

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah Kabupaten Grobogan telah meresmikan Layanan Panggilan Darurat 112 pada 31 Januari 2019. Inovasi tersebut telah diatur dalam Peraturan Bupati Grobogan Nomor 73 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Layanan Call Center 112 Kabupaten Grobogan diciptakan karena banyaknya nomor telepon darurat dari beberapa perangkat daerah yang menangani masalah darurat, sehingga masyarakat merasa kebingungan ketika akan memberikan laporan aduan darurat. Layanan Call Center 112 ditugaskan untuk menangani kejadian gawat darurat di Kabupaten Grobogan yang beroperasi selama 24 jam dengan sistem shifting, memastikan bahwa permintaan dan aduan masyarakat dapat ditanggapi secara real-time dan disposisi kepada perangkat daerah terkait.

Keberadaan layanan panggilan darurat 112 merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah untuk meningkatkan responsivitas terhadap situasi darurat yang membutuhkan penanganan segera. Layanan ini diharapkan dapat memberikan bantuan cepat dan efektif kepada masyarakat dalam berbagai keadaan darurat, seperti kecelakaan lalu lintas, kebakaran, bencana alam, dan kondisi medis yang mendesak. Implementasi layanan panggilan darurat 112 di Kabupaten Grobogan dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika, yang bertanggung jawab atas operasionalisasi dan koordinasi antar lembaga terkait.

Implementasi layanan panggilan darurat 112 memerlukan kerjasama yang sinergis antar berbagai instansi, termasuk kepolisian, pemadam kebakaran, rumah sakit, dan lembaga terkait lainnya. Kesiapan dan ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, infrastruktur teknologi yang memadai, serta efektivitas koordinasi antar lembaga menjadi kunci keberhasilan layanan ini. Namun, dalam pelaksanaannya, layanan ini tidak luput dari berbagai tantangan dan kendala.

Beberapa alasan mendasari pentingnya penelitian ini. Pertama, masih terdapat ketidakpastian mengenai seberapa efektif masyarakat mengenal dan menggunakan layanan 112. Kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang adanya layanan ini sangat penting untuk memastikan bahwa mereka dapat memanfaatkannya saat dibutuhkan. Kedua, adanya kendala teknis dan operasional dalam pelaksanaan layanan ini. Masalah seperti gangguan teknis, infrastruktur yang belum memadai, dan standar operasional prosedur yang belum optimal dapat menghambat respons yang cepat dan efisien dalam keadaan darurat.

Layanan panggilan darurat 112 di Kabupaten Grobogan menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara penggunaan dan pemahaman masyarakat. Berdasarkan data dari Dinas Komunikasi dan Informatika, sejak diluncurkan pada 31 Januari 2019, layanan ini menerima hingga 2.000 panggilan per bulan. Namun, survei menunjukkan bahwa hanya sekitar 60% masyarakat yang mengetahui dan memahami keberadaan layanan ini. Selain itu, layanan 112 dihadapkan pada masalah teknis, seperti gangguan jaringan yang terjadi pada 7 Februari 2019, yang menyebabkan layanan tidak berfungsi selama 15-30 menit dan mengakibatkan keterlambatan respons terhadap insiden darurat.

Selain itu ada juga mengenai panggilan prank dan ghost dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang tantangan yang dihadapi oleh operator dalam menangani panggilan yang tidak relevan. Berdasarkan data, total panggilan ghost dan prank selama periode 1 Januari hingga 29 Desember 2024 adalah 3.227 panggilan. Panggilan prank dan ghost ini menjadi masalah serius karena dapat mengalihkan perhatian operator dari panggilan darurat yang sebenarnya. Panggilan tersebut tidak sesuai dengan tujuan layanan, seperti orang yang hanya ingin curhat, melaporkan masalah yang tidak termasuk dalam kategori darurat, atau bahkan panggilan yang hanya bertujuan untuk mengerjai operator. Hal ini juga menunjukkan kurangnya kesadaran masyarakat tentang fungsi dan pentingnya layanan darurat.

Infrastruktur telekomunikasi yang belum memadai di beberapa daerah terpencil, seperti Desa Katekan di Kecamatan Brati, memperparah kesulitan akses terhadap layanan darurat. Masyarakat sering kali harus mencari tempat dengan sinyal yang lebih baik untuk dapat menghubungi layanan 112. Tantangan lainnya adalah koordinasi antar lembaga yang kurang optimal. Sebagai contoh, pada kasus kebakaran di Desa Katekan, Kecamatan Brati, terjadi keterlambatan koordinasi antara pusat panggilan darurat dan dinas pemadam kebakaran, yang diperburuk oleh jarak yang cukup jauh dari kantor pemadam induk di Kota Purwodadi. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan infrastruktur dan koordinasi antar lembaga untuk meningkatkan efektivitas layanan 112.

Penelitian yang dilakukan oleh Siti Zubaedah Efni yang berjudul “Efektivitas Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di Kota Makassar. Meskipun sistem ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, ada beberapa tantangan dalam implementasinya.

Masyarakat kurang menyadari keberadaan dan fungsi layanan ini, dan sosialisasi dari pemerintah kota masih terbatas. Akibatnya, banyak panggilan yang masuk ke layanan NTPD 112 tidak sesuai tujuan, sehingga mengurangi efektivitas layanan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi dan penyaringan panggilan untuk meningkatkan kinerja NTPD 112 (Efni, 2022).

