

IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN DARURAT *CALL CENTER* 112 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PETAJAM PASER UTARA

Lidea Adelina, Heryono Susilo Utomo

**eJournal Administrasi Publik
Volume 12, Nomor 3, 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Implementasi Program Layanan Darurat Call Center 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara.

Pengarang : Lidea Adelina

NIM : 2002016076

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 15 Juli 2024

Pembimbing



Dr. Heryono Susilo Utomo, M.Si
NIP. 19591023 198803 1 010

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	 Koordinator Program Studi Administrasi Publik  <u>Dr. Fajar Apriani, M.Si.</u> NIP 19830414 200501 2 003
Volume : 12	
Nomor : 3	
Tahun : 2024	
Halaman : 719-729	

IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN DARURAT CALL CENTER 112 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA

Lidea Adelina ¹, Heryono Susilo Utomo ²

Abstrak

Pelayanan pemerintah yang biasanya kaku dan rumit namun kini dengan perkembangan information and communication technology (ICT) dapat menyesuaikan pelayanan kepada masyarakat melalui E-Government, salah satu inovasi yang sangat menarik adalah layanan darurat Call Center 112. Tujuan dari penelitian dibahas ialah guna menganalisis implementasi Program Layanan Darurat Call Center 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara dan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat keberhasilan implementasinya. Melalui mengaplikasikan teori model implementasi program dari Korten, skripsi ini berfokus pada kesesuaian program dengan kelompok pemanfaat, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, kesesuaian kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, dan faktor penghambat dalam implementasi program layanan darurat call center 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsi kualitatif. Metode pengumpulan data dengan diaplikasikan ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data diaplikasikan ialah analisis data model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Layanan Darurat Call Center 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara sudah cukup baik, namun belum optimal karena adanya beberapa kendala. Di antaranya adalah perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia, kesenjangan kewenangan masing-masing organisasi perangkat daerah dalam kaitannya dengan koordinasi, sistem pola kerja yang harus diubah, kurangnya sosialisasi yang menyeluruh kepada seluruh masyarakat, banyaknya telepon palsu atau prank call, dan keterlambatan dalam merespon laporan.

Kata Kunci : *Layanan Darurat, Call Center 112, Kesesuaian Program*

Pendahuluan

Saputro (2015) menegaskan jika pelayanan publik adalah pemberian jasa pada individu ataupun masyarakat dengan memiliki esensi dalam berorganisasi selaras akan peraturan juga mekanisme dibuat. Namun demikian, pelayanan publik sering kali menghadapi berbagai tantangan di negara berkembang seperti

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: lidea.lida78@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Indonesia. Kapasitas masyarakat dan pemerintah daerah menjadi salah satu perhatian utama, terutama dalam bidang pelayanan publik, di mana individu sering menghadapi tantangan untuk mendapatkan resolusi yang cepat atas pertanyaan. (Setiawati, 2018).

Pemangku kebijakan termotivasi untuk mengembangkan inovasi yang meningkatkan dan memperbaiki karakter layanan mereka sebagai tanggapan atas meningkatnya permintaan akan layanan berkualitas tinggi dari pemerintah. Inovasi tidak selalu harus berupa konsep yang benar-benar baru; inovasi juga dapat mencakup peningkatan inovasi pelayanan publik yang sudah ada, pengembangan pendekatan baru, atau perluasan inovasi yang sudah ada. Hal ini merupakan transisi dalam berbagai prinsip, proses, juga praktiknya manajemen konvensional, ataupun melalui struktur organisasi tradisional ke manajemen modern. (Solong & Muliadi dalam Apriani dkk, 2024).

Pelayanan pemerintah yang biasanya kaku dan rumit namun kini dengan perkembangan *information and communication technology (ICT)* dapat menyesuaikan pelayanan kepada masyarakat dengan *E-Government*. Di bidang *E-Government*, salah satu inovasi yang sangat menarik adalah layanan darurat *Call Center 112*. Layanan ini dapat dipergunakan jika terdapatnya situasi darurat melalui menghubunginya nomor 112 dengan turut tehubung ke pusatnya pemanggilan darurat dengan dibangunkan dari pemerintah daerah. Pemerintah daerah membangun pusat panggilan darurat (*Call Center 112*) untuk memudahkan masyarakat yang berada dalam keadaan darurat seperti kecelakaan, kerusuhan atau gangguan keamanan, kebakaran, bencana alam, masalah kesehatan, ataupun bersituasi daruratnya lain dengan dinyatakan dari pemerintah ataupun pemerintahan daerah.

