

Persepsi Masyarakat Pada Layanan Manado Siaga 112 Di Kota Manado

Gracia Ester Walanda Sumayku¹

Ronny Gosal²

Stefanus Sampe³

ABSTRAK

Manado Siaga 112 merupakan salah satu layanan yang termasuk dalam program *Smart City* di Kota Manado. Manado Siaga 112 bertujuan untuk mengantisipasi dan mengatasi setiap permasalahan kedaruratan ataupun non-kedaruratan yang terjadi di Kota Manado. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui persepsi, pandangan, respon atau tanggapan dari masyarakat Kota Manado yang merupakan pengguna layanan Manado Siaga 112 terkait kualitas layanan yang dijalankan oleh Dinas Kominfo tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penilaian kualitas layanan dalam penelitian ini mengacu pada teori kualitas pelayanan publik menurut Lervine (1990), meliputi 3 indikator yaitu: *Responsiveness*, *Responsibility*, dan *Accountability*. Pengukuran tingkat persepsi masyarakat menggunakan rumus Kategorisasi Data menurut teori Azwar (2012). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Manado Siaga 112 sudah berjalan baik, dimana sebanyak 60% responden telah memiliki tingkat persepsi yang tinggi terkait hasil layanan ini. Namun, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Kominfo Manado agar layanan Manado Siaga 112 kedepannya dapat berjalan dengan lebih berkualitas lagi, yaitu: 1) Masalah kedaruratan di masyarakat belum mudah dan cepat terselesaikan saat menggunakan layanan Manado Siaga 112; 2) Sosialisasi terkait layanan ini belum berjalan maksimal; dan 3) Data Rekapitulasi Laporan yang masuk dalam layanan Manado Siaga 112 belum diunggah secara bebas dan berkala oleh Dinas Kominfo Manado.

Kata Kunci: Persepsi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, Siaga 112.

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

Smart City atau Kota Pintar/Kota Cerdas memiliki pengertian, yaitu sebagai suatu konsep pengembangan, penerapan dan implementasi dari teknologi yang diterapkan suatu daerah sebagai sebuah interaksi yang kompleks di antara berbagai sistem yang ada di dalamnya. Di Indonesia *Smart City* atau Kota Pintar pertama kali dikembangkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang bekerja sama dengan Kemendagri, Kementerian PAN & RB, Kementerian PPN/Bappenas, Kementerian PU & PR, Kantor Staf Presiden, dan Pemerintah Daerah. Kota Manado sendiri sudah ikut mempersiapkan implementasi program ini sejak tahun 2017, dimana pelaksanaan program ini sesuai dengan visi dari kota Manado, yaitu "Manado Kota Cerdas 2021" (Ruru, dkk., 2020).

Berdasarkan data penambahan penduduk kabupaten/kota dari Badan Pusat Statistik Sulawesi Utara (<https://sulut.bps.go.id>), menunjukkan bahwa setiap tahunnya penduduk kota Manado yang merupakan ibu kota dari provinsi Sulawesi Utara ini terus bertambah. Di tahun 2018 penduduk kota Manado berjumlah 431.880 jiwa, selanjutnya di tahun 2019 penduduk kota Manado bertambah menjadi 433.635 jiwa. Data terbaru BPS Sulut di tahun 2020, kota Manado memiliki penduduk sebanyak 451.916 jiwa. Dari data-data diatas yaitu dengan jumlah penduduk Kota Manado yang semakin bertambah dari tahun ke tahun serta dengan perkembangan teknologi saat ini yang semakin pesat membuat peneliti beranggapan bahwa pengimplementasian dari program *Smart City* tentu merupakan langkah yang tepat guna kemajuan tata kelola pemerintahan dan masyarakat di Kota Manado.

Layanan *Call Center* Manado Siaga 112 adalah salah satu layanan yang termasuk dalam implementasi program *Smart City* di Kota Manado, seperti yang disampaikan oleh Erwin S. Kontu selaku Kepala Dinas Kominfo Kota Manado melalui artikel merdeka.com (2019).

Layanan ini juga merupakan hasil usaha dari Pemerintah Kota Manado dalam menindaklanjuti program Kementerian Kominfo Republik Indonesia berdasarkan Peraturan Menteri Kominfo RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Layanan ini bertujuan untuk mengantisipasi semua permasalahan yang bersifat darurat di masyarakat dan agar pemerintah dapat gerak cepat dalam proses penanggulangan kejadian darurat tersebut. *Call Center* Manado Siaga 112 dirilis oleh Pemerintah Kota Manado pada 6 Desember 2017 (<https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemendagri.go.id/>, 2021). Pedoman teknis penyediaan dan pelaksanaan layanan *Call Center* 112 diatur lebih lanjut dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos Dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 oleh Kementerian Kominfo RI. Layanan ini dapat diakses dengan gratis oleh masyarakat kota Manado yang membutuhkan penanganan darurat oleh pemerintah secara cepat. Adapun laporan masyarakat terbagi dalam dua bentuk, yaitu: laporan kedaruratan dan laporan non-kedaruratan.

Dilansir dari manado.tribunnews.com, Kepala Dinas Kominfo Kota Manado Erwin Kontu (2020) menyampaikan bahwa, pada tahun 2019 Cerdas Command Center (C3) telah menerima sebanyak 1.132 laporan dari masyarakat, yang terdiri dari 842 laporan kedaruratan dan 290 sisanya adalah laporan non-kedaruratan. Laporan yang selesai ditindaklanjuti oleh pemerintah mencapai 51%, untuk laporan yang sedang ditangani mencapai 34%, dan laporan yang berstatus menunggu berjumlah 15%. Selanjutnya, disampaikan bahwa untuk laporan tertinggi pada bentuk laporan kedaruratan yang diterima oleh C3 adalah laporan keamanan dan ketertiban umum sebanyak 137 laporan, dan juga laporan kebakaran sebanyak 123 laporan. Sedangkan laporan tertinggi dalam bentuk laporan non-kedaruratan ada pada laporan mengenai kelistrikan/tiang PLN sejumlah 140 laporan, disusul dengan

laporan masalah air bersih sebanyak 62 laporan. Untuk tahun 2020-2021, C3 mulai mendapatkan laporan kedaruratan baru pada bidang kesehatan, yaitu terkait dengan Covid-19. Selain hal tersebut, C3 juga merilis rekapitulasi penanganan laporan Call Center Manado Siaga 112 bulan Januari 2021 khususnya di tanggal 15-17, pada saat itu Kota Manado sedang dilanda cuaca ekstrem yang mengakibatkan banjir dan longsor. Dan hasilnya selama tiga hari tersebut, C3 mendapat total 97 laporan dari masyarakat, dengan kasus listrik menjadi laporan tertinggi sebanyak 34 laporan dan diikuti oleh pohon tumbang sebanyak 14 laporan.