Disisi lain ada penelitian oleh Fitria Shalza, Denny Hewnawan, dan Euis Salbiah berjudul “Efektivitas Layanan Call Center 112 di Kota Bogor”. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas layanan Call Center 112 di Kota Bogor, yang bertujuan untuk mempermudah koordinasi antar instansi dan mempercepat penanganan keadaan darurat. Meskipun layanan ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaannya. Tantangan tersebut meliputi kurangnya sosialisasi, kendala teknis pada infrastruktur, dan standar operasional prosedur yang belum optimal.

Masyarakat masih kurang memahami dan menggunakan layanan ini dengan benar, yang mengurangi efektivitasnya. Selain itu, terdapat kendala teknis pada infrastruktur yang menghambat kelancaran operasional layanan, seperti peralatan yang tidak memadai atau gangguan teknis lainnya. Standar operasional prosedur yang belum terdefinisi dengan jelas juga menyebabkan ketidaksesuaian dalam penanganan keadaan darurat, yang dapat mengakibatkan penanganan yang kurang efisien dan tepat waktu. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, perbaikan dan peningkatan infrastruktur teknis, serta penyusunan standar operasional prosedur yang lebih baik untuk memastikan efektivitas layanan Call Center 112 di Kota Bogor. (Shalza et al., 2024)

Selanjutnya penelitian yang berjudul “Analisis Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin” oleh (Saswita, Mudasir, et al., 2021) adalah pelaksanaan program layanan darurat Muba Siaga 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Musi Banyuasin, yang bertujuan untuk memberikan akses cepat dan efisien kepada masyarakat dalam keadaan darurat. Meskipun layanan ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan respon darurat, terdapat berbagai kendala teknis dan operasional yang menghambat pelaksanaannya, termasuk infrastruktur yang kurang memadai dan sosialisasi yang belum optimal. Penelitian ini berusaha untuk mengevaluasi efektivitas layanan ini dan mengidentifikasi solusi untuk meningkatkan kualitas dan kinerja layanan Panggilan Darurat 112.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelaksanaan program ini belum optimal. Kendala utama yang ditemukan meliputi kurangnya sarana dan prasarana pendukung, sosialisasi yang belum optimal, dan berbagai masalah operasional. Penelitian ini menyarankan perbaikan

dalam infrastruktur, peningkatan sosialisasi, dan penyesuaian prosedur operasional untuk meningkatkan efektivitas layanan Panggilan Darurat 112. (Saswita, Mudasir, et al., 2021)

Dengan memahami dan mengatasi kendala-kendala tersebut, diharapkan layanan Panggilan Darurat 112 dapat berfungsi secara maksimal dan memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat Kabupaten Grobogan. Penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan layanan dari segi sosialisasi, infrastruktur, dan operasional untuk memberikan rekomendasi yang tepat.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat Kabupaten Grobogan terhadap layanan Panggilan Darurat 112 yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika ?
2. Apa saja kendala teknis dan operasional yang dihadapi dalam implementasi layanan Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Grobogan ?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas implementasi layanan Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Grobogan ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengevaluasi tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat Kabupaten Grobogan terhadap layanan Panggilan Darurat 112 yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika.
2. Mengidentifikasi kendala teknis dan operasional yang dihadapi dalam implementasi layanan Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Grobogan.
3. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi layanan Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Grobogan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis :

1. Menambah wawasan dan pemahaman mengenai efektivitas layanan panggilan darurat 112 dalam konteks pelayanan publik.
2. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan manajemen layanan publik.

Manfaat Praktis :

1. Membantu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan dalam meningkatkan kualitas dan kinerja layanan panggilan darurat 112.
2. Memberikan rekomendasi untuk mengatasi kendala-kendala dalam implementasi layanan panggilan darurat 112.
3. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan panggilan darurat 112 di Kabupaten Grobogan.
4. Menyediakan data dan temuan yang dapat digunakan oleh pemerintah daerah dan lembaga terkait lainnya untuk memperbaiki layanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran yang menentukan seberapa baik sebuah organisasi mencapai tujuannya, jika tujuan tersebut tercapai, organisasi tersebut dianggap berjalan dengan efektif (Aulia & Soemitra, 2021).

Efektivitas adalah hubungan antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Semakin besar kontribusi hasil tersebut terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut dianggap (Ibrahim et al., 2020).

Menurut Mardiasmo dalam (Syamsudin et al., 2022) efektivitas menggambarkan tingkat pencapaian hasil program dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan. Singkatnya, efektivitas adalah perbandingan antara hasil yang diperoleh (outcome) dengan output yang direncanakan.

Dari ketiga definisi diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa Efektivitas adalah konsep penting yang membantu menilai keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui berbagai sudut pandang.

2.1.2 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahap kunci dalam keseluruhan proses kebijakan publik, karena secara langsung terkait dengan kinerja kebijakan serta pencapaian tujuan dan hasil yang diharapkan, baik output maupun outcomes (Sutmasa, 2021).

Implementasi kebijakan adalah kegiatan yang dilakukan setelah pengarah resmi kebijakan diterbitkan, yang mencakup upaya pengelolaan input untuk menghasilkan hasil dan dampak yang bermanfaat bagi masyarakat (Sutmasa, 2021).

Van Meter dan Van Horn mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok dari sektor pemerintah maupun swasta, yang bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan yang disepakati (Situmorang, 2016).

Dari definisi di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah tahap penting dalam proses kebijakan publik yang melibatkan tindakan konkret untuk menjalankan kebijakan yang telah disepakati, dengan tujuan mencapai hasil dan dampak positif bagi masyarakat.

