INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 2814-2824
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: https://j-innovative.org/index.php/Innovative

Sinergi Lintas Sektor Dalam Implementasi Call Center 112 Kota Mojokerto

Firyal Kurniawati Auliavia Cantika[1✉], Tukiman[2]
Administrasi public, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Email: cantika2504@gmail.com[1✉]

Abstrak

Pemerintah Kota Mojokerto meluncurkan layanan Call Center 112 sebagai inovasi dalam penanganan kedaruratan. Layanan ini bertujuan meningkatkan efektivitas dan respons cepat dalam menghadapi berbagai situasi darurat, seperti kecelakaan, kebakaran, dan kesehatan. Implementasi program ini melibatkan sinergi lintas sektor antara pemerintah daerah, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo), penyedia teknologi, operator telekomunikasi, dan masyarakat. Melalui persiapan matang, seperti pelatihan operator, pengadaan infrastruktur, dan sosialisasi, program ini diharapkan memberikan solusi terpadu dalam pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk menganalisis proses kolaborasi dan kesiapan teknis Call Center 112. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya sinergi dan koordinasi antar-pemangku kepentingan dalam mewujudkan layanan darurat yang inklusif dan efisien bagi masyarakat.

Kata Kunci: *Call Center 112, layanan darurat, sinergi lintas sektor.*

Abstract

The Mojokerto City Government launched the Call Center 112 service as an innovation in emergency management. This service aims to increase effectiveness and rapid response in dealing with various emergency situations, such as accidents, fires, and health. The implementation of this program involves cross-sector synergy between local governments, the Ministry of Communication and Information (Kemkominfo), technology providers, telecommunications operators, and the community. Through thorough preparation, such as operator training, infrastructure procurement, and socialization, this program is expected to provide an integrated solution in public services. This study uses a descriptive qualitative method to analyze the collaboration process and technical readiness of the Call Center 112. The results of the study show the importance of synergy and coordination between stakeholders in realizing inclusive and efficient emergency services for the community.

Keywords: *Call Center 112, emergency services, cross-sector synergy.*

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

PENDAHULUAN

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Indonesia sejak 2003 melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 dan diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, menegaskan pentingnya tata kelola pemerintahan berbasis teknologi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) menunjukkan urgensi implementasi ini, terutama melalui program Gerakan 100 Smart City yang diluncurkan pada 2017, dengan fokus pada enam pilar utama, termasuk Smart Society yang mencakup komunitas warga, ekosistem pembelajaran, dan sistem keamanan. Salah satu inisiatif utama adalah penyediaan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, yang ditetapkan melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016. Kajian teknis pada 2015 oleh BPKP mengungkapkan perlunya nomor darurat yang mudah diingat dan berfungsi 24 jam untuk respons cepat terhadap kejadian darurat. Layanan ini menjadi bukti konkret integrasi teknologi dalam pelayanan publik, mendukung tuntutan masyarakat akan pelayanan yang prima dan efisien (Sinaga & Novella, 2023; Rahmadanita & Dowa, 2021).

Pemerintah Kota Mojokerto terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, khususnya dalam hal penanganan kedaruratan. Salah satu program strategis yang diinisiasi adalah implementasi Call Center 112, sebuah layanan terpadu untuk berbagai laporan darurat seperti kecelakaan, kebakaran, hingga masalah kesehatan. Program ini direncanakan diluncurkan pada 10 Desember 2022, bertepatan dengan peringatan empat tahun kepemimpinan Wali Kota Mojokerto Ika Puspitasari atau yang akrab disapa Ning Ita. Peluncuran layanan ini menjadi wujud nyata sinergi lintas sektor yang melibatkan berbagai pihak dalam mendukung percepatan dan efektivitas layanan kepada Masyarakat (Widyaning, T. M, 2024).

Hasil survei awal dari masyarakat Kota Mojokerto menunjukkan penerimaan yang positif terhadap program Call Center 112, terutama karena kemudahan akses dan efisiensinya dalam menangani berbagai situasi darurat. Namun, beberapa masyarakat menyoroti perlunya peningkatan sosialisasi untuk memastikan semua warga memahami cara menggunakan layanan ini. Kelompok masyarakat seperti pelajar, pekerja, dan komunitas lokal mengusulkan adanya pelatihan simulasi penggunaan Call Center 112 untuk meningkatkan pemahaman praktis mereka. Masukan ini menunjukkan bahwa keterlibatan masyarakat secara aktif dalam proses evaluasi dan pengembangan dapat meningkatkan efektivitas layanan di masa depan.