Saat ini Provinsi Kalimantan Timur merupakan wilayah yang memiliki empat daerah yang sudah meluncurkan layanan panggilan darurat *call center 112*, yaitu Balikpapan yang diresmikan pada tahun 2017 dan dipilih oleh kementerian kominfo menjadi salah satu *pilot project* menyelenggarakannya berlayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, kemudian Samarinda yang diresmikan pada tahun 2019, lalu Bontang pada tahun 2021 dan Penajam Paser Utara pada tahun 2022. Dari keempat wilayah tersebut, Penajam Paser Utara menjadi wilayah yang baru meresmikan layanan darurat *Call Center 112* pada 10 November 2022 yang diresmikan langsung oleh Bapak Hamdam selaku Bupati Penajam Paser Utara.

Berdasarkan wawancara sementara yang dilakukan peneliti bersama bapak Roinald Pagayang, S. Kom, M.H selaku *Supervisor Call Center 112* pada 21 Maret 2023 berlokasi dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara bahwa pada pengimplementasian layanan darurat *call center 112* terdapat beberapa permasalahan seperti belum adanya upaya penyuluhan kepada seluruh masyarakat Penajam Paser Utara tentang layanan *call center 112*, kurangnya sosialisasi mengakibatkan sebagian besar panggilan tersebut adalah

panggilan *prank* atau hanya bersifat mengerjai. Kemudian, masalah berkomunikasi juga berkoordinasi di tiap Organisasi Perangkat Daerah termasuk belum terselesaikan, dengan 364 panggilan yang tidak dijawab dan 77 panggilan yang dijawab. Selain itu, masih banyak Organisasi Perangkat Daerah yang masih terkendala dengan fasilitas infrastruktur yang belum memadai.

Dari fenomena di atas maka termasuk kedalam perumusan permasalahan pada perihal ditleiti tentang bagaimana implementasi program layanan darurat *Call Center* 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara serta apa saja faktor penghambat dalam implementasi program layanan darurat *Call Center* 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara.

Kerangka Dasar Teori

Implementasi Program

Termasuknya mekanisme esensial pada siklusnya peraturan publik ialah implementasi. Menurut Meter serta Horn dalam Suratman (2017), implementasi ialah serangkaian tindakan dengan dijalankan dari individu-individu, pejabat-pejabat, ataupun kelompok-kelompok dalam sektor swasta atau publik guna mencapai berbagai tujuannya dengan digariskannya pada suatu keputusannya kebijakan. Implementasi suatu program merupakan suatu proses yang kompleks karena suatu sistem selalu dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti lingkungan dengan senantiasa berubahkan. Mengacu Warwick pada Andani et al (2019). Indikator pendukung (dengan berimplikasi keberhasilannya) dan kondisi yang akan terjadi (faktor penghambat) adalah dua kategori faktor yang berpotensi mempengaruhi tingkat keberhasilan selama pelaksanaan program.

Maka berkesimpulan jika implementasi program ialah serangkaian aktifitas dengan telah direncanakannya atau diarahkan melalui cermat pada organisasi, dengan formal maupun informal, juga yang terus berupaya mencapai tujuan program itu sendiri.

