

Efektivitas Layanan Call Center 112 di Kota Bogor

Fitria Shalza¹, Denny Hewnawan², Euis Salbiah³

¹²³Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas

Djuanda

¹fitriashalza29@gmail.com

²denny.hernawan@unida.ac.id

³euis.salbiah.adn@unida.ac.id

Koresponden Author: Fitria Shalza, fitriashalza29@gmail.com

ABSTRAK

Kebijakan atau program diperlukan untuk menangani banyaknya kejadian darurat yang dihadapi masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif layanan call center 112, faktor-faktor yang mendorong dan menghambat pelaksanaannya di Kota Bogor, serta upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut. Metode deskriptif kuantitatif yang digunakan termasuk wawancara, kuesioner, dan observasi. Meskipun pusat layanan telepon 112 Kota Bogor beroperasi dengan baik, ada beberapa area yang perlu diperbaiki. Hasil dari lima dimensi yang dibagi menjadi beberapa indikator berdasarkan item pernyataan menunjukkan bahwa layanan call center 112 di Kota Bogor berhasil menyediakan layanan gawat darurat dengan kategori "baik", dengan skor akhir rata-rata 4,08 berdasarkan respons. Dalam hal ini bahwasanya Dinas Komunikasi dan Informatika khususnya yang bertugas mengelola layanan call center 112 sudah melaksanakan tugasnya dengan semaksimal mungkin dan diharapkan dengan adanya program layanan call center 112 dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan kegawat daruratan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi instansi pemerintahan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor untuk dijadikan sebahen bahan evaluasi atau pertimbangan mengenai efektivitas layanan call center 112 dalam memberikan pelayanan gawat darurat di Kota Bogor.

Kata Kunci: Call Center 112, Efektivitas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor.

PENDAHULUAN

Karena banyaknya kejadian gawat darurat yang dihadapi oleh masyarakat, diperlukan program atau kebijakan untuk menangani masalah tersebut. Solusi untuk masalah ini dapat berasal dari masyarakat sendiri atau dari pemerintah. Oleh karena itu, layanan pengaduan gawat darurat adalah salah satu layanan publik yang dapat disediakan oleh pemerintah. Mengutip dari laman Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. Kota Bogor merupakan salah satu kota yang terpilih sebagai Pilot Project Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Bekerja sama dengan KEMENKOMINFO, BP3TI, dan Pemkot Bogor, Kota Bogor dipilih sebagai pilot proyek Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Layanan pengaduan gawat darurat ini tersedia sepanjang hari dan tanpa pulsa.

Di Kota Bogor sendiri Layanan *Call Canter* ini di selenggarakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bogor dengan melibatkan setiap Perangkat Daerah Kota Bogor, layanan ini hadir bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kanal pengaduan dan mempercepat proses laporan pengaduan gawat darurat tersebut.

Pelayanan darurat NTPD Call Center 112 mencakup berbagai situasi seperti kebakaran, kecelakaan, kesehatan, kriminalitas, bencana alam, gangguan keamanan dan ketertiban, kerusuhan, serta kekerasan terhadap perempuan dan anak. Diskominfo telah menjalin kerja sama dengan BPBD, Dinas Kesehatan, DLLAJ, kepolisian, dan petugas pengawas Bendungan Katulampa untuk memperoleh informasi mengenai ketinggian air demi mendukung layanan darurat. (Solihin et al., 2023)

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2024 dengan menggunakan data terbaru yaitu data penelepon masuk pada bulan Januari dan Februari, dengan total panggilan masuk sebanyak 57.171 telpon dengan rata-rata sebanyak 953 telpon masuk per hari.