Proses persiapan Call Center 112 tidak terlepas dari peran Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Mojokerto. Pada 17 November 2022, Diskominfo bersama

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

Kementerian Kominfo RI menggelar Focus Group Discussion (FGD) di Command Center Kota Mojokerto. Diskusi ini melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk calon operator Call Center 112 dan PT Jasnita sebagai penyedia aplikasi. Tujuannya adalah menyamakan persepsi terkait tugas pokok dan fungsi layanan kedaruratan, sekaligus memastikan kesiapan teknis dan operasional layanan sebelum diluncurkan.

Kesiapan Call Center 112 mendapat perhatian khusus dari Kementerian Kominfo RI. Sub Koordinator Renbang Infrasus Kementerian Kominfo, Agung Setio Utomo, memastikan bahwa seluruh operator seluler di Kota Mojokerto akan segera membuka akses untuk nomor 112. Langkah ini akan memungkinkan masyarakat Mojokerto menghubungi layanan darurat secara langsung dan efisien. Dalam alur layanan ini, setiap panggilan akan diteruskan kepada tim penanganan terkait, sehingga respon dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

Implementasi Call Center 112 di Kota Mojokerto menghadapi beberapa tantangan, seperti kesiapan teknis infrastruktur, pelatihan sumber daya manusia (SDM) operator, dan kesadaran masyarakat terhadap keberadaan layanan ini. Keterbatasan sinyal di daerah tertentu juga menjadi risiko yang dapat menghambat aksesibilitas layanan, terutama dalam kondisi darurat. Selain itu, integrasi lintas sektor yang melibatkan berbagai instansi membutuhkan koordinasi yang kuat untuk memastikan respons yang cepat dan tepat. Potensi risiko lainnya adalah overload panggilan yang disebabkan oleh laporan tidak relevan atau panggilan palsu, yang dapat mengganggu operasional layanan darurat yang sebenarnya.

Evaluasi dan pengembangan Call Center 112 akan dilakukan secara berkelanjutan melalui pemantauan kinerja layanan, survei kepuasan masyarakat, dan analisis data panggilan darurat. Pemerintah Kota Mojokerto juga berencana untuk mengembangkan integrasi dengan aplikasi berbasis digital yang memungkinkan masyarakat melaporkan keadaan darurat melalui media lain, seperti aplikasi mobile atau pesan instan. Selain itu, peningkatan kompetensi SDM operator akan menjadi fokus utama melalui pelatihan berkelanjutan. Strategi promosi yang intensif untuk meningkatkan kesadaran masyarakat juga akan menjadi bagian dari rencana jangka panjang guna memastikan keberlanjutan layanan.

Sebagai inovasi layanan publik, Call Center 112 diharapkan menjadi solusi efektif untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses bantuan darurat. Dengan hanya mengingat satu nomor, masyarakat tidak perlu kebingungan mencari kontak instansi tertentu saat menghadapi situasi genting. Hal ini menjadi langkah penting bagi Pemerintah Kota

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

Mojokerto dalam meningkatkan kualitas layanan publik, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Wahyuningsih, M. E., 2022).

Sinergi lintas sektor dalam implementasi Call Center 112 mencerminkan komitmen bersama antara pemerintah daerah, Kementerian Kominfo, dan penyedia layanan telekomunikasi. Dengan peluncuran yang direncanakan pada momen spesial empat tahun kepemimpinan Ning Ita, program ini diharapkan tidak hanya menjadi tonggak baru dalam pelayanan publik, tetapi juga memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kesejahteraan dan keamanan masyarakat Kota Mojokerto.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan proses sinergi lintas sektor dalam implementasi Call Center 112 di Kota Mojokerto. Metode kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara mendalam, khususnya dalam menganalisis interaksi dan kolaborasi antarstakeholder yang terlibat, seperti pemerintah daerah, Kementerian Kominfo, penyedia layanan telekomunikasi, dan masyarakat. Penelitian ini mengandalkan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait, observasi partisipatif selama kegiatan persiapan, serta pengkajian dokumen resmi yang relevan, seperti laporan hasil Focus Group Discussion (FGD) dan kebijakan terkait layanan darurat.