Sejak akhir tahun 2017-2021, Pemerintah Kota Manado juga telah meraih berbagai penghargaan dari dalam maupun luar negeri berkat layanan ini. Dua diantaranya adalah ranking 1 kategori “*Best Emergency Service Center in Asia Pacific 2018*” oleh *Contact Center World (CCW) Region Asia Pasifik* di Macau, selanjutnya ada medali emas pada kategori “*Best Emergency Service Center in the World 2018*” yang diselenggarakan oleh *Contact Center World (CCW)* di Praha, Republik Ceko (manado.tribunnews.com, 2021). Meskipun Pemkot Manado telah meraih berbagai prestasi melalui Layanan Manado Siaga 112, tidak dapat dipungkiri bahwa masih ada beberapa masalah yang didapati dalam pelaksanaan layanan tersebut. Misalnya, dalam data rekapitulasi Manado Siaga 112 tahun 2019 masih ada hampir 49% laporan masyarakat yang berstatus menunggu atau belum selesai ditangani oleh pemerintah. Hal ini tentu dapat terjadi karena adanya suatu kendala atau masalah selama layanan Manado Siaga 112 diimplementasikan. Kendala-kendala ini terjadi karena beberapa faktor, misalnya pemahaman masyarakat mengenai layanan yang masih minim, fasilitas pelayanan yang kurang mendukung, atau bisa juga dari jumlah petugas dilapangan yang terbatas untuk menindaklanjuti laporan kedaruratan masyarakat. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik mau melihat dan

meneliti bagaimana persepsi masyarakat pada layanan Manado Siaga 112 di Kota Manado

Tinjauan Pustaka Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disertakan sebagai bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian ini, agar terhindar dari kemungkinan kesamaan yang dapat terjadi. Berikut beberapa hasil penelitian terdahulu yang disertakan dalam penelitian ini:

1. Penelitian oleh Adam H. Albari, T. A. M. Ronny Gosal, dan Fanly N. Pangemanan (2019):

Penelitian ini berjudul “Implementasi Program Cerdas *Command Center* dalam Rangka Mewujudkan *Smart City* (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado)”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan tujuan penelitian untuk mengetahui upaya pemerintah dalam mewujudkan *Smart City* melalui implementasi program Cerdas *Command Center* yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado. Hasil yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah program yang dilaksanakan Dinas Komunikasi dan Informatika melalui Cerdas *Command Center* sudah berjalan bagus. Namun, belum semua masyarakat menerima manfaat program Cerdas *Command Center* karena masih banyak masyarakat belum mendapat sosialisasi dan belum mengetahui apa itu program Cerdas *Command Center*, serta unsur pelaksana dalam hal ini Sumber Daya Manusia dari perangkat daerah masih memiliki ego atau sifat gengsi bila Dinas Komunikasi dan Informatika yang menjalankan program *Command Center* ini.

2. Penelitian oleh Rahmat Lauma, Sofia Pangemanan, dan Stefanus Sampe (2019):

Judul Penelitian ini adalah “Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)”.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif korelasi dengan Variabel bebasnya (X) adalah *Good Governance* dan variabel terikatnya (Y) adalah Kualitas Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan pelaksanaan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dan pengaruh penerapan *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik dan tiap variabel *good governance* hanya mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9%, masih ada 78,1% faktor lain yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

3. Penelitian oleh Awwal Nur Waqil Hawasal, Rudi Hardi, dan Hamrun (2020):

Penelitian ini berjudul “Dimensi Kualitas Pelayanan *Command Center* 112 di Kota Makassar”. Metode penelitian yang dipakai adalah kualitatif deskriptif dengan tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *Command Center* 112 di Kota Makassar melalui wawancara dengan 6 informan. Untuk mengukur kualitas layanan *Command Center* 112, penelitian ini menggunakan 5 indikator berdasarkan teori Zeinhaml, dkk., dengan hasil kualitas menunjukkan bahwa *Command Center* 112 dalam dimensi *Responsiveness* layanan ini telah memberikan respon cepat. Dimensi *Reliability* telah mewujudkan pelayanan yang berkomitmen dan bertanggung jawab serta memenuhi janji. Pada dimensi *Tangibles*, *Command Center* 112 telah dilengkapi perangkat keras dan lunak yang baik. Dalam dimensi *Assurance* telah menunjukkan kemampuan cukup maksimal, serta untuk dimensi *Empathy* telah dibuktikan dengan kemampuan para *call taker* dalam memberikan perhatian kepada para penelpon panggilan darurat.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Persepsi Masyarakat Pada Layanan

Manado Siaga 112 Di Kota Manado, khususnya terkait bagaimana layanan Manado Siaga 112 dapat membantu pelayanan kedaruratan untuk masyarakat di kota Manado, dengan menggunakan teori pengukuran kualitas pelayanan publik menurut Lervine (1990) dalam Rahayu, dkk. (2020), yang berkaitan dengan layanan *Call Center* Manado Siaga 112.

Deskripsi Fokus Penelitian

Berikut deskripsi fokus penelitian, berdasarkan kerangka pikir dan fokus penelitian diatas:

1. *Responsiveness* (Daya tanggap), terkait bagaimana penyedia layanan dapat memberikan pelayanan dengan tanggap, sigap, atau cekatan kepada pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat.
2. *Responsibility* (Tanggung Jawab), terkait bagaimana penyedia layanan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur atau peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh instansi.
3. *Accountability* (Akuntabilitas), terkait bagaimana penyedia layanan dapat memberikan hasil dari pelaksanaan layanan yang telah diberikan dan hasil tersebut sesuai dengan kepentingan dan norma-norma dari *stakeholders* dan masyarakat.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi keseluruhan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Manado dan pegawai Dinas Kominfo Manado. Informan dari masyarakat Kota Manado ditentukan melalui teknik sampel, yaitu teknik *disproportionate stratified random sampling*. *Disproportionate stratified random sampling* merupakan teknik sampel yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel disaat populasinya berstrata tetapi kurang proporsional (Sugiyono, 2017). Maksud dari kurang proporsional adalah terkait jumlah masing-masing strata yang

bervariasi sehingga cukup sulit untuk menentukan jumlah sampel yang tepat.

