

ABSTRAK

Rizky Muhammad Ramdhan (1218010180): “Efektivitas Layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GECE 112) Kota Tasikmalaya”

Layanan Gerak Cepat 112 yang dimanfaatkan sebagai metode call center untuk melapor kedaruratan yang terjadi di Kota Tasikmalaya yang masih kurang efektif. Hal tersebut di latar belakang oleh masih banyaknya panggilan prank call dan ghost call yang masuk ke GECE 112.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program layanan Call Center Gerak Cepat 112 dalam panggilan kedaruratan di Kota Tasikmalaya. Dimana penelitian ini mengaplikasikan teori efektivitas berdasar pada pandangan Steers (1985:8) yang berpendapat bahwa untuk mengukur efektivitas dapat melalui 4 (empat) barometer: karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik kebijakan dan praktek manajemen.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data primer penelitian ini diperoleh dari wawancara, sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari observasi dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data dari Sugiyono (2020:105) berupa: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Serta pengujian keabsahan data melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Layanan Call Center Gerak Cepat 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya, masih belum sepenuhnya efektif. Karakteristik organisasi menunjukkan bahwa adanya double jobs pada kepegawaian dan juga divisi Dispatcher, akan tetapi dalam segi pengawasan dari ketua koordinator sudah berjalan dengan sangat baik. Dari aspek karakteristik lingkungan, meskipun telah dilakukan pemantauan dan peninjauan berulang kali, masih terdapat inefisiensi, termasuk penugasan yang tumpang tindih dan sering terjadi miskomunikasi, serta pemetaan wilayah yang tidak memadai. Dalam hal karakteristik pekerja, terdapat kekurangan dalam keikatan dan komitmen para pekerja terhadap organisasi, serta ketiadaan penghargaan atau reward untuk meningkatkan motivasi, walaupun responsivitas dalam menangani kedaruratan medis sudah cukup baik. Sementara itu, karakteristik kebijakan dan praktik manajemen menunjukkan bahwa komunikasi dan pengambilan keputusan sudah berjalan dengan baik dan fleksible.

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan kekurangan pada setiap dimensinya. Dengan jumlah panggilan tidak sah pada tahun 2025 periode Januari-Juli masih tinggi yakni sebesar 2.828. Ini menunjukkan bahwa edukasi masyarakat dan inovasi dalam program pelayanan perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas yang lebih optimal.

Kata Kunci: Efektivitas, Kedaruratan, Call Center, GECE 112