Mengatasi pengaduan masyarakat tentang laporan kegawatdaruratan Kota Bogor. Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti:

1. Layanan *call center* 112 di Kota Bogor dapat menerima telepon gawat darurat rata-rata sebanyak 953 telepon dalam sehari, hanya saja masih terdapat beberapa telepon masuk yang tidak bersifat gawat darurat, telepon dari anak-anak yang tidak memberikan laporan, dan telepon iseng, atau yang disebut dengan istilah *prank call* dan *gosh call*.
2. Dengan panggilan masuk sebanyak itu, terdapat 12 *agent call taker* yang dibagi menjadi 4 *shift* dalam 24 jam yang di mana 1 *shift* berisikan 3 orang, dalam 1 kali aduan masuk masyarakat yang memberikan aduan tidak dibatasi durasi waktu penelponan, selagi aduan tersebut bersifat darurat, sehingga dalam pelaksanaannya masih terjadi antrean dan panggilan tidak terjawab;
3. Selain itu, jaringan yang tidak stabil juga menjadi hambatan untuk menjalankan program ini.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melihat dan meneliti bagaimana Efektivitas Layanan *Call Center* 112 Dalam Memberikan Pelayanan Gawat Darurat di Kota Bogor. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan *call center* 112, untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan layanan *call center* 112 di Kota Bogor, serta upaya yang sudah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menangani hambatan-hambatan tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Metode ini didefinisikan sebagai penelitian yang tidak membandingkan atau menghubungkan variabel lain untuk mengetahui variabel mandiri (*independen*) (Jusman & Shavab, 2020). Penelitian ini mendeskripsikan efektivitas layanan *call center* 112 di Kota Bogor dengan melalui dimensi (1) pemahaman program; (2) ketepatan sasaran; (3) ketepatan waktu; (4) tercapainya tujuan; (5) perubahan nyata menurut Sutrisno dalam Nabila Putri et al.(2021).

Penelitian ini melibatkan 953 orang, 953 di antaranya adalah rata-rata masyarakat yang menggunakan layanan call center 112 Kota Bogor setiap hari. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling, dengan 91 orang sebagai responden.

Dengan menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan kuesioner. Lalu untuk mengukur bagaimana efektivitas layanan call center 112 Kota Bogor, peneliti menggunakan skala likert untuk menemukan skor dari semua jawaban yang ada. Sugiyanto (2019) menyatakan bahwa skala likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Penulis menggunakan metode analisis data *Weight Mean Score* (WMS) untuk menganalisis data yang diperoleh.

$$M = \frac{\sum F(X)}{n}$$

Keterangan: M adalah jumlah angka penafsiran yang diperoleh atau kriteria penafsiran, F adalah frekuensi jawaban responden X adalah pembobotan (jumlah nilai) dan n adalah jumlah sampel penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari kuesioner tentang seberapa efektif layanan call center 112 di Kota Bogor. Teori Sutrisno (2010) adalah dasar penelitian ini. Teori efektivitas ini terdiri dari lima dimensi, di antaranya adalah:

1. Pemahaman Program;
2. Ketepatan Sasaran;
3. Ketepatan Waktu;
4. Tercapainya Tujuan; dan
5. Perubahan Nyata.

1. Hasil analisis Variabel Efektivitas

Adapun analisis jawaban responden terkait variabel Efektivitas layanan call center 112 di Kota Bogor dapat dilihat dari tabel 1 di bawah:

Tabel 1

Rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Memberikan Pelayanan Gawat darurat Di Kota Bogor

Variabel	Dimensi	Indikator	Rata-Rata	Kriteria
Efektivitas Program Menurut Sutrisno (2010)	Pemahaman Program	Masyarakat mengetahui tentang layanan call center 112 di Kota Bogor	3,94	Baik
		Masyarakat mengetahui alur atau SOP penggunaan layanan call center 112 untuk kegawat daruratan	3,59	Baik
		Informasi mengenai layanan call center 112 mudah di dapatkan	4,04	Baik
		Akses pelayanan call center 112 mudah?	4,06	Baik
		Layanan call center 112 dapat diakses menggunakan semua provider	4,12	Baik
	Rata-Rata		3,95	Baik
	Ketepatan Sasaran	Layanan call center 112 memudahkan dalam melakukan pengaduan kegawat daruratan	4,13	Baik
		Layanan call center 112 memudahkan masyarakat dalam melakukan kanal pengaduan dan	4,15	Baik