Penelitian ini menggunakan teknik tersebut karena untuk melihat persepsi dari masyarakat Kota Manado yang terdiri dari 9 Kecamatan tentu akan sangat luas karena jumlah masyarakat di setiap kecamatannya bervariasi. Sehingga, peneliti menentukan kisaran total sampel yang diharapkan terpenuhi adalah sebanyak 100 sampel mewakili populasi yaitu masyarakat Kota Manado. Namun, mengikuti pandangan Lestari (2017), karena adanya keterbatasan waktu, dana dan tenaga, maka peneliti menerima kemungkinan-kemungkinan apabila keseluruhan sampel nantinya akan berbeda dari harapan awal dan akan mempertimbangkan total sampel berdasarkan dari banyaknya responden yang bersedia mengisi kuesioner saat pengambilan data. Adapun kriteria sampel dalam penelitian persepsi kali ini adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat Kota Manado.
2. Berusia 20-50 tahun.

Pembahasan

Dari data-data yang telah ditampilkan di atas, ada beberapa hal yang dapat dibahas sebagai pelajaran bersama: 4.5.1 Kualitas Manado Siaga 112 pada Indikator *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian, hampir semua responden telah memiliki persepsi atau pendapat positif terhadap keenam item pernyataan yang mengukur indikator *responsiveness* pada layanan Manado Siaga 112. Hal ini dapat dilihat dari beberapa contoh, diantaranya:

- 1) Petugas *Call Taker* dan Petugas di lapangan memiliki Daya Tanggap yang baik

Pada pernyataan pertama dan kedua menyebutkan bahwa pegawai *Call Taker* atau Operator layanan Manado Siaga 112 telah secara cepat menerima laporan serta telah memberikan informasi dengan jelas dan mudah kepada para responden. Banyak responden yang memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dengan kedua pernyataan ini selayaknya pemaparan hasil pada

poin 4.4.1 bagian *responsiveness*, hanya 4-5 orang saja yang kurang atau tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Selain kedua pernyataan ini, ada juga item pernyataan keempat yang menilai daya tanggap petugas yang berwenang di lapangan yang akan menindaklanjuti laporan masyarakat secara langsung. Item tersebut juga mendapat respon baik dari para responden, dimana ada 16 orang yang sangat setuju dan setuju dengan pernyataan dan hanya 4 orang yang kurang setuju atau tidak setuju dengan pernyataan ini. Sehingga dari jawaban para responden yang positif pada beberapa pernyataan tersebut, menunjukkan bahwa para *Call Taker* atau Operator layanan Manado Siaga 112 dan para petugas yang berwenang di lapangan telah memiliki daya tanggap yang baik dan telah mewujudkan harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan dari pengguna layanannya (Lenvine, 1990).

- 2) Keterbukaan Dinas Kominfo dan dinas-dinas yang menjalankan Layanan Manado Siaga 112 terhadap kritik dan saran dari masyarakat

Penilaian kualitas layanan Manado Siaga 112 pada indikator *responsiveness* juga perlu dilihat dari sikap pelaksana yang terbuka terhadap kritik dan saran akan layanan yang mereka jalankan. Dan berdasarkan item pernyataan keenam, ada total 16 orang responden yang sangat setuju ataupun setuju bahwa Dinas Kominfo serta dinas-dinas yang terkait dalam Layanan Manado Siaga 112 telah menerima setiap kritik dan saran dari masyarakat dengan baik. Hanya ada 4 orang saja yang memiliki persepsi kurang setuju ataupun tidak setuju dengan pernyataan. Dari data tersebut, maka terbukti ada banyak responden yang setuju bahwa Dinas Kominfo dan dinas-dinas yang menjalankan layanan Manado Siaga 112 telah terbuka dengan kritikan dan saran yang diberikan masyarakat.

Dengan adanya kritik dan saran yang membangun, dapat membuat kualitas pelayanan menjadi lebih baik karena pemerintah dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakatnya dan nantinya layanan yang diberikan pemerintah dapat terlaksana sesuai kebutuhan-kebutuhan tersebut atau dapat berlangsung secara tepat sasaran.

Walaupun banyak responden mempunyai persepsi yang baik dan positif dengan kualitas layanan Manado Siaga 112 pada indikator *responsiveness* atau ketanggapannya, namun peneliti melihat bahwa masih ada hal bisa untuk ditingkatkan oleh Dinas Kominfo Manado dan dinas-dinas yang terkait dalam Manado Siaga 112, agar layanan Manado Siaga 112 pada indikator *responsiveness* atau daya tanggap ini dapat berjalan dengan lebih baik dan berkualitas, yaitu:

- 3) Masalah kedaruratan yang ada di masyarakat belum mudah dan cepat teratasi selama menggunakan layanan Manado Siaga 112

Masih ada sebanyak 8 orang dari 20 responden yang memiliki persepsi berbeda atau memilih jawaban kurang setuju maupun tidak setuju dengan pertanyaan kelima di indikator *responsiveness* yang menyebutkan bahwa masalah laporan kedaruratan masyarakat mudah dan cepat teratasi berkat adanya layanan Manado Siaga 112. Dari data tersebut, maka dapat dikatakan bahwa daya tanggap dari para petugas yang dinilai baik dalam menjalankan layanan Manado Siaga 112 tidak dapat menjamin masalah kedaruratan di masyarakat menjadi mudah dan cepat teratasi.

Adanya kendala-kendala yang didapati para petugas selama menjalankan layanan Manado Siaga 112 menjadi faktor mengapa masalah kedaruratan di masyarakat Kota Manado belum mudah dan cepat diatasi. Berdasarkan wawancara bersama salah satu *Call Taker* atau Operator Penerima Panggilan layanan Manado Siaga 112, yaitu informan IP

disebutkan bahwa masih ada beberapa kendala yang didapati dalam menindaklanjuti laporan dari masyarakat apalagi bagi petugas di lapangan, yaitu: "Setiap laporan yang masuk pasti tetap ditindaklanjuti dan diatasi petugas, hanya saja mungkin ada beberapa laporan yang perlu untuk menunggu atau tidak langsung ditangani petugas. Misalnya saat ada laporan yang masuk terkait masalah listrik, laporan seperti itu belum bisa untuk cepat ditangani atau teratasi karena perlu dilakukan *maintenance* terlebih dahulu dari PLN. Contoh lain, waktu di awal-awal Covid-19 itu banyak laporan yang meminta bantuan kesehatan, terkait penyediaan *ambulance*. Tapi karena *ambulance* jumlahnya memang terbatas dan permintaannya banyak maka perlu ada laporan yang mengantri atau ada laporan yang menunggu." (Hasil Wawancara dengan informan IP, 17 November 2021).