Call Center 112

Rahmanty (2013) menjelaskan bahwa *call center* adalah suatu bentuk layanan setiap perusahaan untuk meningkatkan daya saing yang memanfaatkan telepon sebagai media komunikasi, yang memungkinkan pelanggan berinteraksi secara langsung dengan operator atau perwakilan *call center* secara *real time*. *Call center* adalah jenis sistem pengambilan informasi jarak jauh yang digunakan untuk menerima dan meneruskan sejumlah besar pertanyaan melalui telepon.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa panggilan darurat *call center* 112 adalah layanan yang dapat dimanfaatkan masyarakat umum untuk menghubungi nomor 112 dalam rangka mengatasi situasi darurat. Inisiatif pemerintah daerah untuk memperkuat pertahanan masyarakat dalam menghadapi situasi darurat, termasuk kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, permasalahan

kesehatan, gangguannya berkeamanan juga ketertiban masyarakat, serta situasi darurat lain, termasuk pembentukan layanan panggilan darurat *Call Center* 112. Tujuannya dari layanan dibahas ialah guna memastikan bahwa setiap orang dapat dengan mudah mengingat nomor darurat, mempercepat tanggap darurat, dan memfasilitasi koordinasi antar instansi terkait.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional adalah langkah untuk memberikan batasan yang menjelaskan makna suatu istilah yang penting dalam konteks penelitian. Melalui konteks penelitian ini, implementasi program layanan darurat *Call Center* 112 adalah kapasitas organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhannya juga niat pembeli melalui bercara memberikan pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat berdasarkan indikator-indikator implementasi program, yakni kesesuaian program dengan kelompok pemanfaat, kesesuaian program dengan organisasi pelaksana, juga kesesuaian kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana. Tujuannya agar masyarakat dapat dengan mudah melakukan panggilan darurat dengan layanan darurat *call center* 112.

Metode Penelitian

Jenisnya perihal diteliti ialah penelitian deskriptif melalui berpendekatan kualitatif, perihal diteliti difokuskan pada indikator sebagai berikut:

1. Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center* 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika yang meliputi:
 - a. Kesesuaian antara program dengan kelompok pemanfaat
 - b. Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana
 - c. Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana
2. Faktor penghambat dalam Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center* 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara.

Dalam perihal ini jenis data yang dimanfaatkan tersusun atas data primer dan data sekunder. Dara primer berasal dalam wawancara melalui beberapa narasumber, antara lain Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara sebagai *Key Informan* dan *Supervisor Call Canter* 112, *Call Center Taker* atau petugas, serta masyarakat sebagai *informan*. Data dengan terdapat sebelumnya (data sekunder) diperoleh dalam bermacam sumbernya literatur dan ringkasan data lainnya, seperti dokumen, artikel, laporan, dokumen, bahan pustaka, hasil penelitian internet, dan dokumen asli yang dimiliki instansi terkait. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldana (2014). Model analisis data yang digunakan peneliti tersebut mencakup pengumpulan data (*data*

collection), kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusions drawing*).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Implementasi Program Layanan Darurat Call Center 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara

Keberhasilan implementasi tujuan kebijakan bergantung pada pemahaman tentang langkah-langkah dalam tujuan kebijakan oleh individu dengan bertanggung jawabkan untuk mencapainya. Program Layanan Darurat *Call Center* 112 belum sepenuhnya berjalan dengan baik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara, sebagaimana hasil penelitian di atas. Masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Hasil penelitian akan dianalisis oleh penulis dengan mengacu pada Teori Implementasi Program dari Korten, seperti yang diuraikan dalam Akib & Tarigan (2008). Teori ini menegaskan jika keberhasilan implementasi program bergantung pada tiga elemen. Ketiga unsur tersebut saling bergantung, dan ketika salah satu unsur tidak berfungsi, sehingga turut berimplikasi dalam unsur lainnya. Ketiga komponen itu adalah antara lain :

a. Kesesuaian Antara Program Dengan Kelompok Pemanfaat

Korten dalam Akib & Tarigan (2008) menyatakan keselarasan diantara programnya dan kelompok pemanfaat mampu dicermati dalam perihal ditawarkan program dengan tujuan, sasaran, strategi, juga manfaat dengan dibutkannya apa yang dibutuhkannya masyarakat atau pemanfaat program. Kesesuaiannya program melalui kelompok pengguna yang pertama dipengaruhi oleh adanya tujuan yang jelas dalam program tersebut, seperti yang dinyatakan oleh Syafri (2012). Tujuan tersebut biasanya berupa kebutuhan bersama yang tidak dapat dicapai oleh seorang individu dan ingin diperoleh atau dicapai oleh sekelompok orang yang bekerja sama. Program Layanan Panggilan Darurat *Call Center* 112 yang berpedoman pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat bertujuan untuk menyatukan nomor panggilan darurat dalam rangka menyederhanakan proses penanganan keadaan darurat, mempercepat tanggap darurat, dan memudahkan koordinasi antar instansi terkait. Tujuan program Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 telah sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, yang dibuktikan dengan hasil penelitian di lapangan. Secara spesifik, program ini dirancang untuk memudahkan mengingat nomor darurat dan mempercepat waktu tanggap darurat bagi masyarakat.

