

ABSTRAK

Awwal Nur Waqil Hawasal. Dimensi Kualitas Pelayanan *Command Center* 112 di Kota Makassar. (dibimbing oleh Rudi Hardi, dan Hamrun)

Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan *Command Center* 112 di kota Makassar. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 6 (enam) informan. Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Teknik pengabsahan data pada penelitian ini menggunakan metode triangulasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Zeinhaml dkk berdasarkan *Responsivness* (Daya tanggap), *Reliability* (Keandalan), *Tangibles* (Bukti Langsung), *Assurance* (Jaminan/kepastian) dan *Empathy* (Empati)

Hasil penelitian ini menunjukkan *Command Center* 112 dalam dimensi kualitas *Responsivness* (Daya Tanggap), telah memberikan respon yang cepat terhadap setiap panggilan darurat yang masuk. Hal ini dibuktikan dengan jumlah panggilan yang masuk ke NTPD 112 setiap bulannya berkisar hingga mencapai ribuan panggilan. Jumlah panggilan masuk terbesar berada pada bulan Januari 2019 berkisar 30.195 dengan total panggilan terjawab sebesar 27.795, panggilan tak terjawab sebesar 2.400. Panggilan tidak serius sebesar 26.488. Disatu sisi, panggilan serius 1.307. *Reability* (Keandalan), telah mewujudkan pelayanan yang berkomitmen, bertanggung jawab dan memenuhi janji. Hal ini dibuktikan dengan jumlah laporan panggilan darurat yang masuk dan telah ditangani secara langsung sebanyak 474 panggilan selama bulan November 2019. Dari 474 panggilan darurat yang masuk, layanan *Homecare* menduduki peringkat pertama panggilan darurat terbanyak dan telah ditangani dengan jumlah sebanyak 260 panggilan yang berasal dari berbagai kelurahan di Kota Makassar. Dalam dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung), dilengkapi dengan perangkat keras dan perangkat lunak seperti komputer, layar dengan ukuran 7x3 meter, 305 CCTV, kemitraan aplikasi (PureCloud & PPGD) PT. Infomedia by Telkom, *Assurance* (Jaminan/kepastian) telah menunjukkan kemampuan cukup maksimal dibuktikan dengan *call taker* yang selalu mencatat seluruh jenis pengaduan yang dilayangkan oleh masyarakat melalui telepon darurat hingga memastikan semua panggilan darurat yang masuk dan telah diarahkan menemui realisasi dari SKPD yang bersangkutan. *Empathy* (Empati) dibuktikan dengan kemampuan dari *call taker* dalam memberikan perhatian pribadi terhadap penelpon panggilan darurat juga dengan sikap *call taker* yang mengidentifikasi kebutuhan setiap telepon pengaduan yang masuk hingga masalah yang diutarakan oleh penelpon menemui jalan keluar yang tepat.

Kata kunci : *Command Center*, Panggilan Darurat.