Hasil wawancara lain yaitu bersama pegawai Analisis Persandian di Dinas Kominfo Manado berinisial MR, juga menyebutkan masih terdapat adanya kendala pada jaringan internet dan *prank call* yang seringkali menghambat pekerjaan dari para petugas, sebagai berikut: "Kendala yang didapati saat petugas *Call Taker* atau Operator menangani laporan masyarakat itu dari jaringan internet yang kadang-kadang ada gangguan dan dapat menghambat petugas menerima laporan, karena laporan diterima melalui aplikasi yang membutuhkan internet. Selain itu, ada juga kendala dari kejadian-kejadian lucu seperti *prank call* yang masuk yang dapat menghambat kerja pegawai, misalnya ada yang melapor terjadi kebakaran di salah satu lokasi tapi saat petugas datang tidak ada kebakaran yang terjadi." (Hasil Wawancara dengan informan MR, 17 November 2021).

Berdasarkan kedua hasil wawancara di atas, maka dapat dilihat bahwa ada banyak hal yang menjadi

kendala agar masalah kedaruratan dapat mudah dan cepat teratasi selain dari daya tanggap para pegawai Dinas Kominfo Manado dan dinas-dinas terkait yang menjalankan layanan Manado Siaga 112 ini. Kendala-kendala tersebut banyak muncul dari fasilitas penunjang kerja para pegawai yang kurang optimal atau bahkan dari informasi masyarakat itu sendiri yang kadang-kadang masih keliru.

3.5.2 Kualitas Manado Siaga 112 pada Indikator *Responsibility*

Indikator *responsibility* berisi tentang seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam organisasi (Lenvine, 1990). Dan prinsip yang berlaku di Dinas Kominfo Manado bersama dengan Cerdas Command Center adalah membantu menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Komunikasi, Informatika, Persandian dan Statistik. Dalam rangka membantu urusan pemerintahan di bidang tersebut, tentu Dinas Kominfo perlu melaksanakan beberapa hal seperti pembinaan, pelatihan dan pengawasan kepada pegawainya dan melaksanakan pengendalian serta pengawasan pada layanan yang diberikan untuk masyarakat (Peraturan Walikota Manado No. 45 Tahun 2016).

Dari hasil penelitian yang didapatkan, persepsi masyarakat pada kualitas layanan Manado Siaga 112 untuk indikator *responsibility* atau tanggung jawab sudah cukup baik tetapi tentu ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan guna pelaksanaan layanan Manado Siaga 112 menjadi lebih berkualitas, yaitu:

- 1) SDM di Dinas Kominfo Manado dan dinas-dinas terkait memiliki kompetensi dan sikap yang baik.

Pernyataan item kedelapan dan kesembilan itu melihat pada indikator tanggung jawab dinas Kominfo ataupun dinas terkait untuk membina dan melatih pegawainya agar memiliki *skill* dan sikap yang baik. Dari hasil penelitian ada cukup banyak responden yang setuju dengan pernyataan kedelapan dan kesembilan ini, hanya ada 5-6 orang yang kurang

setuju dengan pernyataan ini. Berdasarkan data tersebut maka dapat diketahui bahwa para responden memiliki persepsi yang positif atau baik terhadap pernyataan terkait sikap dan kompetensi para SDM di dinas Kominfo Manado dan dinas-dinas terkait. Hal ini selaras dengan hasil wawancara bersama salah satu *Call Taker* atau Operator Manado Siaga 112 berinisial IP, sebagai berikut: "Laporan yang masuk dari masyarakat kan langsung dikirim ke grup WA Solusi Pengaduan Warga yang didalamnya ada pegawai-pegawai SKPD yang akan tindak lanjuti laporan itu secara langsung. Dan laporan-laporan yang telah selesai ditangani itu akan diberitahukan kembali informasinya ke dalam grup WA, jadi pasti laporan yang masuk selalu berhasil ditindaklanjuti pegawai di lapangan. Hanya saja ada beberapa laporan yang perlu menunggu terlebih dahulu sebelum ditangani lebih lanjut." (Hasil Wawancara dengan informan IP, 17 November 2021).

Selain itu, bukti lainnya yang menunjukkan bahwa pegawai yang menjalankan layanan Manado Siaga 112 memiliki kompetensi dan sikap yang berkualitas dapat dilihat dari berbagai prestasi yang telah didapatkan melalui pelaksanaan layanan ini. Beberapa prestasi yang dimaksud adalah mendapat ranking 1 kategori "*Best Emergency Service Center in Asia Pacific 2018*" oleh Contact Center World (CCW) Region Asia Pasifik di Macau dan medali emas pada kategori "*Best Emergency Service Center in the World 2018*" yang diselenggarakan oleh Contact Center World (CCW) di Praha, Republik Ceko (manado.tribunnews.com, 2021). Prestasi-prestasi di tingkat internasional yang didapatkan oleh layanan Manado Siaga 112 ini menjadi bukti nyata bagaimana kompetensi, *skill*, sikap dan kinerja dari SDM atau pegawai dinas Kominfo Manado dan

dinas-dinas SKPD Kota Manado yang terlibat dalam layanan tersebut.