Sasaran program juga menjadi salah satu indikator dengan berimplikasi keselarasan diantar programnya dengan kelompok pemanfaatnya. Sesuai dengan dikemukakan oleh Edison dkk (2018) sasaran adalah sarana tujuan. Mengacu temuan perihal diteliti dilapangan meskipun sasaran dengan ditetapkan secara

optimal, namun masih ada kekurangan dalam pengetahuan masyarakat tentang layanan darurat *call center* 112. Hal tersebut dikarenakan diseminasi informasi masih belum optimal. Masyarakat mengetahui program melalui media sosial dan interaksi interpersonal saja, ini menunjukkan bahwa perlu ada sarana a guna optimalnya juga efektifitas terkait menyebarkan informasi agar mencapai lebih banyak masyarakat dan meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya layanannya darurat *call center* 112 untuk memudahkan masyarakat yang berada dalam keadaan darurat.

Strategi pelaksana merupakan salah satu indikator dengan berimplikasi keselarasan diantara berprogram dengan kelompok pemanfaatnya. Menurut Korten dalam Akib & Tarigan (2008) terdapatnya rencana terkait pelaksanaannya program ataupun tahapan dijalankan guna mendukungnya pencapaian tujuan program. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, salah satu strategi pelaksanaan program yang dilakukan organisasi pelaksana yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika adalah sosialisasi layanannya darurat *call center* 112 dengan media sosial dan sosialisasi kepada Organisasi Perangkat Daerah.

Program Layanan Darurat *Call Center* 112 di Penajam Paser Utara ini sudah cukup banyak memberikan manfaat yang signifikan kepada kelompok pemanfaatnya yaitu masyarakat Penajam Paser Utara misalnya masyarakat merasa terbantu karena *call center* 112 yang mudah diingat, tersedia 24 jam dan bebas pulsa serta sebagai bentuk transisi kebiasaan masyarakat yang melaporkan kejadian darurat melalui hubungan kenalan atau kanal-kanal tertentu. Sehingga layanan darurat *call center* 112 ini membantu mengurangi dampak yang lebih berbahaya dari kecelakaan atau kejadian darurat lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center* 112 di Penajam Paser Utara dilihat dari kesesuaian program dengan kelompok pemanfaat yaitu telah berjalan optimal, tetapi mengingat tidak maksimalnya sosialisasi dilakukan tanpa optimal sehingga informasi belum mencapai seluruh lapisan masyarakat Penajam Paser Utara.

b. Kesesuaian Antara Program Dengan Organisasi Pelaksana

Kesesuaiannya diantara program serta organisasi pelaksana merupakan elemen kedua dari teori Korten dalam Akib & Tarigan (2008). Kecocokan ini ditentukan oleh penugasan dengan dibutuhkan dari program dan kemampuannya organisasi pelaksana. Kecocokan programnya akan organisasi pelaksana turut ditentukan oleh sumber daya manusia, infrastruktur, pengetahuan dan pemahaman, serta respon pelaksana program.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan organisasi pelaksana yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika terkait melakukan suatu program layanan darurat *call center* 112 pertama, sumber daya manusia menurut Susan (2019) kunci dari organisasi karena sistem dan mekanime pelayanan dalam organisasi akan berakhir pada sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam Dinas Komunikasi

dan Informatika sudah cukup baik dilihat dari terdapat tim pelaksana yang dibuat dan ditugaskan sesuai tupoksi masing-masing. Tim pelaksana layanan darurat *call center* 112 yang terdiri dari 1 *Supervisor*, 13 *Call Taker*, dan 12 Organisasi Perangkat Daerah terkait yang telah ditetapkan dengan Surat Keputusan Sekretaris Daerah nomor 012/012/DISKOMINFO/VIII/TAHUN 2023 tentang Penetapan Petugas *Call Center* 112 Kabupaten Penajam Paser Utara 2023.