Keberhasilan implementasi kebijakan dapat dinilai dari dua perspektif utama. Pertama, dari segi proses, yaitu apakah pelaksanaan kebijakan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan merujuk pada tindakan kebijakan yang spesifik. Kedua, dari segi tujuan, yaitu apakah kebijakan berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan, yang diukur melalui beberapa indikator : 1. dampak atau efek pada individu dan kelompok dalam masyarakat; 2. tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan oleh kelompok sasaran. (Sutmasa, 2021).

Edwards III mengidentifikasi beberapa aspek yang berkontribusi signifikan pada pelaksanaan kebijakan, yaitu:

1. Komunikasi : Proses di mana individu memahami suatu ide atau gagasan yang disampaikan oleh pembicara atau penulis melalui sistem simbol, sinyal, atau perilaku yang lazim digunakan.
2. Kewenangan / Struktur Birokrasi : Otoritas atau legitimasi yang dimiliki oleh pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik, yang terkait erat dengan struktur birokrasi yang ada. Karakteristik utama birokrasi sering dijelaskan dalam prosedur kerja atau SOP dan organisasi yang terfragmentasi (Warjio Afandi, 2015).

3. Sumber Daya : Pelaksanaan kebijakan memerlukan dukungan sumber daya yang memadai, seperti tenaga kerja, materi, dan metode. Kebijakan publik harus dijalankan dengan hati-hati, jelas, dan konsisten. Tanpa sumber daya yang memadai, kebijakan tidak dapat diterapkan secara efektif dan hanya akan menjadi dokumen yang tidak diimplementasikan untuk menyelesaikan masalah atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor penting dalam pelaksanaan kebijakan publik meliputi staf yang memadai, informasi, pendanaan, wewenang, dan fasilitas pendukung lainnya (Warjio Afandi, 2015).
4. Disposisi atau Sikap Pelaksana : Watak dan karakteristik pelaksana kebijakan, seperti komitmen, disiplin, kejujuran, kecerdasan, dan sikap demokratis Wahab dalam (Warjio Afandi, 2015). Pelaksana kebijakan yang memiliki sikap positif cenderung melaksanakan kebijakan dengan baik, sementara pelaksana dengan pandangan berbeda dari tujuan kebijakan mungkin tidak akan menerapkan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien (Jumria Mansur, 2021).

2.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan hukum yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait dengan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh institusi pelayanan public (Widanti, 2022).

Mahmudi dalam (Widanti, 2022) menyatakan bahwa pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjalankan ketentuan hukum yang berlaku. Penyelenggara pelayanan publik ini meliputi instansi pemerintah, seperti : Satuan kerja atau organisasi kementerian; Departemen; Lembaga pemerintahan non-departemen; Kesekretariatan lembaga tinggi negara, seperti sekretariat dewan (satwan) dan sekretariat negara (setneg); Badan Usaha Milik Negara (BUMN); Badan Hukum Milik Negara (BHMN); Badan Usaha Milik Daerah (BUMD); dan Instansi pemerintah lainnya, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk dinas-dinas dan badan-badan.

Dari definisi pelayanan publik yang diuraikan di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh institusi pelayanan publik, baik dari sektor pemerintah pusat maupun daerah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, dan layanan administratif, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

2.1.4 Layanan Panggilan Darurat 112

1. Pengertian Layanan Panggilan Darurat 112

Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 adalah sebuah layanan untuk situasi darurat yang bisa diakses dengan menelepon nomor 112. Panggilan ini akan terhubung dengan Pusat Panggilan Darurat yang dikelola oleh pemerintah daerah. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengingat nomor darurat, mempercepat penanganan situasi darurat, dan mempermudah koordinasi antar lembaga terkait.

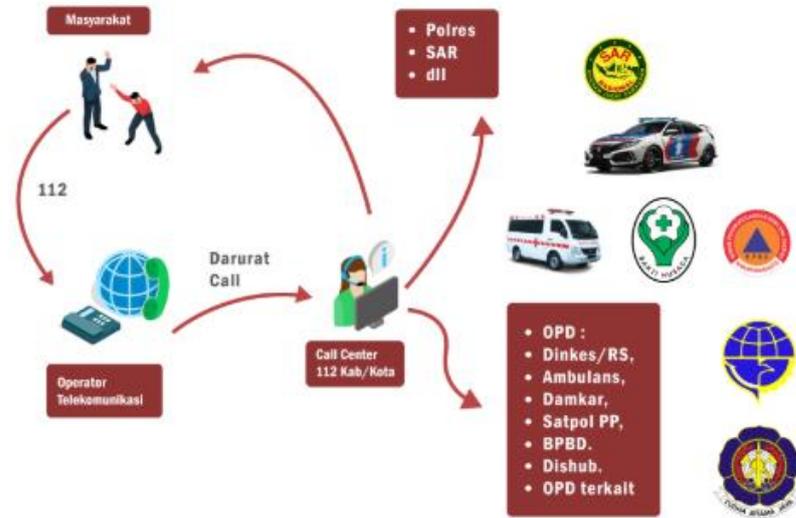
Pusat Panggilan Darurat (Call Center 112) didirikan oleh pemerintah daerah sebagai upaya untuk mempercepat bantuan kepada masyarakat yang berada dalam kondisi darurat seperti kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, masalah kesehatan, gangguan keamanan, dan situasi darurat lainnya yang diakui oleh pemerintah.