2) Cukup banyak masyarakat Kota Manado telah mengetahui layanan Manado Siaga 112

Dari 102 responden yang terlibat dalam penelitian, sudah ada 58 responden atau setengah lebih responden yang mengetahui tentang layanan Manado Siaga 112. Banyak yang mengetahui layanan ini dari internet, sosial media dan koran berita, yaitu sebanyak 42 dari 58 orang yang memilih jawaban tersebut dan sisanya mengetahui layanan ini dari saudara, teman dan kerabat mereka ataupun ada yang mengetahui dari tempat kerja mereka. Jadi, sudah cukup banyak masyarakat yang *aware* atau mengetahui keberadaan layanan Manado Siaga 112 ini. Tetapi walaupun sudah banyak yang tahu tentang layanan Manado Siaga 112, diketahui bahwa banyak diantara masyarakat tersebut yang hanya mengetahui sebatas pada adanya layanan yang bernama Manado Siaga 112, namun kurang mengerti layanan ini digunakan untuk tujuan apa dan bagaimana cara penggunaannya. Kurangnya pemahaman masyarakat tentu dapat mengurangi kualitas dari layanan Manado Siaga 112, bila masyarakat hanya sekilas tahu dan mendengar informasi tentang nomor 112 tetapi tidak sepenuhnya mengerti tentang tujuan layanan bahkan cara penggunaannya maka akan tinggi kesempatan mereka untuk sembarangan menghubungi nomor tersebut karena rasa penasaran. Ini dapat diperkuat dengan hasil wawancara bersama salah satu *Call Taker* atau Operator Penerima Panggilan layanan Manado Siaga 112, yaitu IP sebagai berikut: "Ada laporan yang masuk ke layanan Manado Siaga 112 yang bersifat *fake*. Jadi, ada orang yang mungkin tidak sengaja tekan nomor 112 atau ada yang hanya mau memastikan terkait layanan ini, lalu saat diangkat panggilannya mereka langsung matikan panggilan itu. Tetapi

tertu banyak juga laporan yang *real*". (Hasil Wawancara dengan informan IP, 17 November 2021). Kasus serupa juga ditemukan pada penelitian terdahulu dari Hawasal, dkk. (2020), dimana berdasarkan hasil wawancara dengan informan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 Kota Makassar per bulannya masih mendapati panggilan tidak serius atau *prank call* dan panggilan-panggilan ini menghambat beberapa laporan pengaduan asli lain yang mungkin akan masuk ke layanan NTPD Kota Makassar.

Kunci untuk peristiwa seperti *fake/prank call* tadi ada pada pelaksanaan sosialisasi yang tepat. Sosialisasi tentu memiliki peran penting agar layanan Manado Siaga 112 ini dapat lebih banyak diketahui dan dijangkau oleh masyarakat. Dinas Kominfo Manado perlu meningkatkan sosialisasi mereka, yaitu sosialisasi yang dapat membuat masyarakat Kota Manado menjadi mengerti secara benar apa maksud dan tujuan layanan Manado Siaga 112 ini dijalankan.

3) Sosialisasi Layanan Manado Siaga 112 Belum Maksimal

Seperti yang telah disebutkan di atas sosialisasi sangatlah penting untuk dilaksanakan Dinas Kominfo Manado, bahkan itu merupakan salah satu tanggung jawab dinas Kominfo berdasarkan prinsip mereka agar layanan yang dijalankan dapat tepat sasaran karena masyarakat telah mengetahui layanan dan dapat menggunakan layanan yang mereka berikan dengan baik. Berdasarkan hasil kuesioner penelitian, menunjukkan bahwa dari 102 responden yang mengisi kuesioner penelitian, hanya 20 orang yang pernah menggunakan layanan ini atau ada 82 orang yang tidak tau dan tidak pernah menggunakan layanan siaga 112 tersebut. Walaupun alasan bahwa tidak menemukan kejadian darurat atau non-darurat disekitar mereka dipilih menjadi pilihan jawaban terbanyak, namun masih banyak juga

yang memilih alasan tidak menggunakan karena mereka tidak mengetahui adanya layanan Manado Siaga 112, yaitu ada sebanyak 31 responden dari 82 orang yang memilih jawaban tersebut. Selain data tersebut, berdasarkan item pernyataan ketujuh yang masuk dalam indikator *responsibility* menunjukkan bahwa dari 20 responden ada total 8 orang yang tidak sependapat dengan pernyataan bahwa Dinas Kominfo telah melaksanakan sosialisasi terkait Manado Siaga 112 dengan baik. Sebagai perwakilan dari masyarakat kota Manado, 8 orang tersebut memilih jawaban kurang setuju ataupun tidak setuju dengan pernyataan tadi, sehingga dapat dikatakan mereka memiliki persepsi bahwa sosialisasi seputar layanan Manado Siaga 112 belum terlaksana dengan.

Dari data-data inilah, maka peneliti beranggapan bahwa sosialisasi yang dijalankan dari Dinas Kominfo Manado belum terlaksana dengan maksimal karena masih banyak masyarakat kota Manado yang tidak mengetahui tentang layanan ini dan masih ada yang beranggapan bahwa sosialisasi seputar Manado Siaga 112 belum terlaksana dengan baik. Hal ini juga selaras dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama dengan informan NS selaku Kepala Seksi Pengawasan dan Evaluasi Penyelenggaraan Persandian Dinas Kominfo Manado yang mengemukakan bahwa: "Setiap tahunnya Kominfo selalu menjalankan sosialisasi terkait Layanan Manado Siaga 112 baik di sekolah-sekolah ataupun di acara-acara tingkat kecamatan dan kelurahan. Selain itu, pernah juga dipasang iklan *billboard* di sepanjang jalan boulevard. Tetapi karena adanya pandemi Covid-19, memang sosialisasi yang dijalankan itu agak berkurang dan belum banyak berjalan mengingat peraturan yang membatasi adanya perkumpulan masyarakat serta karena anggaran Dinas Kominfo yang terkena

refocusing untuk penanganan Covid-19 sehingga kegiatan sosialisasi secara langsung tidak bisa terlaksana. Selain itu, sosialisasi melalui media sosial dan internet baru dilakukan melalui FB Pemerintah Kota Manado dan website Dinas Kominfo Manado, serta artikel berita yang meliput tentang Layanan Manado Siaga 112." (Hasil Wawancara dengan informan NS, 17 November 2021).

Dari hasil wawancara tersebut, maka Dinas Kominfo dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk meningkatkan sosialisasi mereka terkait layanan Manado Siaga 112. Jadi, walaupun dengan adanya pandemi Covid-19 sosialisasi seputar layanan ini tetap akan berjalan dan tidak perlu lagi terlalu fokus dengan sosialisasi secara langsung seperti pengadaan kegiatan kumpul-kumpul bersama masyarakat. Sosialisasi dengan pemanfaatan teknologi, contohnya melalui penyebaran konten edukasi terkait Layanan Manado Siaga 112 di media sosial seperti FB, TikTok ataupun Instagram yang dapat menjangkau lebih banyak masyarakat secara praktis dan mudah. Seperti kita ketahui, banyak masyarakat sekarang yang membagikan informasi kedaruratan atau meminta pertolongan kepada dinas-dinas seperti pemadam kebakaran, polisi, dsb melalui postingan di sosial media mereka, hal ini terjadi karena mungkin mereka kurang mengetahui dan mengerti tentang layanan NTPD dari Pemerintah.

