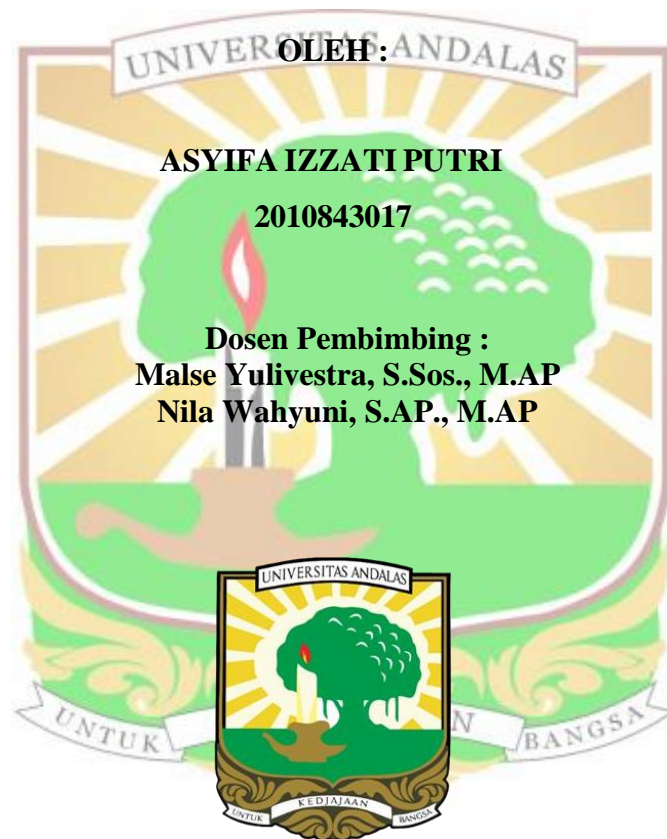


**MANAJEMEN PEMERINTAH KOTA PADANG PADA PROGRAM
PADANG CALL CENTER (PCC) 112 DALAM RANGKA MEMBERIKAN
PELAYANAN DARURAT BAGI MASYARAKAT DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2025

ABSTRAK

Asyifa Izzati Putri, No BP: 2010843017, Manajemen Pemerintah Kota Padang Pada Program Layanan Padang Call Center (PCC) 112 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Darurat Bagi Masyarakat Di Kota Padang. Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2024, Dibimbing Oleh Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP dan Nila Wahyuni, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 158 halaman dengan referensi 9 buku teori, 5 buku metode, 4 skripsi, 2 jurnal, 10 peraturan, 4 website dan 2 dokumen

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana manajemen Pemerintah Kota Padang pada program layanan *Padang Call Center (PCC) 112* dalam rangka memberikan pelayanan darurat bagi masyarakat di Kota Padang. Layanan *Padang Call Center (PCC) 112* ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menghadapi situasi darurat, seperti kebakaran, bencana, gangguan keamanan dan lainnya melalui koordinasi lintas sektor yang terpadu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informasi dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Kemudian, untuk menemukan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan teori fungsi manajemen H. Koontz dan O'Donnell, yang terdiri dari lima variabel yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan pegawai (*staffing*), pembinaan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan *Padang Call Center (PCC) 112* sudah berjalan cukup optimal namun masih terdapat beberapa kendala. Dalam pengelolaannya, tahap perencanaan masih belum maksimal karena layanan tersebut masih belum disebarluaskan dengan baik. Tahap pengorganisasian telah dilakukan dengan baik. Untuk pelaksanaan penyusunan pegawai belum berjalan optimal karena tidak terdapat persyaratan khusus dan proses seleksi terhadap pegawai *call taker* yang akan dipekerjakan. Pada tahap pembinaan juga masih belum berjalan optimal karena pemimpin tidak memberikan motivasi penuh kepada pegawai khususnya *call taker*. Kemudian, pada tahap pengendalian juga ditemui kendala yang disebabkan oleh belum adanya target lain untuk menghadapi permasalahan yang terjadi.

Kata Kunci: Manajemen, Layanan Darurat 112, Pemerintah Kota Padang

ABSTRACT

Asyifa Izzati Putri, Student ID: 2010843017, Padang city government management in the Padang Call Center (PCC) 112 service program in order to provide emergency services for the community in Padang city. Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang 2024, Supervised by Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP and Nila Wahyuni, S.AP, M.AP. This thesis consists of 158 pages with references of 9 theory books, 5 method books, 4 theses, 2 journals, 10 regulations, 4 websites and 2 documents

This study aims to describe how the management of the Padang City Government Management in the Padang Call Center (PCC) 112 service program in order to provide emergency services for the community in Padang City. The Padang Call Center (PCC) 112 service is designed to provide convenience for the community in dealing with emergency situations, such as fires, disasters, security disturbances and others through integrated cross-sector coordination.

This study uses a qualitative approach with a descriptive type. Data collection techniques are carried out by observation, interviews and documentation. The selection of information is done by purposive sampling technique. Then, to find the validity of the data, researchers use source triangulation. This study uses the theory of management functions of H. Koontz and O'Donnell, which consists of five variables, namely planning, organizing, staffing, directing, and controlling.

The results of the study indicate that the implementation of the Padang Call Center (PCC) 112 service has been running quite optimally but there are still some obstacles. In its management, the planning stage is still not optimal because the service has not been disseminated properly. The organizing stage has been carried out well. For the implementation of employee preparation, it has not been running optimally because there are no special requirements and a selection process for call taker employees who will be employed. The coaching stage is also still not running optimally because the leader does not provide full motivation to employees, especially call takers. Then, at the control stage, obstacles were also encountered due to the absence of other targets to deal with the problems that occurred.

Keywords: Management, Emergency Service 112, Padang City Government