Studi literatur juga dilakukan untuk melengkapi analisis dan memberikan kerangka teoretis yang mendukung penelitian ini. Peneliti mengkaji berbagai sumber, termasuk artikel jurnal, buku, peraturan pemerintah, dan laporan media terkait layanan Call Center 112, implementasi layanan darurat di daerah lain, serta konsep sinergi lintas sektor dalam kebijakan publik. Kajian literatur ini membantu peneliti dalam memahami konsep dasar dan praktik terbaik yang dapat diterapkan pada konteks Kota Mojokerto. Dengan memadukan data empiris dari lapangan dan informasi yang diperoleh dari literatur, penelitian ini berupaya memberikan gambaran yang komprehensif tentang implementasi Call Center 112.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Stakeholder dalam Implementasi Call Center 112 Kota Mojokerto

Implementasi Call Center 112 di Kota Mojokerto merupakan wujud kolaborasi lintas sektor yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk mewujudkan layanan darurat yang cepat dan terpadu. Setiap stakeholder memiliki peran penting dalam memastikan keberhasilan program ini, baik dari sisi perencanaan, pelaksanaan, hingga pengoperasian layanan. Peran utama stakeholder dapat dikelompokkan menjadi

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

pemerintah daerah, instansi pusat, penyedia teknologi, operator telekomunikasi, dan masyarakat.

Pemerintah Kota Mojokerto, melalui kepemimpinan Wali Kota Ika Puspitasari, menjadi inisiator utama program ini. Wali kota dan jajarannya memiliki peran strategis dalam memastikan kebijakan layanan Call Center 112 selaras dengan visi pembangunan daerah, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), pemerintah daerah bertanggung jawab mengkoordinasikan pelaksanaan teknis, termasuk menyelenggarakan Focus Group Discussion (FGD) bersama stakeholder terkait (Widyaning, T. M, 2024). Diskominfo juga berperan dalam mempersiapkan sumber daya manusia, seperti pelatihan calon operator (call taker) untuk mengelola panggilan darurat. Selain itu, pemerintah daerah berperan dalam sosialisasi kepada masyarakat agar mereka memahami manfaat dan cara penggunaan Call Center 112.

Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemkominfo) RI turut mengambil bagian dalam memberikan dukungan kebijakan dan regulasi. Sebagai regulator utama dalam bidang telekomunikasi, Kemkominfo memastikan layanan Call Center 112 memenuhi standar nasional. Dalam konteks Kota Mojokerto, Kemkominfo juga bertugas memfasilitasi koordinasi dengan operator telekomunikasi untuk membuka akses nomor 112. Sub Koordinator Renbang Infrasus Kemkominfo, Agung Setio Utomo, menyatakan komitmennya untuk memastikan infrastruktur telekomunikasi siap mendukung layanan ini. Selain itu, Kemkominfo juga memberikan panduan teknis dalam pengelolaan aplikasi dan alur komunikasi dalam sistem Call Center 112 (Janiarti, D., 2023).

PT Jasnita selaku penyedia aplikasi memiliki peran penting dalam menyediakan teknologi yang mendukung operasional layanan Call Center 112. PT Jasnita bertanggung jawab mengembangkan sistem aplikasi yang memungkinkan panggilan darurat dari masyarakat terhubung secara langsung ke tim penanganan terkait. Teknologi yang disediakan mencakup fitur pelacakan lokasi, pencatatan laporan, hingga pengalihan panggilan ke instansi tertentu, seperti dinas kesehatan, pemadam kebakaran, atau kepolisian. Penyedia aplikasi juga memberikan pelatihan teknis kepada operator Call Center 112 untuk memastikan sistem dapat digunakan secara optimal.

Operator telekomunikasi memainkan peran vital dalam membuka akses layanan nomor darurat 112. Melalui kerja sama dengan pemerintah daerah dan Kemkominfo, operator telekomunikasi seperti Telkomsel, Indosat, dan XL memastikan nomor 112 dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Mojokerto tanpa dikenakan biaya. Hal ini menjadi aspek penting dalam memastikan inklusivitas layanan, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah terpencil atau tidak memiliki pulsa. Operator telekomunikasi juga

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

memastikan kualitas jaringan yang stabil untuk mendukung kelancaran komunikasi dalam situasi darurat.