Sosialisasi melalui sosial media dapat sangat membantu penyebaran informasi layanan Manado Siaga 112 kepada banyak masyarakat dan melalui konten-konten yang menarik seputar layanan Manado Siaga 112 akan membuat masyarakat tertarik dengan informasi layanan NTPD oleh pemerintah Kota Manado ini. Selain itu, Dinas Kominfo Manado juga bisa memaksimalkan sosialisasi mereka melalui kerja sama dengan *influencer* kota Manado. *Influencer-influencer*

tersebut dapat berfungsi menjadi jembatan Dinas Kominfo dalam merangkul para anak muda bahkan masyarakat lainnya yang sering menggunakan sosial media karena tertarik melihat dan mengikuti informasi yang diberikan para *influencer* tersebut.

3.5.3 Kualitas Manado Siaga 112 pada Indikator *Accountability*

Kualitas layanan publik pada indikator *accountability* mengarah pada aksi yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan publik telah dilaksanakan dan apakah sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat (Lenvine,1990). Jadi, akuntabilitas itu banyak membahas tentang pertanggungjawaban dari hasil layanan. Item pernyataan dalam kuesioner penelitian yang mengukur indikator *accountability* ada pada item ke sebelas sampai tiga belas, dari ketiga item ini banyak responden telah memiliki persepsi yang baik, tetapi ada hal-hal yang juga perlu untuk ditingkatkan agar pemberian layanan Manado Siaga 112 menjadi lebih berkualitas lagi kedepannya. Penjelasan untuk indikator ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data Rekapitulasi Laporan Manado Siaga 112 tidak diunggah secara berkala dan tidak dapat diakses bebas oleh masyarakat

Item ke sebelas berisi pernyataan tentang dinas Kominfo Manado yang selalu memberikan pemberitahuan data Rekapitulasi Laporan Manado Siaga 112 secara resmi dan berkala. Dan berdasarkan hasil persepsi para responden, ada sebanyak 8 dari 20 responden yang memilih jawaban kurang setuju ataupun tidak setuju dengan pernyataan atau dapat dikatakan bahwa mereka memiliki persepsi berbeda dari pernyataan ini.

Selama peneliti mengumpulkan data-data laporan layanan Manado Siaga 112, peneliti juga mendapat kendala terkait akses data rekapitulasi per bulan atau per tahun dari laporan pengaduan masyarakat yang masuk

dalam layanan Manado Siaga 112. Dinas Kominfo Manado tidak memberikan pemberitahuan berkala dan secara terbuka untuk masyarakat terkait data-data rekapitulasi dari laporan pengaduan tersebut. Berdasarkan pencarian data melalui internet terkait laporan masyarakat yang masuk ke Manado Siaga 112 untuk tiga tahun terakhir mulai dari tahun 2019-2021, peneliti hanya mendapatkan data dari tahun 2019 juga data di bulan Januari 2020 yang telah dijelaskan pada Bab II bagian Konsep Manado Siaga 112 dan sampai sekarang belum ada data terbaru rekapitulasi laporan untuk tahun 2020 dan 2021. Jadi, dapat dikatakan bahwa memang akses data rekapitulasi laporan Manado Siaga 112 ini susah untuk diakses oleh masyarakat.

Saat melaksanakan wawancara ke dinas Kominfo Manado, peneliti hanya mendapat data perkiraan jumlah laporan yang masuk per tahun dari wawancara bersama pegawai Analisis Persandian di Dinas Kominfo Manado yaitu informan MR, menurutnya: "Kalau di tahun 2020 ada sekitar 10.800 laporan asli yang masuk ke layanan Manado Siaga 112. Di 2021 laporan yang masuk sekitar 8.000 sampai 10.000 laporan. Dengan jenis laporan yang paling banyak masuk dari jenis non-kedaruratan terkait laporan masalah PLN dan untuk jenis kedaruratan terkait laporan tindak kriminal dan masalah kesehatan yaitu permintaan penyediaan *ambulance*. Awal-awal masa Covid-19 itu banyak laporan yang masuk karena layanan Manado Siaga 112 juga menjadi *hotline* center pengaduan Covid-19, banyak permintaan *ambulance* dan laporan untuk pembubaran kumpul-kumpul warga. Tetapi akhir-akhir ini sudah jarang masuk laporan terkait Covid." (Hasil Wawancara dengan informan MR, 17 November 2021).

Oleh sebab itu, sangat penting untuk kedepannya Dinas Kominfo dapat memberikan pemberitahuan

secara terbuka dan berkala terkait rekapitulasi laporan pengaduan yang masuk di layanan Manado Siaga 112 pada *website* mereka untuk diakses oleh masyarakat, karena dengan aksi ini maka pastinya kualitas layanan Manado Siaga 112 pada indikator akuntabilitas juga akan meningkat lebih baik berkat keterbukaan pemerintah dalam hasil pelayanan publik yang mereka berikan.

2) Masyarakat puas dengan Layanan Manado Siaga 112

Untuk mengukur kualitas layanan Manado Siaga 112 pada indikator *accountability*, maka item terakhir dalam kuesioner berisikan pernyataan tentang para responden telah merasa puas dengan hasil layanan Manado Siaga 112. Dan kebanyakan responden memilih jawaban sangat puas maupun puas dengan hasil dari layanan Manado Siaga 112, hanya ada 5 orang yang kurang ataupun tidak puas dengan pernyataan tersebut. Dari hasil penelitian tersebut, maka dapat diketahui bahwa para responden yang pernah menggunakan layanan Manado Siaga 112 dan menjadi perwakilan dari setiap masyarakat Kota Manado mempunyai persepsi yang positif dengan hasil pelayanan yang diberikan oleh dinas Kominfo Manado dan dinas-dinas terkait yang menjalankan layanan Manado Siaga 112 ini.