Ketika masyarakat menelepon nomor 112, panggilan akan diterima oleh operator yang kemudian meneruskan informasi tersebut kepada petugas pengarah. Petugas ini akan menentukan jenis situasi darurat dan mengarahkan informasi tersebut kepada Organisasi

Perangkat Daerah (OPD) terkait, kepolisian setempat, atau petugas lapangan yang bertugas menangani situasi darurat (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2024).

2. Alur Kerja Call Center 112

Berikut adalah alur kerja layanan panggilan darurat 112 Kabupaten Grobogan :



Gambar 2. 1 Alur Kerja Call Center 112

3. Nomor Kedaruratan/ Kebencanaan Kabupaten Grobogan

Berikut adalah daftar nomor kedaruratan/ kebencanaan Kabupaten Grobogan yang peneliti dapatkan pada saat observasi

KONTAK KEDARURATAN/ KEBENCANAAN KABUPATEN GROBOGAN	
TELEPON BEBAS PULSA	112/ 08812-112-112
KODIM	0292-421005
POLRES	0292-421142/ 08888-990-110
BPBD	0292-423338/ 0895-3333-09383
DAMKAR SATPOL PP :	
POS INDUK PURWODADI	0811-2992-934
POS WIROSARI	0811-2992-935
POS GUBUG	0811-2992-936
POS GODONG	0811-2992-937
DINAS SOSIAL	0292-422304/0813-1186-4686
DPUPR	0292-5139140
DISNAKKAN	0292-421079
PMI	0292-421220/ 0856-4159-1269
PSC119 DINKES	0811-2930-119
PLN	0292-123
PDAM	0292-421331/ 0811-2764-500
TELKOM	0292-422922/ 0821-3040-1030

Tabel 2. 1 Nomor kedaruratan/ kebencanaan Kabupaten Grobogan

4. Logo Panggilan Darurat 112 Kabupaten Grobogan

Berikut adalah logo panggilan darurat 112 Kabupaten Grobogan yang peneliti dapatkan pada saat observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan



Gambar 2. 2 Logo Grobogan Siaga 112

5. Undang-Undang Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Menurut Peraturan Bupati Grobogan Nomor 73 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, menyatakan bahwa Layanan NTPD 112 dilaksanakan untuk penanganan keadaan darurat yang meliputi :

- a. Permintaan pelayanan ambulans gawat darurat;
- b. Permintaan penyelamatan manusia;
- c. Penanganan kebakaran;
- d. Penanganan kerusakan;
- e. Penanganan kejadian kecelakaan;
- f. Penanganan bencana alam;
- g. Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian dengan kekerasan, kekerasan dalam rumah tangga dan tindak pidana lainnya;
- h. Penanganan kejadian terorisme;
- i. Penanganan pohon tumbang dengan korban atau terganggunya aktivitas Masyarakat;
- j. Penanganan hewan buas atau berbisa;
- k. Penanganan kerusakan konstruksi yang mengakibatkan korban atau terganggunya aktivitas masyarakat dan;
- l. Penanganan kegawatdaruratan lainnya.

2.1.5 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses yang bertujuan untuk mendapatkan, melatih, mengevaluasi, dan memberikan kompensasi kepada karyawan. Selain itu, manajemen ini juga bertanggung jawab atas hubungan tenaga kerja, kesehatan, keselamatan, dan aspek keadilan dalam lingkungan kerja, pernyataan ini disampaikan oleh Dessler dalam (Rumawas, 2018)

Manajemen sumber daya manusia adalah kegiatan yang melibatkan berbagai fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas kegiatan operasional sumber daya manusia, termasuk pengadaan, pengembangan,

kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemisahan, dengan tujuan untuk mencapai sasaran organisasi secara efektif dan efisien (Rumawas, 2018).

Menurut Hasibuan (2016), manajemen sumber daya manusia adalah struktur sistem formal dalam sebuah organisasi yang bertujuan untuk secara efektif dan efisien mengatur penerapan bakat individu guna mencapai tujuan organisasi. Manajemen ini mencakup beberapa elemen, yaitu potensi, sikap, nilai-nilai, kebutuhan, dan karakteristik.

Selain itu, manajemen sumber daya manusia juga mencakup kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan dan memotivasi kinerja individu di dalam suatu institusi (Mustopa et al., 2021).

Dari beberapa definisi di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah proses yang melibatkan kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap karyawan.

Fungsi manajemen sumber daya manusia dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Fungsi Manajemen :

a. Perencanaan (Planning)

Menentukan program karyawan untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk menetapkan tujuan dan target, merumuskan strategi, menetapkan sumber daya yang dibutuhkan, dan menetapkan indikator keberhasilan.

b. Pengorganisasian (Organizing)

Mendesain struktur organisasi dan membaginya menjadi unit-unit dengan fungsi yang berbeda tetapi memiliki tujuan yang sama.

c. Pengarahan (Directing)

Memberikan petunjuk dan mengajak karyawan untuk aktif berpartisipasi sesuai bidang kerja, termasuk penggerakan, motivasi, dan pemberian perintah.

d. Pengendalian/Pengawasan (Controlling)

Mengukur pencapaian tindakan dibandingkan dengan rencana, serta melakukan tindakan perbaikan jika terjadi penyimpangan.