Organisasi pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika menunjukkan kemampuan pengetahuan dan pemahaman para petugas sudah cukup baik dalam menjalankan tugas dan perannya pada implementasi program layanan darurat *call center* 112. Hal tersebut dilihat dari Dinas Komunikasi dan Informatika mampu menjelaskan penugasan juga peranan, dimana tugas dan tanggungjawab Dinas Komunikasi dan Informatika mulai dari penyediaan infrastruktur, regulasi, sumber daya manusia, koordinasi antar instansi terkait untuk penanganan keadaan darurat sampai dengan operasional pelaksanaan program. Serta Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki SOP untuk menjalankan Program Layanan Darurat *Call Center* 112 yang dimana SOP tersebut sebagai patokan para petugas dalam menjalankan tugas mereka dan memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efisien dan terarah. Meskipun pengetahuan dan pemahaman sudah cukup baik, namun masih diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk kesiapan *call taker* dengan pelatihan secara spesifik pada *call taker* terutama dalam kemampuan menganalisis situasi darurat.

Respon organisasi pelaksana Dinas Komunikasi dan Informatika dalam implementasi program Layanan Darurat *Call Center* 112 sangat baik mendukung program. Dukungan tersebut diwujudkan melalui tanggung jawab dalam melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terlibat, salah satu komitmen tersebut adalah melakukan pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada petugas *call taker* dan OPD yang terkait dengan tujuannya guna menunjang mutu SDM juga menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dukungan yang diberikan organisasi perangkat daerah ialah menyediakan tenaga yang dibutuhkan dan menindaklanjuti setiap laporan yang diterima dari *call center* 112. Namun intensitas dukungan dari Organisasi Perangkat Daerah terkait dirasa kurang optimal disebabkan dalam pelatihan tersebut terdapat oknum yang belum memahami pentingnya layanan darurat *call center* 112 ini, serta terdapat oknum pada Organisasi Perangkat daerah yang belum memberikan anggaran untuk penyediaan sarana dalam rangka mendukung program ini.

Sarana dan prasarana yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika dapat menunjang kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dalam Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center* 112. Hal tersebut dilihat dari Dinas Komunikasi dan Informatika Penajam Paser Utara memiliki ruangan khusus *Call Center* 112 yang sudah tersedia komputer, *WiFi*, *headphone* dan Protofon/HT yang digunakan untuk akses dilapangan, *speaker* komputer dan

aplikasi siaga. Dengan jumlah yang cukup dan masih berfungsi dengan baik yang mana hal tersebut akan menunjang keberhasilan implementasi. Namun terdapat kendala pada sarana organisasi perangkat daerah terkait yaitu kurangnya ambulans.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center 112* di Penajam Paser Utara dilihat dari kesesuaian program dengan organisasi pelaksana yaitu sudah terlaksana dengan baik, namun belum maksimal karena masih diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk kesiapan *call taker* dengan pelatihan secara spesifik pada *call taker* terutama dalam kemampuan menganalisis situasi darurat. Dan kurang optimalnya intensitas dukungan dari Organisasi Perangkat Daerah dikarenakan dalam pelatihan terdapat oknum yang belum memahami pentingnya pelatihan yang diberikan serta terdapat oknum pada OPD yang belum memberikan anggaran untuk penyediaan sarana dalam rangka mendukung program ini.

c. Kesesuaian Antara Kelompok Pemanfaat dengan Organisasi Pelaksana

Hasil penelitian dilapangan bahwa masyarakat menyatakan meskipun layanan darurat *call center 112* di Penajam Paser Utara memberikan banyak manfaat dan efektif oleh sebagian masyarakat dalam memberikan akses yang mudah untuk mendapatkan pertolongan dalam situasi yang memerlukan tindakan cepat. Namun sebagian besar kebutuhan utama masyarakat di Penajam Paser Utara adalah pelayanan yang responsif dan cepat tanggap dalam menindaklanjuti laporan. Dilihat dari sebagian besar masyarakat mengeluhkan keterlambatan respon petugas pada saat menindaklanjuti laporan atau datang ke lokasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center 112* di Penajam Paser Utara dilihat dari unsur kesesuaian antara kelompok pemanfaat dan organisasi pelaksana yaitu dapat dikatakan belum sesuai dikarenakan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dimana masyarakat membutuhkan pelayanan yang responsif dan cepat tanggap dalam menindaklanjuti laporan serta bantuan informasi tentang tindakan pertama.

