

RINGKASAN

SEKAR DHAMAYANTI. Tugas *Call taker* Cirebon Siaga 112 dalam Menerima Panggilan Kedaruratan di Kota Cirebon. *Duty Of Cirebon Siaga 112 Call taker In Receiving Emergency Calls At Cirebon City*. Laporan dibimbing oleh: WILLY BACHTIAR

Dewasa ini komunikasi menjadi semakin penting dalam setiap aktivitas dan interaksi antar manusia, baik secara tatap muka maupun menggunakan media serta memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti yang dilakukan pada Layanan Cirebon Siaga 112. Layanan Cirebon Siaga 112 merupakan nomor tunggal panggilan darurat beroperasi 24 jam setiap hari secara terus menerus dan tanpa dikenakan biaya telepon. Layanan Cirebon Siaga 112 mengintegrasikan panggilan darurat di beberapa sektor pemerintahan yang sudah ada sebelumnya dan membentuk untuk memudahkan masyarakat Kota Cirebon agar tidak harus mengingat beberapa nomor panggilan kedaruratan yg sudah ada.

Adapun rumusan masalah yang dibuat berdasarkan pembahasan tersebut memiliki manfaat sebagai berikut, memberikan penjelasan fungsi dan tugas personel layanan Cirebon Siaga 112, proses penerimaan panggilan kedaruratan, dan mengetahui hambatan dan solusi yang dialami calltaker dalam menangani panggilan kedaruratan. Lokasi dalam pengumpulan data penyusunan laporan akhir dilakukan pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Cirebon (DKIS) yang beralamat di Jalan Dr Sudarsono No. 40 Kesambi Kota Cirebon. Waktu pengumpulan data dilaksanakan mulai tanggal 17 Juni sampai 9 Agustus 2019. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui empat cara yaitu, observasi, wawancara, partisipasi aktif, dan studi pustaka.

Personel layanan Cirebon siaga 112 dibagi menjadi tiga, yaitu *Call taker*, *Dispatcher*, dan *Supervisor*. *Call taker* bertugas untuk menerima panggilan masyarakat, menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil, menentukan dan meneruskan keadaan darurat kepada *Dispatcher*, mencatat informasi pada aplikasi, memantau tindak lanjut panggilan darurat, dan membuat laporan. Layanan Cirebon Siaga 112 memiliki empat tim *Call taker* yang terdiri dari dua belas orang yang bertanggung jawab menerima panggilan darurat dari masyarakat, menganalisa informasi yang diterima dari pemanggil, menentukan dan meneruskan keadaan darurat kepada *Dispatcher*, mencatat informasi pada aplikasi, memantau tindak lanjut panggilan darurat dan membuat laporan. Satu tim kerja, terdiri dari tiga *Call taker*. Proses penerimaan panggilan kedaruratan pada layanan Cirebon siaga 112 dibagi menjadi tiga. Pertama adalah penentuan tipe panggilan, kedua adalah proses pengumpulan data, ketiga adalah penanganan kasus. Untuk membantu *Call taker* dalam mengumpulkan informasi, *Call taker* menggunakan aplikasi ESA 112 serta *softphone* ECX-V4-190202. Proses penanganan kedaruratan pada layanan Cirebon siaga 112 tidak selamanya berjalan lancar, terkadang dalam proses penanganan tersebut ditemukan beberapa hambatan yang terjadi dan menghambat kinerja *Call taker*. Hambatan tersebut dapat diatasi dengan solusi-solusi yang timbul dari pengalaman maupun hasil evaluasi bersama peresonek layanan Cirebon siaga 112.

Kata Kunci : *Call taker*, Cirebon siaga 112, *Public Service*.