2. Fungsi Operasional :

a. Pengadaan (Procurement)

Memperoleh tenaga kerja yang tepat melalui seleksi berdasarkan kemampuan dan keterampilan, serta menempatkan mereka sesuai keahlian.

b. Pengembangan (Development)

Mengembangkan tenaga kerja menjadi lebih produktif dan terampil melalui pendidikan, latihan, promosi, dan mutasi. Pelatihan adalah metode yang digunakan untuk mengembangkan sumber daya manusia yang berkaitan dengan kemampuan atau keterampilan pegawai atau pegawai yang telah menduduki suatu jabatan atau pekerjaan tertentu dalam suatu perusahaan atau organisasi (Mardia et al., 2023).

c. Kompensasi (Compensation)

Memberikan balas jasa yang adil dan wajar kepada karyawan atas kontribusi mereka, termasuk sistem kompensasi dan tunjangan

d. Integrasi/Penyatuan (Integration)

Menyesuaikan pandangan, kebiasaan, dan sikap karyawan dengan tujuan organisasi untuk mengatasi perbedaan atau benturan kepentingan.

e. Pemeliharaan (Maintenance)

Mempertahankan dan meningkatkan sumber daya manusia melalui fasilitas seperti jaminan kesehatan, kesejahteraan, keamanan, dan kenyamanan kerja.

f. Pemisahan/Pelepasan/Pensiun (Separation)

Mengelola proses pensiun karyawan dengan memastikan mereka dalam keadaan sebaik mungkin dan merasa aman, termasuk penyediaan dana pensiun. (Rumawas, 2018)

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Hasil Peneliti	Metode Penelitian
1	(Efni, 2022)	Penelitian ini menemukan bahwa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia menjadi kendala utama dalam penerapan layanan NTPD 112. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan sosialisasi yang lebih intensif dan pelatihan yang lebih baik dapat meningkatkan efektivitas layanan.	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif induktif, menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi
2	(Melinda, 2021)	Penelitian ini menemukan bahwa meskipun layanan ini berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti peningkatan pelatihan dan sosialisasi kepada Masyarakat. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya koordinasi antar lembaga terkait dalam meningkatkan efektivitas layanan.	Penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif, menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi
3	(Banon, 2023)	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program Layanan Darurat 112 sudah berjalan efektif dengan tingkat efektivitas sebesar 80.08%.	Penelitian deskriptif kuantitatif
4	(Shalza et al., 2024)	Penelitian ini 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. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, seperti kedisiplinan dan kemudahan akses.	Penelitian deskriptif kuantitatif, menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi
5	(Setiawati, 2018)	Penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi antar instansi dalam layanan pengaduan darurat Command Center 112 di Kota Surabaya sudah cukup koordinatif. Namun, masih terdapat beberapa elemen yang belum diterapkan, seperti departementalisasi matriks dan satuan-satuan tugas.	Penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif
6	(Solihin, Anwar Surtiani, 2023)	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan NPD Call Centre 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kemampuan fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (empathy).	Penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dengan pengambilan sampel dan data menggunakan triangulasi (gabungan) dan analisis data bersifat induktif/kualitatif.

7	(Manoppo et al., 2022)	Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program Cerdas Command Center di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado masih menghadapi beberapa tantangan, termasuk aspek organisasi, interpretasi, dan aplikasi (penerapan). Meskipun demikian, program ini dianggap sebagai langkah awal yang penting dalam pengembangan Smart City di Kota Manado.	Penelitian kualitatif dengan metode wawancara dan studi dokumentasi.
8	(Saswita, et al., 2021)	Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin belum dilaksanakan secara optimal. Kendala utama yang dihadapi adalah kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta sosialisasi yang masih minim.	Penelitian kualitatif dengan teknik analisis data kualitatif
9	(Basnayake et al., 2022)	Penelitian ini mengusulkan protokol panggilan darurat 5G Standalone One Service (5G-SOS) yang kompatibel dengan 3GPP dan 5G, yang menunjukkan hasil yang signifikan dibandingkan protokol lain dalam hal tingkat keberhasilan transmisi dan pengelolaan lalu lintas jaringan.	Penelitian eksperimental dengan evaluasi performa di kota Traverse, Michigan, USA.
10	(Petitdeman ge et al., 2020)	Penelitian ini mengembangkan kerangka kerja dan alat simulasi berbasis data untuk meningkatkan kinerja Call Center Darurat (ECC) dengan fokus pada peningkatan proses bisnis dan pengelolaan aktivitas mendadak.	Penelitian berbasis simulasi dengan pendekatan data-driven.
11	(Damasevic ius et al., 2023)	Penelitian ini mengeksplorasi penggunaan Internet of Emergency Services (IoES) dalam manajemen dan tanggap darurat, dengan fokus pada peran sensor dan perangkat IoT dalam memberikan informasi real-time kepada penanggung jawab darurat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan IoES dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan tanggap darurat dengan menyediakan data real-time kepada penanggung jawab darurat. Penelitian ini juga menyoroti tantangan dan peluang yang terkait dengan implementasi IoES, serta dampak potensial teknologi ini terhadap keamanan publik dan manajemen krisis.	Tinjauan literatur dan analisis potensi teknologi IoT dalam manajemen darurat.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang merupakan jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai efektivitas layanan panggilan darurat 112. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara rinci fenomena yang terjadi terkait layanan panggilan darurat 112 di Kabupaten Grobogan.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk melakukan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan (entity). Hal ini dilakukan karena ontologi alamiah menghendaki adanya kenyataan-kenyataan sebagai keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kuncinya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, dan analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dengan hasil penelitian yang lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2022).

Kegiatan pokok dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan secara intensif dan terperinci tentang gejala dan fenomena sosial yang diteliti, yaitu mengenai efektivitas layanan panggilan darurat 112. Data diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang diamati.

Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat menemukan sekaligus mendeskripsikan data secara menyeluruh dan utuh mengenai efektivitas layanan panggilan darurat 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan.

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2020), metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, dan analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dengan hasil penelitian yang lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Desain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik yang bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, dengan memperhatikan karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Penelitian ini tidak memberikan perlakuan, manipulasi, atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan kondisi yang ada secara apa adanya. Penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data yang mendalam dan komprehensif.

Menurut Nasution dalam (Hardani et al., 2020), dalam penelitian kualitatif, tidak ada satu pun yang cocok untuk dijadikan instrumen penelitian selain manusia yang melakukan penelitian tersebut. Hasil dari penelitian ini berupa deskripsi atau pernyataan, tetapi tidak memiliki bentuk angka-angka atau koefisien tentang hubungan antar-variabel.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan studi kasus, yang menurut (Yin 2020), adalah strategi penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena kompleks dalam konteks kehidupan nyata. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami dinamika yang terjadi dalam satu setting tertentu.

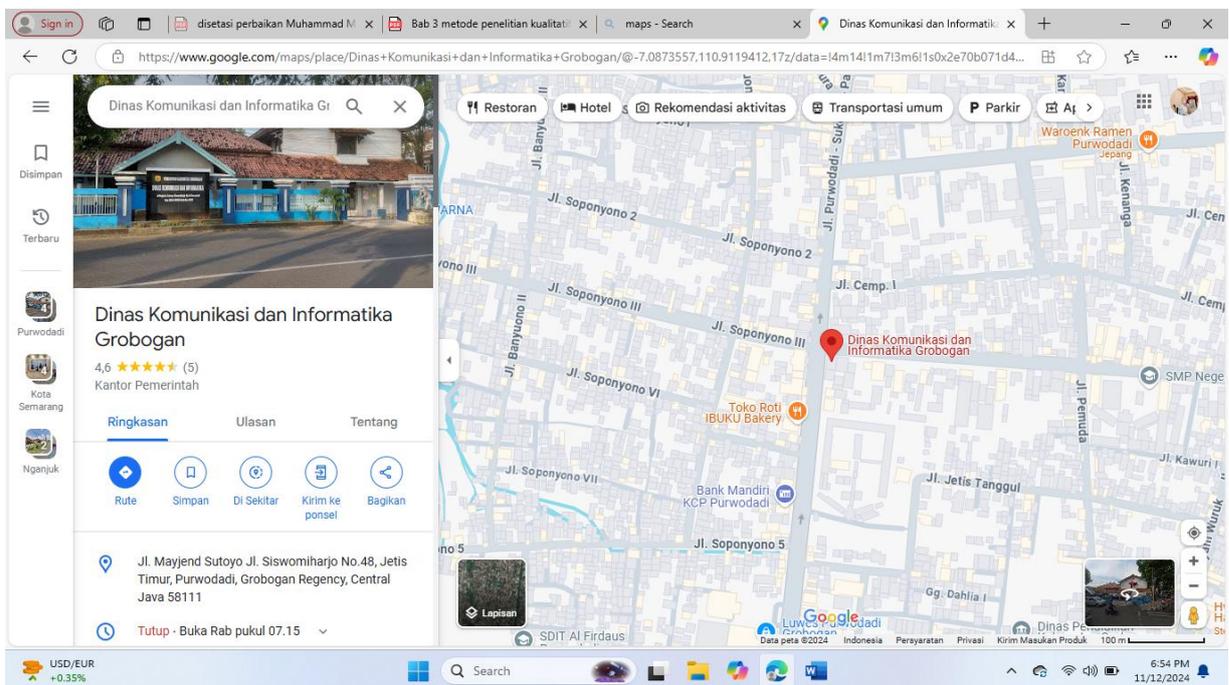
Langkah-langkah dalam Desain Penelitian :

1. Identifikasi Masalah : Menentukan masalah penelitian yang akan di investigasi, yaitu efektivitas layanan panggilan darurat 112.
2. Penentuan Lokasi dan Subjek Penelitian : Penelitian dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan dengan subjek penelitian meliputi kepala dinas, operator layanan 112 dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan
3. Pengumpulan Data: Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik triangulasi digunakan untuk memastikan validitas data.
4. Analisis Data: Data dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman (2014), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus sampai datanya jenuh.
5. Penarikan Kesimpulan: Kesimpulan ditarik berdasarkan data yang telah dianalisis dan diverifikasi melalui triangulasi.

Dengan desain ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan rinci mengenai efektivitas layanan panggilan darurat 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan.

3.3 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan yang beralamat di Jl. Mayjend Sutoyo Jl. Siswomiharjo No.48, Jetis Timur, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Grobogan , Jawa Tengah Kode Pos 58111.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

3.4 Obyek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), objek penelitian merupakan sasaran ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu berkaitan dengan suatu hal yang sifatnya objektif, valid, dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu).

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang menjadi fokus adalah :

Implementasi Layanan Panggilan Darurat 112 : Objek ini dipilih untuk mengkaji bagaimana layanan panggilan darurat 112 dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan, serta efektivitas dari implementasi tersebut.

Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan : Pegawai ini menjadi objek penelitian karena mereka terlibat langsung dalam operasional layanan panggilan darurat 112. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik total sampling, sehingga seluruh populasi yang berjumlah 15 pegawai dan masyarakat dijadikan sampel penelitian.

