutin melalui media sosial namun pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh pelaksana program terbilang minim. Hal ini ditandai dengan

masih terjadinya bentuk salah pengaduan oleh masyarakat, kemudian meskipun jumlah prank call setiap bulan mengalami penurunan tetapi belum menunjukkan angka penurunan yang signifikan, berdasarkan data yang diperoleh tidak semua panggilan yang masuk dan ditindaklanjuti tergolong dalam keadaan darurat dan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti masih banyak warga yang belum mengetahui layanan ini. Di samping itu, karena hampir seluruh pelaksanaan layanan U-Garuda 112 menggunakan teknologi informasi namun dalam pelaksanaannya terdapat kendala yaitu sistem jaringan telekomunikasi dan aplikasi sering tidak stabil. Kemudian mengenai respon time dalam menindaklanjuti laporan darurat standar nasional adalah 10-15 menit namun tindak lanjut untuk lokasi yang jauh dari posko induk U-Garuda 112 terbilang lama yakni lebih dari 20 menit.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media. Hal. 15
- <http://lipi.go.id/berita/Mengenal-dan-Mewaspada-Tawon-Ndas/21885> (diakses pada 10 April 2020)
- Yuliadi Mohammad. 2019. *Program Call Center Kedaruratan U-Garuda 112 Siap Layani Warga Kudus*. <https://isknews.com/program-call-center-gawat-darurat-u-garuda-112-siap-layani-warga-kudus/> (diakses 17 Januari)