Terakhir, masyarakat sebagai pengguna akhir layanan memiliki peran yang tidak kalah penting. Kesadaran masyarakat terhadap keberadaan Call Center 112 dan cara penggunaannya menjadi kunci keberhasilan layanan ini. Oleh karena itu, pemerintah dan stakeholder lainnya perlu terus meningkatkan edukasi kepada masyarakat tentang jenis-jenis kedaruratan yang dapat dilaporkan, serta pentingnya penggunaan layanan ini secara bijak. Partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini sesuai kebutuhan akan membantu menciptakan sistem kedaruratan yang efisien dan responsif. Sinergi yang solid antara seluruh stakeholder dalam implementasi Call Center 112 mencerminkan keberhasilan kolaborasi lintas sektor dalam mendukung pelayanan publik. Dengan peran masing-masing yang terintegrasi, layanan Call Center 112 diharapkan mampu memberikan dampak nyata dalam meningkatkan keamanan, kesejahteraan, dan kualitas hidup masyarakat Kota Mojokerto (Patricia, E., 2023).

Proses Persiapan dan Aktivasi Layanan Call Center 112

Pelaksanaan Call Center 112 di Kota Mojokerto melibatkan beberapa tahapan yang mengikuti pedoman hukum dan teknis sebagaimana diatur dalam Permenkominfo Nomor 10 Tahun 2016 dan Kepdirjen PPI Nomor 112 Tahun 2019. Proses ini terdiri dari persiapan teknis dan administratif hingga pengajuan permohonan serta verifikasi oleh Kementerian Kominfo. Berikut adalah langkah-langkahnya:

1. Tahap Persiapan

   Tahap awal dimulai dengan persiapan infrastruktur, sumber daya manusia (SDM), dan koordinasi lintas sektor. Pemerintah Kota Mojokerto, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), bertanggung jawab untuk mempersiapkan komponen teknis, seperti:

   a) Hardware

      Meliputi perangkat komputer, telepon, dan sistem jaringan komunikasi.

   b) Software

      Aplikasi pengelolaan panggilan darurat, yang dalam kasus ini disediakan oleh PT Jasnita.

   c) Koneksi Internet

      Jaringan internet berkecepatan tinggi untuk memastikan kelancaran operasional.

   d) SDM

      Memastikan ketersediaan supervisor, agen (call taker), dan tim penanganan yang terlatih dalam menangani laporan darurat.

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

e) Koordinasi Lintas OPD

Melibatkan berbagai dinas terkait seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pemadam Kebakaran, dan instansi eksternal seperti Polres, Kodim, dan PLN.

2. Pengajuan Permohonan

Setelah semua komponen persiapan terpenuhi, Wali Kota Mojokerto mengajukan Surat Permohonan pembukaan akses nomor 112 kepada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika (Dirjen PPI) di Kementerian Kominfo. Surat ini harus disertai dengan:

a) Data pendukung yang telah dipersiapkan pada tahap pertama, seperti dokumentasi hardware, software, SDM, dan jaringan.
b) Informasi konfigurasi jaringan yang dipilih (IPPBX atau SIP Trunk).
c) Pengajuan ini menjadi langkah formal bagi pemerintah daerah untuk memulai proses aktivasi layanan Call Center 112.

3. Verifikasi dan Pendampingan oleh Kementerian Kominfo

Setelah permohonan diterima, Kementerian Kominfo melalui Dirjen PPI melakukan verifikasi dan pendampingan. Proses ini melibatkan:

a) Pemeriksaan kesiapan teknis berdasarkan data pendukung yang diajukan pemerintah daerah.
b) Pendampingan untuk memastikan infrastruktur layanan sesuai dengan standar teknis yang berlaku.
c) Pengajuan surat kepada penyelenggara jaringan telekomunikasi untuk membuka akses nomor 112 di wilayah Kota Mojokerto.

4. Aktivasi dan Simulasi Operasional

Setelah proses verifikasi selesai dan akses nomor 112 dibuka oleh operator telekomunikasi, layanan memasuki tahap simulasi. Tahap ini bertujuan untuk:

a) Menguji kelayakan sistem dalam menangani panggilan darurat.
b) Melatih call taker dan tim penanganan dalam situasi simulasi nyata.
c) Mengidentifikasi potensi masalah teknis atau operasional sebelum peluncuran resmi.

Setelah semua uji coba berhasil dan layanan dinyatakan siap, Call Center 112 di Kota Mojokerto dapat diaktifkan secara resmi.