Objek penelitian ini diharapkan dapat memberikan data yang objektif, valid, dan reliabel mengenai efektivitas implementasi layanan panggilan darurat 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:104) teknik pengumpulan data merupakan bagian paling penting dalam sebuah penelitian. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai akan menghasilkan proses analisis data yang standar. Pengambilan data yang tidak sesuai akan menyebabkan data yang diambil tidak sesuai standar yang ditetapkan. Peneliti mencatat, mencermati sumber data sebagai bahan kajian dalam analisis data. Selanjutnya teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2020:193-330) dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi, dan triangulasi.

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dengan cara mencari data secara langsung dari responden dalam jumlah kecil baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Langsung dalam hal ini dapat dilakukan dalam bentuk tatap muka maupun melalui alat komunikasi. Wawancara biasanya dilakukan sebagai tahap awal untuk menemukan data yang ingin diteliti. Kuesioner atau biasa disebut angket adalah data yang didapatkan dalam bentuk daftar pertanyaan untuk dijawab secara langsung oleh responden. Metode ini sesuai untuk mendapatkan jawaban responden dalam jumlah besar. Biasanya setiap pertanyaan mempunyai kategori bobot masing-masing untuk dilakukan skoring berdasarkan jumlah jawaban atau alasannya.

Observasi atau pengamatan adalah sebuah metode pengambilan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, biasanya berupa fenomena, proses kerja, perilaku manusia, dan gejala alam. Metode ini dapat dilakukan untuk mengambil data dalam jumlah kecil hingga sedang. Meskipun memungkinkan dapat dilakukan untuk responden dalam jumlah besar namun membutuhkan rentang waktu lebih lama.

Dokumentasi, merupakan cara pengambilan data dengan menganalisis fakta berupa catatan peristiwa, gambar, diagram atau karya monumental yang sudah ada. Dokumentasi dalam penelitian kualitatif biasanya dilakukan untuk melengkapi observasi dan wawancara namun tidak terpengaruh oleh kehadiran peneliti. Dokumentasi sangat membantu untuk menjangkau data-data dari masa lalu.

Triangulasi merupakan penggabungan dari berbagai metode tersebut, seluruh data yang diambil dari berbagai teknik pengambilan data akan disilangkan kemudian diambil data paling valid dan faktual untuk menentukan sebuah kesimpulan. Triangulasi berguna untuk mengumpulkan data dari berbagai sudut pandang yang berbeda sehingga tingkat kevalidan data akan semakin tinggi apalagi dalam penelitian kualitatif teknik ini mampu meminimalisasi unsur subjektivitas peneliti sehingga data lebih akurat.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

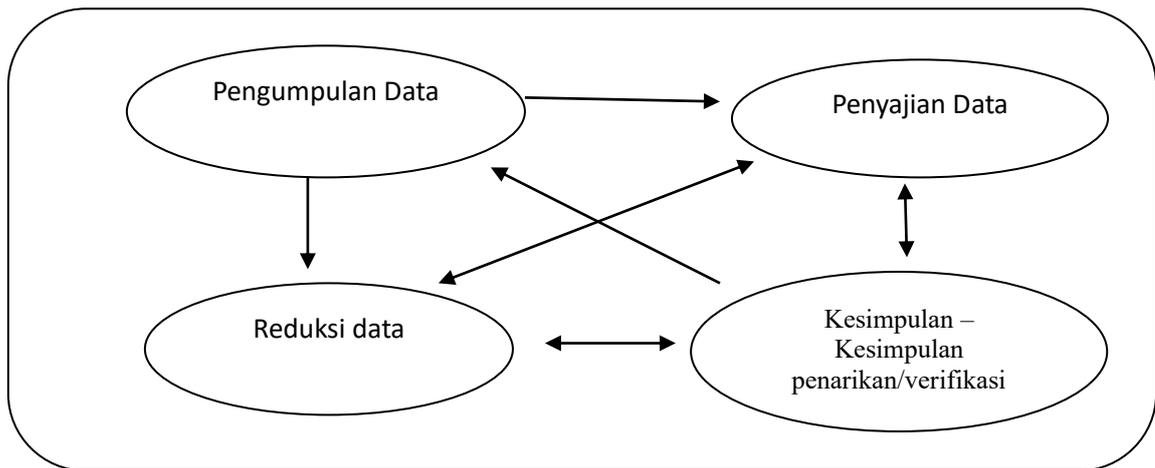
1. Teknik Wawancara : Peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait seperti petugas layanan 112, pengguna layanan, dan pejabat Dinas Komunikasi dan Informatika. Pertanyaan dapat difokuskan pada pengalaman mereka, tantangan yang dihadapi, dan persepsi mereka tentang efektivitas layanan.

2. Teknik Observasi : peneliti akan mengamati langsung proses operasional layanan panggilan darurat 112 untuk memahami bagaimana layanan tersebut dijalankan dan tantangan yang mungkin muncul.
 3. Teknik Dokumentasi : peneliti akan mengumpulkan dan analisis dokumen-dokumen terkait seperti laporan operasional, statistik panggilan, dan kebijakan yang diterapkan.
- Dengan teknik tersebut peneliti mendapatkan atau dapat menggali informasi secara tepat dan akurat terkait permasalahan yang dilaksanakan penelitiannya.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019) Teknik analisis data adalah kegiatan yang meliputi pengelompokan, tabulasi, penyajian, dan pengolahan data dengan menggunakan variabel-variabel untuk menjawab pertanyaan penelitian serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis data dalam penelitian kualitatif di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Grobogan dilakukan sejak sebelum terjun ke lapangan, observasi, selama pelaksanaan penelitian di lapangan hingga setelah selesai pelaksanaan penelitian di lapangan. Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasi data yang diperoleh ke dalam berbagai kategori, menjabarkan data ke dalam unit-unit yang lebih kecil, menganalisis data yang penting, menyusun dan menyajikan data yang relevan dengan masalah penelitian dalam bentuk laporan, serta membuat kesimpulan agar mudah dipahami.