Meskipun ada beberapa hal yang dianggap perlu untuk ditingkatkan, tetapi masyarakat sudah puas dengan kinerja para pegawai dalam menjalankan layanan Manado Siaga 112 dan hasil yang diberikan para pegawai juga sudah dipandang baik oleh para responden yang menilai. Hal ini juga terbukti melalui hasil perhitungan tingkat persepsi dari 20 responden yang menilai kualitas layanan Manado Siaga 112, karena sudah ada setengah lebih yaitu sebanyak 60% responden yang mempunyai tingkat persepsi tinggi pada layanan Manado Siaga 112, 20% responden memiliki tingkat persepsi

sedan dan 20% lainnya memiliki tingkat persepsi rendah. Jadi, setengah lebih responden telah puas dengan hasil layanan yang diberikan Dinas Kominfo dan dinas-dinas terkait sebagai penyelenggara layanan Manado Siaga 112 ini. Dan apabila kedepannya dinas Kominfo Manado dan dinas-dinas terkait yang menjalankan layanan ini dapat lebih meningkatkan mutu layanan sesuai masukan-masukan dari masyarakat, pastinya Manado Siaga 112 akan menjadi layanan yang lebih berkualitas dan berprestasi, sesuai dengan harapan masyarakat Kota Manado.

Penutup

Kesimpulan

1. Layanan Manado Siaga 112 dirilis pada 6 Desember 2017 dan implementasi dari layanan ini sudah dimulai sejak perilisannya di tahun 2017. Layanan ini dapat diakses dengan gratis oleh masyarakat kota Manado melalui nomor panggilan tunggal darurat (NTPD) 112. Selama pelaksanaan layanan ini, masih didapati beberapa masalah yang perlu diperbaiki atau dibenahi pemerintah Kota Manado agar layanan Manado Siaga 112 dapat menjadi lebih baik dan berkualitas, diantaranya: 1) Layanan Manado Siaga 112 belum dapat membantu menangani masalah kedaruratan yang terjadi di Kota Manado dengan mudah dan cepat; 2) Sosialisasi layanan Manado Siaga 112 belum terlaksana maksimal; dan 3) Data rekapitulasi laporan Manado Siaga 112 tidak diunggah secara berkala dan tidak dapat diakses bebas oleh masyarakat.
2. Penilaian persepsi kualitas layanan Manado Siaga 112 dilakukan berdasarkan pernyataan-pernyataan yang mencakup 3 indikator kualitas layanan publik menurut Lervine (1990), yaitu: *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability* pada 20 responden yang pernah menggunakan layanan ini. Hasilnya, telah banyak responden yang memiliki

pandangan atau persepsi baik terkait kualitas layanan Manado Siaga 112, dimana 60% dari responden telah mempunyai tingkat persepsi tinggi atau telah memiliki pandangan yang baik terkait layanan ini. Indikator *responsiveness* mendapat penilaian yang baik dari responden, khususnya dari segi ketanggapan *Call Taker* atau Operator penerima panggilan dan pegawai di lapangan yang menindaklanjuti laporan kedaruratan masyarakat. Persepsi pada indikator *responsibility* juga dinilai cukup baik, yaitu terkait *skill*, kompetensi dan sikap para pegawai yang menjalankan layanan ini. Para responden memiliki persepsi yang baik juga untuk indikator *accountability*, dimana mereka telah puas dengan hasil layanan Manado Siaga 112 yang dijalankan oleh pemerintah Kota Manado.

Saran

1. Selama layanan Manado Siaga 112 dijalankan, masih terdapat sekiranya 3 masalah berdasarkan pembahasan terkait 3 indikator kualitas layanan ini. Masalah-masalah tersebut dapat diatasi bila Dinas Kominfo dan dinas-dinas yang menjalankan Manado Siaga 112 melakukan beberapa hal ini, yaitu: 1) Pemberlakuan peningkatan fasilitas, baik perangkat keras maupun lunak, dengan menyediakan kendaraan *ambulance* dan fasilitas kesehatan lainnya yang lebih memadai dan menunjang pelayanan kesehatan ditengah pandemi Covid-19. Perlu juga dilakukan peningkatan fasilitas jaringan internet yang lebih kuat guna membantu pegawai dalam menjalankan layanan Manado Siaga 112, serta fasilitas lainnya yang dianggap perlu untuk ditingkatkan atau dilakukan pemeliharaan secara berkala. Mengenai hal ini, dinas Kominfo Manado perlu berkoordinasi dengan pemimpin baik Walikota dan Wakil Walikota juga bersama pegawai SKPD yang berwenang mengadakan penyediaan saran prasarana, agar fasilitas pendukung layanan publik tersebut dapat ditingkatkan dari segi kuantitas maupun kualitasnya; 2) Sosialisasi terkait Layanan Manado Siaga 112 perlu lebih ditingkatkan dengan memanfaatkan sosial media sebagai wadah sosialisasi dibandingkan hanya melalui pertemuan secara langsung bersama masyarakat. Dinas Kominfo Manado dapat membuat dan membagikan konten yang menarik seputar informasi layanan Manado Siaga 112 ke seluruh sosial media pemerintah Kota Manado (melalui *website*, *FB*, *Youtube*, *Instagram*, *Tiktok*, dsb), bukan hanya memanfaatkan *website* ataupun *facebook* saja. Sosialisasi dapat juga dilakukan melalui kerja sama dengan *influencer-influencer* Kota Manado agar banyak pengikut dari *influencer-influencer* ini dapat mengetahui informasi edukatif mengenai layanan Manado Siaga 112; dan 3) Dinas Kominfo perlu memberikan informasi data laporan rekapitulasi yang masuk ke layanan Manado Siaga 112, baik secara per bulan ataupun per tahun. Informasi ini dapat di kirim secara terbuka dan berkala melalui *website* Kominfo Manado. Jadi, nantinya masyarakat Kota Manado yang ingin mencari data-data rekapitulasi laporan yang masuk dalam layanan Manado Siaga 112, dapat memperoleh informasi tersebut dengan mudah melalui pencarian internet.
2. Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka diketahui bahwa masyarakat telah mempunyai persepsi yang baik untuk keseluruhan kualitas layanan Manado Siaga 112. Untuk itu, diharapkan agar Dinas Kominfo Manado dan dinas-dinas terkait yang menjalankan layanan ini dapat selalu mempertahankan dan bahkan meningkatkan layanan tersebut, serta dapat memperbaiki hal-hal yang diperlukan untuk membuat layanan Manado Siaga 112 menjadi lebih baik dan berkualitas. Selain itu, diharapkan agar kedepannya akan ada penelitian-penelitian baru yang mengukur kualitas layanan Manado Siaga 112 dengan menggunakan teori-teori

kualitas pelayanan yang baru juga atau ada penelitian lain yang sifatnya berkelanjutan dengan tetap melibatkan masyarakat untuk pengukuran persepsi seputar layanan Manado Siaga 112 ini. Melalui penilaian atau pandangan dari masyarakat dapat membuat hasil dari layanan Manado Siaga 112 berjalan sesuai kebutuhan masyarakatnya, karena pandangan atau persepsi dari masyarakat selalu diperhitungkan guna penilaian kualitas dari layanan Manado Siaga 112.