Faktor Penghambat dalam Implementasi Program Layanan Darurat Call Center 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara

Tantangan dan hambatan tersendiri yang dihadapi oleh para pelaksana dalam setiap implementasi kebijakan. Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center 112* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara juga sedang dalam proses pelaksanaan. Program Layanan Darurat *Call Center 112* sedang diimplementasikan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara, dan berikut ini hambatan yang mempengaruhi prosesnya: hambatan di dalam Dinas Komunikasi dan Informatika dan hambatan di dalam masyarakat:

1. Perlunya peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan secara spesifik pada petugas *call taker* hal ini dikarenakan pelatihan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika kepada *call taker* hanya pelatihan secara umum.
2. Perbedaan kewenangan masing-masing Organisasi Pemerintahan Daerah (OPD) yang menyebabkan koordinasi multisektoral yang terkadang masih belum jelas, hal ini dikarenakan kurangnya pemahaman jajaran OPD mengenai tugas pokok dan fungsinya serta kurangnya fasilitas OPD menjadi kendala contohnya fasilitas ambulans.
3. Sistem pola kerja yang harus shif-shifan menyebabkan tidak banyak yang berminat menjadi seorang *call taker* hal ini dikarenakan belum adanya aturan shift yang jelas pada SK Sekertaris Daerah Nomor 012/012/DISKOMINFO/VIII/TAHUN 2023 tentang Penetapan Petugas *Call Center* 112 Kabupaten Penajam Paser Utara 2023.
4. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat juga menyebabkan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya Layanan Darurat *Call Center* 112 di Penajam Paser Utara, penyebaran informasi hanya melalui komunikasi interpersonal dan melalui sosial media.
5. Banyaknya panggilan palsu atau *prank*, *call center* 112 Penajam Paser Utara seringkali menerima panggilan palsu dengan menghubungi *call center* 112 hanya untuk main-main seperti memberi informasi palsu, panggilan *prank*, tidak ada suara maupun panggilan dengan suara anak-anak sehingga membuang-buang waktu petugas *call taker* untuk menjawab dan memastikan informasi dari panggilan palsu tersebut. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Apriani dkk (2024), yang mengakibatkan banyak menghabiskan waktu operator atau petugas layanan untuk hal yang sia-sia.
6. Keterlambatan petugas dalam merespon laporan yang dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat Penajam Paser Utara terhadap layanan tersebut.

Penutup

Kesimpulan

Mengacu temuan peirhal diteliti juga pembahasan dikemukakan menggambarkan jika:

1. Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center* 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Penajam Paser Utara dikatakan sudah cukup baik, tetapi belum maksimal hal tersebut dapat dilihat dari beberapa hal sebagai berikut:
 - a. Kesesuaian antara program dengan kelompok pemanfaat sudah berjalan dengan baik, namun belum maksimal. Dimana sudah tercapainya tujuan dan sasaran yang ditetapkan serta program layanan darurat *call center* 112 dianggap sangat bermanfaat oleh masyarakat hanya saja sosialisasi yang