	lebih cepat diproses laporan tersebut		
Rata-Rata		4,14	Baik
Ketepatan Waktu	Ketepatan waktu diutamakan dalam pelayanan kegawat daruratan	4,16	Baik
	Petugas Merespon dengan cepat saat menerima panggilan kegawat daruratan	4,06	Baik
Rata-Rata		4,11	Baik
	Masyarakat puas atas pelayanan call center 112	3,95	Baik
	Layanan call center 112 sangat bermanfaat bagi warga Kota Bogor untuk melakukan aduan gawat darurat	4,18	Baik
Tercapainya Tujuan	Layanan call center 112 merupakan pelayanan publik yang efektif dalam menangani aduan gawat darurat	4,11	Baik
	Layanan call center 112 dapat membantu warga dalam menangani aduan apabila aduan tersebut bersifat darurat harus cepat ditanggapi dan harus secepatnya ditangani oleh OPD yang bersangkutan	4,18	Baik
Rata-Rata		4,10	Baik
Perubahan nyata	Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah	4,12	Baik

		lewat layanan kegawat daruratan call center 112		
Rata-Rata			4,12	Baik
Total Rata-Rata			4,08	Baik

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel rekapitulasi dari lima dimensi yang masing-masing dibagi menjadi beberapa indikator, hasilnya menunjukkan bahwa efektivitas layanan call center 112 di Kota Bogor berada dalam kategori “**baik**”, dengan skor akhir rata-rata **4,08** menurut tanggapan responden masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika, yang bertugas mengelola layanan call center 112, telah menjalankan tanggung jawabnya dengan sangat baik. Diharapkan, program call center 112 akan semakin memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan darurat..

Pada dimensi pertama yaitu pemahaman program dengan perolehan skor 3,95 dimana angka tersebut berdasarkan rumus *WMS (Weight Mean Score)* berada pada kriteria **Baik**. Dari hasil wawancara bersama ibu Windhy Octaviani, S.H., M.M selaku pranata hubungan masyarakat Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor salah satu komponen yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan sosialisasi ini ialah tidak adanya anggaran untuk melakukan sosialisasi lebih luas, Untuk mendapatkan informasi mengenai call center 112 Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor menyediakan informasi melalui website kominfo.kotabogor.go.id, dalam website tersebut masyarakat bisa mendapat informasi mengenai pengenalan dasar layanan call center 112, selain melalui website tersebut masyarakat bisa mendapatkan informasi melalui akun Instagram resmi Diskominfo Kota Bogor dengan nama akun [kominfobogor](https://www.instagram.com/kominfobogor). Dari hasil wawancara Bersama Bapak Syukri Sayyid Ahmad, S.Kom. selaku Analis Sistem Informasi dan Dimensi Hukum pada tanggal 29 Januari 2024, untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan

gawat darurat, Dinaskominfo telah meningkatkan akses layanan sehingga saat ini layanan call center 112 sudah bisa diakses melalui semua provider dan telepon rumah.

Pada dimensi kedua yaitu Ketepatan Sasaran, diperoleh hasil 4,14 dimana angka tersebut berdasarkan rumus *WMS (Weight Mean Score)* berada pada kriteria **Baik**. Yang mana, layanan call center sudah bergerak sesuai dengan Pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Dari hasil wawancara dengan Bapak Syukri Sayyid Ahmad, S.Kom. selaku Analis Sistem Informasi dan Dimensi Hukum beliau mengatakan bahwa Dinaskominfo memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan kanal pengaduan dan lebih cepat diproses laporan tersebut.