Daftar Pustaka

- Adrianto, B. 2006. "Persepsi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pembangunan Prasarana Dasar Permukiman yang Bertumpu Pada Swadaya Masyarakat di Kota Magelang". Tesis. Semarang: Pasca Sarjana PWK Universitas Diponegoro.
- Albari, A. H., Gosal, T. A. M. R., Pangemanan, F. N. 2019. Implementasi Program Cerdas Command Center Dalam Rangka Mewujudkan Smart City (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado). *Jurnal Eksekutif Jurusan Ilmu Pemerintahan*. 3(3): 1-14.
- Angrumsari, M. 2019. Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. 24(2): 194-203.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Direktorat Jenderal Aplikasi Informatika. 2017. *Buku Panduan Penyusunan Masterplan Smart City 2017: Gerakan Menuju 100 Smart City*. Jakarta. Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Hardjaloka, L. 2014. Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechtsvinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*. 3(3): 435-452.
- Hawasal, A. N. W, Hardi, R., Hamrun. 2020. "Dimensi Kualitas Pelayanan Command Center 112 di Kota Makassar". Skripsi. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Holman, D., Batt, R., Holtgrewe, U. 2007. *Report of the Global Call Center Network*. ISBN: 978-0-9795036-0-3.
- Indah, R. N. 2017. "Pengaruh Akses Informasi Dan Ketersediaan Koleksi Terhadap *Knowledge Sharing* Dosen di Perpustakaan Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa (UST) Yogyakarta". Tesis. Yogyakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ivancevich, J. 2007. *Perilaku & Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Lauma, R., Pangemanan, S., Sampe, S. 2019. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif Jurusan Ilmu Pemerintahan*. 3(3): 1-9.
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., Fauziah, N. M. 2019. Pengembangan E-Government melalui Layanan Aspirasi Masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*. 16(2): 163-178.
- Mardalis. 2008. *Metodologi Peneitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahayu, A. Y. S., Vishnu, J., & Rahmayanti, K. P. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government: Sebuah Teori dan Konsep*. Depok: Rajawali Pers.
- Rahman, F., Tarigan, J. S. R. 2020. *Inovasi Pemerintahan: Menuju Tata Kelola Pemerintahan Daerah Ideal*. Malang: Intrans Publishing.
- Ruru, E., Lengkong, F. D. J., & Mambo, R. 2020. Implementasi Program Digital Government Smart City Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. 6(95): 21-29.

- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sunarti, N. 2016. Implementasi Kebijakan Pemerintah Dalam Melaksanakan Program Pembangunan. *Jurnal Modern dan Demokratis (MODERAT)*. 2(2): 789-796.
- Tasnim, P., H. 2021. Persepsi Masyarakat Tentang Vaksin Covid-19 Di Wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara. Yayasan Kita Menulis.
- Tim Teknis Manado Smart City. 2018. Analisis Strategis Smart City Kota Manado. Manado. Kementerian Komunikasi dan Informatika Kota Manado.
- Sumber-sumber Lain:**
- Administrator. 2019. Layanan Darurat 112. Diakses pada 31 Agustus 2021. <https://indonesia.go.id/layanan/kependudukan/sosial/layanan-darurat-112>.
- APEKSI. 2019. Gerakan Menuju 100 Smart City 2019. Diakses pada 31 Agustus 2021. <https://apeksi.id/index.php/12-berita/nasional/1420-gerakan-menuju-100-smart-city-2019>.
- ICCA Indonesia. 2016. Indikator Pengukuran Kinerja Contact Center. Diakses pada 31 Agustus 2021. <https://icca.co.id/indikator-pengukuran-kinerja-contact-center/>.
- Karundeng, M. 2020. Cerdas Command Center Manado Terima 1.132 Laporan di Siaga 112, Paling Banyak Laporan Kedaruratan. Diakses pada 31 Agustus 2021. <https://manado.tribunnews.com/2020/01/21/cerdas-command-center-manadoterima-1132-laporan-di-siaga-112-paling-banyak-laporan-kedaruratan>.
- KBBI. 2021. Arti Kata Persepsi. Diakses pada 31 Agustus 2021. <https://kbbi.web.id/persepsi>.
- Keppdirjen PPI Kominfo. 2019. *Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019* tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Indonesia.
- Khumaini, A. 2019. Mengenal 4 Program Quick Wins Smart City Kota Manado. Diakses pada 31 Agustus 2021, dari <https://www.merdeka.com/peristiwa/mengenal-4-program-quick-wins-smart-city-kota-manado.html>.
- Kota Manado. 2021. Call Center Manado Siaga 112 – Hotline Pelaporan Covid-19 Kota Manado. Diakses pada 2 September 2021, dari https://tuxedovation.inovasi.litbang.kemendagri.go.id/detail_inovasi/45321#:~:text=Call%20Center%20Manado%20Siaga%20112%20di%20Launching%20pada%20tanggal%206,1x24%20jam%20dan%20bebas%20pulsa.
- Nobel, R. 2021. Petugas Call Center Manado Siaga 112 Tangani 97 Laporan Pada 15-17 Januari 2021. Diakses pada 31 Agustus 2021. <https://www.manadotoday.co.id/manado/petugas-call-center-manado-siaga-112-tangani-97-laporan-pada-15-17-januari-2021/>.
- Pemenkominfo. 2016. *Peraturan Menteri Informatika dan Komunikasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016* tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.
- Perwali. 2018. *Peraturan Wali Kota Manado Nomor 10 Tahun 2018* tentang Pelaksanaan *Digital Government* Berkonsep *Smart City* di Kota Manado. Manado.
- UU. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009* tentang Pelayanan Publik. Jakarta.
- ..., 2021. Mengenal Call Center 112, Layanan Kedaruratan Milik Indonesia Mengenal Call Center 112, Layanan Kedaruratan Milik Indonesia. Diakses pada 31 Agustus 2021. <https://layanan112.kominfo.go.id/berita/1611289605397/mengenal-call-center-112-layanan-kedaruratan-milik-indonesia-mengenal-call-center-112-layanan-kedaruratan-milik-indonesia>.