5. Landasan Hukum dan Implikasi

Dasar hukum layanan Call Center 112 tercantum dalam Permenkominfo 10/2016, yang mewajibkan operator telekomunikasi menyampaikan panggilan ke pusat panggilan darurat berdasarkan lokasi pemanggil. Kepdirjen PPI 112/2019 memberikan

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

pedoman teknis kepada pemerintah daerah, operator telekomunikasi, dan penyedia layanan Call Center.

Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi Call Center 112

Implementasi Call Center 112 di Kota Mojokerto menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan aspek teknis, koordinasi lintas sektor, dan kesiapan sumber daya manusia (SDM). Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang belum merata atau gangguan teknis pada perangkat keras dan perangkat lunak. Koneksi yang lambat atau tidak stabil dapat menghambat kelancaran layanan panggilan darurat, sehingga memengaruhi kecepatan respons terhadap laporan masyarakat. Selain itu, konfigurasi jaringan, baik menggunakan IPPBX maupun SIP Trunk, memerlukan keahlian teknis yang memadai untuk memastikan kompatibilitas dan efisiensi sistem komunikasi (Prasetijowati, T., 2024).

Koordinasi lintas sektor juga menjadi tantangan besar. Call Center 112 membutuhkan keterlibatan aktif dari berbagai instansi, seperti Dinas Kesehatan, Pemadam Kebakaran, Kepolisian, PLN, dan operator telekomunikasi. Namun, perbedaan prioritas, birokrasi yang kompleks, dan kurangnya komunikasi efektif antara organisasi sering kali menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan atau eksekusi program. Selain itu, beberapa instansi eksternal mungkin memiliki keterbatasan dalam menyediakan sumber daya atau akses cepat untuk mendukung layanan darurat.

Kesiapan SDM juga menjadi perhatian penting. Meskipun calon call taker dan tim penanganan telah dipersiapkan, kemampuan mereka dalam menghadapi situasi darurat nyata masih perlu diuji melalui pelatihan dan simulasi intensif. Keterbatasan jumlah tenaga kerja yang terlatih dapat memengaruhi kemampuan layanan dalam menangani lonjakan panggilan darurat, terutama pada situasi bencana atau keadaan darurat yang melibatkan banyak korban. Hambatan lain muncul dari rendahnya tingkat pemahaman masyarakat tentang penggunaan layanan 112, sehingga masih terdapat risiko penyalahgunaan atau laporan palsu yang dapat membebani system (Singal, A. N. H., 2024).

Tantangan administratif juga tidak bisa diabaikan, terutama dalam proses pengajuan dan verifikasi layanan ke Kementerian Kominfo. Kebutuhan untuk memenuhi semua syarat teknis dan administratif, seperti data pendukung, laporan skema, dan persetujuan akses jaringan, sering kali memerlukan waktu yang cukup lama. Hal ini dapat menunda proses aktivasi layanan, terlebih jika terdapat revisi atau evaluasi tambahan dari pihak kementerian.

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi Call Center 112 memerlukan sinergi yang kuat antara pemerintah daerah, operator telekomunikasi, instansi terkait, dan

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

masyarakat. Upaya untuk mengatasi tantangan ini harus dilakukan melalui perencanaan yang matang, alokasi anggaran yang memadai, serta pelatihan dan edukasi yang terus-menerus untuk semua pihak yang terlibat. Dengan demikian, layanan Call Center 112 dapat berjalan efektif dan memberikan manfaat optimal bagi masyarakat Kota Mojokerto.

Dampak Implementasi Call Center 112 terhadap Pelayanan Publik

Implementasi Call Center 112 di Kota Mojokerto memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam situasi darurat. Salah satu dampak utamanya adalah percepatan respons terhadap laporan masyarakat. Dengan adanya satu nomor panggilan darurat yang mudah diingat, masyarakat dapat dengan cepat melaporkan berbagai kejadian seperti kecelakaan, kebakaran, bencana alam, hingga masalah kesehatan. Sistem ini memungkinkan masyarakat mendapatkan bantuan yang lebih cepat dan terkoordinasi, sehingga potensi risiko atau dampak negatif dari kejadian darurat dapat diminimalkan (Widyaning, T. M, 2024).