Pada dimensi ketiga yaitu Ketepatan Waktu, diperoleh hasil 4,11 dimana angka tersebut berdasarkan rumus *WMS (Weight Mean Score)* berada pada kriteria **Baik**. Dari hasil wawancara, Dinaskominfo Kota Bogor bisa menerima telepon masuk paling banyak 3000 telepon dalam satu hari, dari banyaknya telepon masuk tersebut tentu saja ada telepon yang tidak terjawab dikarenakan oleh jaringan yang tidak stabil dan antrean telepon masuk, masyarakat yang terkena panggilan antrean ini akan diberikan nada sambung untuk menunggu.

Untuk menangani telepon gawat darurat yang masuk, selanjutnya akan langsung di proses dan di berikan laporan kepada OPD yang bersangkutan untuk segera ditangani. Setelah laporan gawat darurat di berikan kepada OPD terkait Dinaskominfo Kota Bogor memiliki batasan maksimal waktu untuk OPD terkait merespon yaitu selama 2-3 hari, jika OPD terkait belum juga merespon dan menindak lanjuti aduan tersebut, jika lewat dari batas waktu tersebut maka OPD terkait akan diingatkan Kembali oleh Dinaskominfo Kota Bogor melalui grup yang berisikan admin-admin dari masing-masing OPD.

Pada dimensi ke empat yaitu Tercapainya Tujuan, diperoleh hasil 4,10 dimana angka tersebut berdasarkan rumus *WMS (Weight Mean Score)* berada

pada kriteria **Baik**. Dari hasil wawancara Dinaskominfo Kota Bogor ingin memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam melakukan kanal pengaduan dan lebih cepat di proses laporan, hal tersebutlah yang menjadi pendorong Diskominfo Kota Bogor untuk terus meningkatkan layanan call center 112 sebagai Nomor Tunggal Panggilan Darurat yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Bogor. Dinaskominfo Kota Bogor memiliki target dalam pelaksanaan program ini yaitu target yang direncanakan adanya program call center adalah untuk membantu warga dalam menangani aduan apabila aduan tersebut bersifat darurat dan harus cepat di tanggap dan harus secepatnya ditangani oleh OPD atau perangkat daerah yang bersangkutan.

Pada dimensi terakhir yaitu dimensi perubahan nyata, hasil jawaban responden terhadap indikator kepercayaan masyarakat mendapatkan nilai rata-rata 4,12 dengan kategori "Baik". Kategori ini menunjukkan bahwa dalam hal Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah lewat layanan kegawat daruratan call center 112 sudah baik. Yang berarti Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor sudah mampu membangun hubungan kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah dalam menangani kejadian gawat darurat.

2. Kendala yang dihadapi dalam efektivitas layanan call center 112 dalam memberikan pelayanan gawat darurat di kota bogor

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Syukri Sayyid Ahmad, S.Kom. selaku Analis Sistem Informasi dan Dimensi Hukum, mengatakan bahwa ada beberapa hambatan yang menghalangi pelayanan gawat darurat yang dapat diberikan melalui layanan call center 112 seperti:

1. Layanan *call center* 112 di Kota Bogor dapat menerima telepon gawat darurat rata-rata sebanyak 953 telepon dalam sehari, hanya saja masih terdapat beberapa telepon masuk yang tidak bersifat gawat darurat, telepon dari anak-anak yang tidak memberikan

laporan, dan telepon iseng, atau yang disebut dengan istilah prank call dan gosh call. Hal ini bisa saja terjadi karena sosialisasi yang belum maksimal.

2. Dengan panggilan masuk sebanyak itu, terdapat 12 *agent call taker* yang dibagi menjadi 4 *shift* dalam 24 jam yang di mana 1 *shift* berisikan 3 orang, dalam 1 kali aduan masuk masyarakat yang memberikan aduan tidak dibatasi durasi waktu penelponan, selagi aduan tersebut bersifat darurat, sehingga dalam pelaksanaannya masih terjadi antrean dan panggilan tidak terjawab;
3. Program ini juga mengalami kendala karena jaringan yang tidak stabil.

3. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas layanan call center 112 dalam memberikan pelayanan gawat darurat di Kota Bogor

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Syukri Sayyid Ahmad, S.Kom. selaku Analis Sistem Informasi dan Dimensi Hukum, mengatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika telah melakukan beberapa upaya dalam mengefektifkan layanan call center 112 yaitu:

1. Berusaha terus melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat lewat media sosial mengenai apa itu layanan call center 112 dan cara menggunakan layanan tersebut. Seperti yang baru-baru ini dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor berkolaborasi dengan Sekolah Vokasi IPB membuat video pendek mengenai layanan call center 112, video tersebut dapat masyarakat lihat di akun Instagram yang diawasi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dengan nama pengguna sibadraverifikator112.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika juga terus berupaya dan berinovasi meningkatkan layanan call center 112 dengan bekerja sama berbagi strategi dalam peningkatan pelayanan dengan Dinas

Komunikasi dan Informatika daerah lain salah satunya seperti Kabupaten Bogor.

3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas jaringan yang ada di sekitar tempat layanan call center 112 di selenggarakan agar pegawai yang bertugas bisa langsung menerima panggilan masuk dan meminimalisir terjadinya antrean panggilan karena jaringan yang tidak stabil, tentunya kestabilan jaringan ini Kembali lagi ke keadaan cuaca di Kota Bogor yang sering kali berubah-ubah dan mempengaruhi kualitas jaringan.
4. Antrean panggilan juga terjadi karena banyaknya telpon masuk yang tidak bersifat darurat. Dalam pelaksanaannya masyarakat yang melakukan panggilan dan bersifat darurat tidak dikenakan batasan waktu dalam melaporkan kejadian gawat daruratnya, untuk meminimalisir terjadinya antrean dan memaksimalkan waktu petugas akan langsung menutup panggilan yang tidak bersifat darurat atau hanya iseng saja, jika ada nomor yang sama menelpon dengan tujuan hanya iseng atau melakukan panggilan tidak gawat darurat maka nomor tersebut akan diblokir dan tidak dapat menelpon lagi.

KESIMPULAN

Hasil studi ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan bagi instansi pemerintahan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor untuk dijadikan sebahen bahan evaluasi atau pertimbangan mengenai efektivitas layanan call center 112 dalam memberikan pelayanan gawat darurat di Kota Bogor.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Memberikan Layanan Gawat Darurat Di Kota Bogor dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Memberikan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Bogor

Berdasarkan dari hasil rekapitulasi dari variabel efektivitas layanan call center 112 dalam memberikan pelayanan gawat darurat di Kota Bogor, dalam penelitian ini menunjukkan hasil skor rerata **4,12** dengan kategori **“baik”**. Hal tersebut menggambarkan bahwa efektivitas layanan call center 112 di Kota Bogor sudah baik meskipun belum efektif secara sempurna.

Jumlah nilai tertinggi dari jawaban responden yaitu ada pada dimensi Ketepatan Sasaran dengan memperoleh nilai tertinggi dengan hasil rata-rata **4,14** dengan kategori **“baik”**. Dimensi ini dapat dikatakan baik karena layanan call center 112 Kota Bogor dapat memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pertolongan, hanya dengan lewat satu nomor darurat namun bisa merangkap keseluruhan aduan kegawat daruratan.

Berdasarkan hasil rata-rata perhitungan variabel efektivitas layanan call center 112 dalam memberikan pelayanan gawat darurat di Kota Bogor untuk jawaban responden yang memperoleh nilai paling rendah yaitu berada pada dimensi pemahaman program dengan 2 indikator yaitu sosialisasi mengenai layanan call center 112 dan kemudahan sistem informasi yang digunakan, dengan perolehan skor rata-rata **3,95** dengan kategori **“baik”**, dengan perolehan kategori yang sama namun dengan skor rata-rata yang berbeda, masyarakat menilai sosialisasi yang belum dilaksanakan secara meluas sehingga masyarakat sebagian masih ada yang belum mengetahui manfaat dan alur penggunaan layanan call center 112.