- dilakukan belum optimal sehingga informasi belum mencapai seluruh masyarakat Penajam Paser Utara.
- b. Kesesuaian program dengan organisasi pelaksana yaitu sudah terlaksana dengan baik, namun belum maksimal. Hal tersebut dilihat dari ketersediaan sumber daya manusia, respon pelaksana organisasi yang mendukung, sarana dan prasarana yang memadai. Namun dalam pengetahuan dan pemahaman organisasi pelaksana masih diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk kesiapan *call taker* dengan pelatihan secara spesifik terutama dalam kemampuan menganalisis situasi darurat. Dan masih kurang optimalnya intensitas dukungan dari Organisasi Perangkat Daerah dikarenakan dalam pelatihan terdapat oknum yang belum memahami pentingnya pelatihan yang diberikan serta terdapat oknum pada OPD yang belum memberikan anggaran untuk penyediaan sarana dalam rangka mendukung program ini.
 - c. Kesesuaian antara kelompok pemanfaat dan organisasi pelaksana dapat dikatakan belum sesuai dikarenakan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dimana masyarakat membutuhkan pelayanan yang responsif dan cepat tanggap dalam menindaklanjuti laporan.
2. Faktor penghambat dalam Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center* 112 di Penajam Paser Utara yaitu, perlunya peningkatan kualitas SDM, perbedaan kewenangan masing-masing organisasi pemerintahan daerah (OPD) terkait koordinasi, sistem pola kerja yang harus shift-shifan, kurangnya sosialisasi secara menyeluruh kepada seluruh masyarakat Penajam Paser Utara, banyaknya panggilan palsu atau *prank* dan keterlambatan petugas dalam merespon laporan dan kedatangan petugas dalam menindaklanjuti laporan.

Saran

Peneliti memberikan beberapa masukan agar Implementasi Program Layanan Darurat *Call Center* 112 di Penajam Paser Utara dapat berjalan lebih baik dan sesuai dengan tujuan dari program itu sendiri, sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan yang lebih spesifik seperti melaksanakan pelatihan yang mencakup pengetahuan, keterampilan khusus, komunikasi yang efektif, penanganan konflik, dan manajemen stres.
2. Meningkatkan monitoring dan evaluasi yang lebih terarah dan terjadwal secara langsung oleh kepala daerah terhadap pelaksanaan kerjasama multisektoral serta penegasan terkait kesadaran masing-masing OPD.
3. Perlu diadakannya evaluasi secara berkala terhadap sistem kerja shift yang mencakup jadwal kerja, durasi shift, rotasi shift, serta kompensasi atau insentif bagi petugas yang bekerja diluar jam kerja.
4. Memperluas penyebaran informasi tentang layanan darurat *call center* 112 kepada masyarakat dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti televisi lokal, spanduk, brosur, *billboard*, kampanye penyuluhan langsung di berbagai wilayah serta bekerja sama dengan berbagai pihak terkait seperti sekolah, lembaga masyarakat, dan organisasi keagamaan.

5. Masyarakat disarankan untuk lebih memiliki kesadaran tinggi dalam menggunakan layanan darurat *call center* 112.
6. Meningkatkan koordinasi antara petugas *call center* dan petugas lapangan untuk memastikan bahwa laporan segera ditindaklanjuti. Dengan membuat protokol komunikasi yang lebih efisien agar informasi dapat disampaikan dengan cepat dan akurat.

Daftar Pustaka

- Akib, H., & Tarigan, A. (2008). Artikulasi Konsep Implementasi Kebijakan: Perspektif, Model dan Kriteria Pengukurannya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(8), <https://scholar.google.co.id/citations?user=xgg8yZ8AAAAAJ&hl=id>
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328–336. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.9>.
- Apriani, F., Rahma, U. A., Yusuf, M., Hayati, S., Jubaidah, J., & Suraya, R. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Diskominfo Kota Samarinda di Era Disrupsi: Studi Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 894-901. <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.5053>.
- Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Cet, kedua)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana. (2014). *Qualitative data analysis*.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saputro, H. E. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional FIS UNIVED*, 1–14. <https://media.neliti.com/media/publications/162539-ID-kualitas-pelayanan-publik.pdf>
- Setiawati, N. A. (2018). Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–11. <https://journal.unair.ac.id/downloadfullpapers-kmp239a25e04bfull.pdf>
- Surahman, E., Satrio, A., & Sofyan, H. (2020). Kajian Teori Dalam Penelitian. JKTP: *Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 3(1), 49–58. <https://doi.org/10.17977/um038v3i12019p049>.
- Susan, E. (2019). Manajemen sumber daya manusia. Adara: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 952-962. <http://jurnal.iainbone.ac.id/index.php/adara/article/viewFile/429/354>.
- Syafri, DR. H. Wirman. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta. Erlangga.