

Evaluasi Implementasi Layanan Panggilan Darurat Di Universitas Indonesia Tahun 2018-2019

Rachel, Gaby

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131978&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini mengevaluasi implementasi layanan panggilan darurat di Universitas Indonesia Tahun 2018-2019. Penelitian ini menggunakan metode semi-kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian mendapatkan hasil 55% penilaian mahasiswa terhadap komponen system assessment tergolong baik namun fitur dari aplikasi UI Panic Button masih kurang. Pada komponen program planning 40,8% penilaian mahasiswa menunjukkan komponen tergolong baik. Pilihan untuk menghubungi layanan tanggap darurat disediakan untuk menyesuaikan ketersediaan pulsa dan kuota internet mahasiswa namun beberapa masih menganggap penggunaan aplikasi UI Panic Button kurang efisien karena panggilan yang menurutnya pada akhirnya terhubung ke telepon darurat UI. Didapatkan 52,5% penilaian mahasiswa pada program implementation tergolong baik Namun sosialisasi layanan kurang khususnya mengenai kegunaan dari layanan panggilan darurat ini. Selain itu, penyebarannya tidak luas kepada seluruh mahasiswa. 38,3% penilaian program improvement baik dan tidak semua mahasiswa tahu cara penggunaannya. Dari sisi instalasi dan pengaturan perangkat, UI sudah mendesain proses yang bertujuan mempercepat waktu respons. Selain itu, sudah dilakukan juga pelatihan bagi petugas terkait keadaan darurat yang dapat terjadi di kampus UI. Pada program certification, 50% penilaian dari mahasiswa yang sudah menggunakan layanan tergolong baik. Hasil penelitian menyarankan agar Universitas Indonesia memperbanyak fitur aplikasi UI Panic Button; memperluas sosialisasi layanan; mewajibkan pengunduhan UI Panic Button; serta meningkatkan kualitas layanan. Kata kunci: Evaluasi program, manajemen keadaan darurat, layanan panggilan darurat, pelaporan insiden