Sesuai dengan jenis penelitian yang digunakan, peneliti menerapkan model interaktif dari Miles dan Huberman (2014:14) untuk menganalisis data penelitian. Proses analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan hingga selesai, sehingga data yang diperoleh mencapai tingkat kejenuhan. Model interaktif yang dimaksud adalah sebagai berikut :



Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiono (2022: 321-329)

Gambar 3.2 Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif

Komponen – komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data (Data Collection) :

Pengumpulan data adalah langkah pertama dalam proses analisis data. Ini melibatkan pengumpulan informasi dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara terus-menerus hingga data yang diperoleh mencapai kejenuhan, yaitu ketika tidak ada lagi informasi baru yang muncul. Metode pengumpulan data harus direncanakan dengan matang dan dilaksanakan secara sistematis untuk memastikan bahwa semua aspek yang

relevan dengan masalah penelitian tercakup. Pada tahap ini, peneliti harus mencatat semua temuan dengan detail dan menjaga kualitas serta integritas data yang dikumpulkan.

2. Reduksi Data (Data Reduction) :

Reduksi data adalah proses menyederhanakan data yang telah dikumpulkan untuk fokus pada informasi yang paling relevan dan penting. Langkah ini melibatkan penyaringan data mentah, mengeliminasi data yang tidak relevan, dan mengelompokkan data ke dalam kategori yang bermakna. Reduksi data membantu peneliti untuk mengurangi kompleksitas data sehingga lebih mudah dianalisis. Proses ini dilakukan secara terus-menerus selama pengumpulan data berlangsung, dan hasil reduksi data digunakan untuk menyusun pola atau tema yang akan dianalisis lebih lanjut. Teknik seperti coding atau pengkodean sering digunakan untuk membantu dalam proses ini.

3. Penyajian Data (Data Display) : Penyajian data melibatkan penyusunan data yang telah direduksi dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti tabel, grafik, matriks, atau narasi. Penyajian data yang baik memungkinkan peneliti untuk melihat pola, tren, dan hubungan antar data dengan jelas. Visualisasi data memainkan peran penting dalam membantu peneliti untuk menilai informasi yang ada dan membuat keputusan yang lebih baik. Penyajian data yang efektif juga memfasilitasi proses pengambilan kesimpulan dan memungkinkan orang lain untuk memahami hasil penelitian dengan lebih mudah. Penyajian yang sistematis dan terorganisir membantu dalam menjaga keakuratan dan kejelasan interpretasi data.

4. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing) dan Verifikasi :

Penarikan kesimpulan adalah proses di mana peneliti membuat interpretasi dari data yang telah disajikan untuk menarik kesimpulan akhir. Kesimpulan harus didasarkan pada bukti yang kuat dan mencerminkan temuan utama dari penelitian. Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik valid dan dapat diandalkan. Verifikasi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti triangulasi data, pengecekan silang dengan data lain, atau melalui uji keandalan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa interpretasi dan kesimpulan yang diambil tidak bias dan akurat. Proses ini membantu dalam meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil penelitian.

3.7 Keabsahan Data

Menurut (Sugiyono, 2022, hlm 364) dalam pengujian keabsahan data, metode kualitatif meliputi uji credibility (validitas internal), transferability (validitas eksternal), dependability (reliabilitas), dan confirmability (obyektivitas).

1. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative, dan member check.

2. Uji Transferability

Transferability adalah konsep dalam penelitian kualitatif yang berkaitan dengan validitas eksternal. Ini menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Dalam penelitian kualitatif, transferability bergantung pada pembaca atau pengguna hasil penelitian untuk menentukan apakah temuan tersebut relevan dengan konteks mereka. Oleh karena itu, peneliti harus memberikan deskripsi yang rinci, jelas, dan sistematis agar pembaca dapat memahami dan memutuskan apakah hasil penelitian dapat diterapkan di tempat lain.

3. Uji Dependability

Pengujian Dependability dalam penelitian kuantitatif dikenal sebagai reliabilitas. Penelitian yang reliabel adalah penelitian yang dapat diulangi atau direplikasi oleh orang lain. Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap

keseluruhan proses penelitian. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi data tersedia, maka penelitian tersebut tidak reliabel atau dependable.

Proses Audit dalam Penelitian dilakukan oleh auditor independen atau pembimbing yang mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti. Ini mencakup bagaimana peneliti menentukan masalah atau fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, menguji keabsahan data, hingga membuat kesimpulan. Jika peneliti tidak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya,” maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan.

4. Uji Confirmability

Penelitian kualitatif bersifat subyektif, sehingga untuk meningkatkan obyektivitas diperlukan uji konfirmabilitas. Pengujian confirmability dalam penelitian kualitatif mirip dengan uji obyektivitas dalam penelitian kuantitatif. Penelitian dikatakan obyektif jika hasilnya telah disepakati oleh banyak orang. Uji confirmability juga mirip dengan uji dependability, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji confirmability berarti menguji hasil penelitian terkait dengan proses yang dilakukan. Jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar confirmability. Dalam penelitian, proses harus ada dan terdokumentasi dengan baik agar hasilnya dapat dianggap valid.