Selain itu, layanan ini meningkatkan efisiensi koordinasi lintas sektor. Call Center 112 berfungsi sebagai pusat komunikasi yang menghubungkan berbagai instansi terkait, seperti kepolisian, pemadam kebakaran, tenaga medis, dan PLN, sehingga kolaborasi antarorganisasi dapat dilakukan secara real-time. Dampaknya, penanganan darurat menjadi lebih terstruktur, mengurangi tumpang tindih tugas, dan memastikan bahwa sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal. Hal ini tidak hanya mempercepat proses penyelamatan, tetapi juga memberikan kepercayaan lebih kepada masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

Dampak lainnya adalah peningkatan aksesibilitas layanan publik. Call Center 112 dapat diakses secara gratis oleh masyarakat, termasuk di daerah yang memiliki keterbatasan jaringan telekomunikasi atau layanan pemerintah. Dengan melibatkan operator telekomunikasi untuk membuka akses panggilan dari berbagai jaringan, layanan ini menjangkau lebih banyak masyarakat, termasuk mereka yang berada di wilayah terpencil. Hal ini sejalan dengan misi pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan yang inklusif dan merata bagi seluruh warga.

Keberadaan Call Center 112 juga mendorong pemerintah daerah untuk lebih proaktif dalam pengelolaan dan pengembangan pelayanan publik. Data yang dikumpulkan melalui panggilan darurat dapat digunakan untuk menganalisis kebutuhan masyarakat, memetakan daerah rawan bencana, dan meningkatkan kesiapan dalam menghadapi situasi darurat di masa depan. Dengan demikian, layanan ini tidak hanya bersifat reaktif tetapi juga memberikan dampak jangka panjang dalam perencanaan strategis pemerintah.

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

SIMPULAN

Implementasi Call Center 112 di Kota Mojokerto mencerminkan sinergi antara pemerintah daerah, instansi pusat, operator telekomunikasi, penyedia teknologi, dan masyarakat dalam menciptakan layanan darurat yang cepat, efisien, dan inklusif. Peran strategis Pemerintah Kota Mojokerto, khususnya melalui Diskominfo, serta dukungan dari Kemkominfo dan penyedia teknologi seperti PT Jasnita, memastikan kesiapan infrastruktur, koordinasi lintas sektor, dan pelatihan SDM yang mendukung keberhasilan operasional. Komitmen operator telekomunikasi untuk membuka akses panggilan gratis juga memperkuat aksesibilitas layanan bagi masyarakat, termasuk di wilayah terpencil.

Selain mempercepat respons darurat, Call Center 112 meningkatkan efisiensi koordinasi antarinstansi dan mendorong kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Layanan ini juga menciptakan peluang bagi pemerintah daerah untuk memanfaatkan data laporan darurat dalam perencanaan strategis jangka panjang, seperti mitigasi bencana dan peningkatan keamanan. Meski menghadapi tantangan teknis, koordinasi, dan edukasi masyarakat, Call Center 112 tetap menjadi inovasi penting yang berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup dan pelayanan publik di Kota Mojokerto.

DAFTAR PUSTAKA

Widyaning, T. M. (2024). Pelayanan Call Center Mengenai Panggilan Darurat Oleh Kominfo Untuk Masyarakat Kota Blitar.

Wahyuningsih, M. E., & Rachman, R. F. (2022). Implementasi Kebijakan Response Time Tujuh Menit Dinas Pemadam Kebakaran Dan Penyelamatan Surabaya. Jurnal Khazanah Intelektual, 6(3), 1500-1518.

Janiarti, D., & Purba, I. P. M. H. (2023). Pencegahan Dan Penanganan Kekerasan Seksual Pada Anak Oleh Dinas Sosial Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kota Mojokerto. Cendikia: Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran, 1(4), 29-39.

Patricia, E., Hayat, H., & Suyeno, S. (2023). Implementasi E-Office Sabdopalon Jombang Sebagai Langkah Menuju Pemerintahan Digital. PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9(1), 77-89.

Prasetijowati, T., Indrawati, F., & Nurany, F. (2024). The Implementation of Public Services Through the Curhat Ning Ita Application in Realizing Smart Governance at the Mojokerto City Communication and Information Office. KnE Social Sciences, 202-207.

Singal, A. N. H., & Priambodo, B. (2024). Pembangunan dan Rehabilitasi Pemeliharaan Jalan: Dinas PU Bina Marga dan SDA Kabupaten Sidoarjo. NeoRespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(2), 879-891.

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman

Sinaga, A. R. B., & Novella, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Aplikasi Sikepo Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Di Kabupaten Batang Hari Provinsi Jambi. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 5(1), 17–40.

Rahmadanita, A., & Dowa, P. P. C. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-PBB Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 3(2), 51–69. https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i2.2311

Copyright @ Firyal Kurniawati Auliavia Cantika, Tukiman