2. Faktor pendorong adanya layanan call center 112 ini yaitu Dinaskominfo Kota Bogor ingin memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam melakukan kanal pengaduan dan lebih cepat di proses laporan.
3. Hambatan yang dihadapi dalam efektivitas layanan call center 112 dalam memberikan pelayanan gawat darurat yaitu mengenai layanan *call center* 112

di Kota Bogor dapat menerima telepon gawat darurat rata-rata sebanyak 953 telepon dalam sehari, hanya saja masih terdapat beberapa telepon masuk yang tidak bersifat gawat darurat, telepon dari anak-anak yang tidak memberikan laporan, dan telepon iseng, atau yang disebut dengan istilah prank call dan gosh call. Dengan panggilan masuk sebanyak itu, terdapat 12 *agent call taker* yang dibagi menjadi 4 *shift* dalam 24 jam yang di mana 1 *shift* berisikan 3 orang, dalam 1 kali aduan masuk masyarakat yang memberikan aduan tidak dibatasi durasi waktu penelponan, selagi aduan tersebut bersifat darurat, sehingga dalam pelaksanaannya masih terjadi antrean dan panggilan tidak terjawab. Selain itu jaringan yang tidak stabil juga menjadi hambatan dalam menjalankan program ini.

4. Upaya yang dilakukan pihak Dinaskominfo Kota Bogor dalam mengatasi hambatan yang dihadapi dalam Efektivitas layanan call center 112 dalam memberikan pelayanan gawat darurat di Kota Bogor yaitu terus melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat lewat media sosial mengenai apa itu layanan call center 112 dan cara menggunakan layanan tersebut, meningkatkan layanan call center 112 dengan bekerja sama berbagi strategi dalam peningkatan pelayanan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika daerah lain, selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas jaringan yang ada di sekitar tempat layanan call center 112 di selenggarakan agar pegawai yang bertugas bisa langsung menerima panggilan masuk dan meminimalisir terjadinya antrean panggilan, untuk meminimalisir terjadinya antrean dan memaksimalkan waktu petugas akan langsung menutup panggilan yang tidak bersifat darurat atau hanya iseng saja, jika ada nomor yang sama menelpon dengan tujuan hanya iseng atau melakukan panggilan tidak gawat darurat maka nomor tersebut akan diblokir dan tidak dapat menelepon lagi.

REFERENSI

- Administrator. (2024, March 12). *73 Bencana Terjadi di Kota Bogor Selama Februari 2024, Ratusan jiwa terdampak*. <https://Radarbogor.Jawapos.Com/Bogor/2474586595/73-Bencana-Terjadi-Di-Kota-Bogor-Selama-Februari-2024-Ratusan-Jiwa-Terdampak>.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bogor. (2016). *Kota Bogor terpilih sebagai Pilot Project Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112*. Kominfo.Kotabogor.Go.Id.
- Diskominfo Kota Bogor. (n.d.). *Kota Bogor terpilih sebagai Pilot Project Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112*. Kominfo.Kotabogor.Go.Id.
- Jusman, iyus, & Shavab, O. A. K. (2020). STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF TENTANG AKTIVITAS BELAJAR MAHASISWA DENGAN MENGGUNAKAN MEDIA PEMBELAJARAN EDMODO DALAM PEMBELAJARAN SEJARAH. *Jurnal Artefak*, 7(1), 13–20.
- Muyu, Y. L., Londa, V. Y., & Lotulung, L. (2023). Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 19(2). <https://doi.org/10.35791/agrsosek.v19i2.52059>
- Nabila Putri, Amirulloh Rijal, & Basori Yana Fajar Fitri Yana. (2021). Efektivitas Program Rehabilitasi Korban Perdagangan Orang. *Jurnal Governansi*, 1(1), 59–68.
- Solihin, A., Surtiani, A., Astuti, S., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2023). *KUALITAS LAYANAN NOMOR PANGGIL DARURAT (NDP) CALL CENTRE 112 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG*.