



Implementasi Inovasi Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pekanbaru

Kelvin Chandra^{1*}, Ahmad Hadi²

Universitas Riau

*Correspondence: Kelvin Chandra

Email:

kelvin.chandra2460@student.unri.ac.id

ahmad.hadi@lecturer.unri.ac.id

Received: 03-10-2025

Accepted: 14-11-2025

Published: 28-12-2025



Copyright: © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license

(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract: *Public service is a government responsibility that must be continuously improved in line with evolving community needs. One form of innovation is the Single Emergency Call Number (NTPD) 112, which connects the public with the regional emergency service center. In the city of Pekanbaru, this service has been implemented by the Department of Communication and Information Technology to facilitate public complaints, in accordance with Ministry of Communication and Information Technology Regulation No. 10 of 2016. This study employs a qualitative descriptive method and involves department officials and the public as subjects. The results indicate that the NTPD 112 program has not yet been successful, but it still faces several challenges, such as insufficient public awareness, low public understanding of the service features, and inadequate operator response. The government is striving to improve education and services related to disaster management. However, public awareness of the importance of emergency services remains low, resulting in the program's effectiveness not yet being optimal in reducing disaster risks.*

Keywords: *Public services, single emergency number, Communication and Information Agency, emergency situations*

Pendahuluan

Pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Telah menjadi suatu kewajiban, maka sepatutnya pemerintah mencari sebuah solusi yang terbaik terhadap kendala-kendala yang sering dihadapi, termasuk kendala yang datangnya dari masyarakat itu sendiri sebagai pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditangani oleh birokrasi. Selain itu, birokrasi harus senantiasa memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan sehingga menghasilkan pelayanan yang baik.

Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sebenarnya

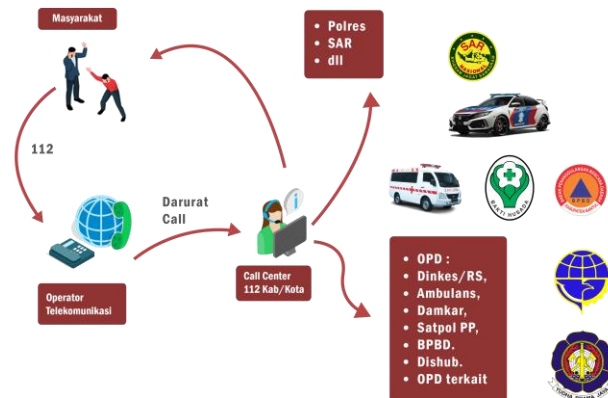
memiliki kisaran yang sangat luas yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional (Dwiyanto, 2009).

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Perubahan yang di desakkan kepada pemerintah dalam bidang pelayanan publik terjadi akibat dari masih maraknya praktek pelayanan publik kepada masyarakat dengan proses yang berbelit – belit, sehingga membutuhkan jangka waktu yang lama. Inovasi dalam pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang mempunyai nilai tambah dari segi kuantitas dan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi di era globalisasi berkembang dengan sangat pesat serta memberikan manfaat luar biasa bagi masyarakat. Saat masyarakat dituntut untuk bisa menyesuaikan dengan segala dimensi kehidupan bernegaranya serta teknologi informasi dan komunikasi yang sudah modern. Revolusi Industri 4.0 di Indonesia membuat segala bentuk aspek bidang kehidupan dituntut untuk berproses serba cepat dan tepat dengan menggunakan perangkat teknologi. Demi mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang baik, pemerintah daerah memerlukan fasilitas dan inovasi yang terbaru setiap harinya sehingga diharapkan dapat mendukung proses penyelenggaraan pemerintahan. Penyediaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tidak sedikit yang berubah ke arah digitalisasi, sehingga hal tersebut dapat merubah layanan pemerintah yang pada awalnya lamban menjadi lebih cepat karena adanya bantuan teknologi.

Inovasi ini meliputi ide kreatif, teknologi baru, atau penyederhanaan aturan, prosedur, metode, dan struktur organisasi untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan. Salah satu inovasi berbasis E-Government adalah Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, yang bertujuan membantu masyarakat menangani keadaan darurat seperti kecelakaan, kejahatan, kebakaran, bencana alam, masalah kesehatan, dan gangguan keamanan. Layanan ini mempermudah pengingatan nomor darurat, mempercepat penanggulangan, dan memfasilitasi koordinasi antarinstansi terkait.

NTPD 112 merupakan layanan panggilan darurat yang dapat digunakan saat keadaan darurat dengan menghubungi nomor 112, terhubung ke Pusat Panggilan Darurat (Call Center 112) yang dibangun oleh pemerintah daerah. Layanan ini bertujuan mempermudah masyarakat mengingat nomor darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, serta memfasilitasi koordinasi antarinstansi terkait. Tujuan utamanya adalah mempercepat pertolongan kepada masyarakat dalam kondisi gawat darurat, seperti kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum, serta keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah pusat atau daerah.



Gambar 1. 1 Alur Pelayanan Darurat 112
 Sumber: <https://layanan112.kominfo.go.id/>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, NTPD 112 merupakan bentuk desentralisasi administratif dari pemerintah pusat ke setiap pemerintah daerah atau kota. Desentralisasi ini dipahami sebagai pelimpahan wewenang, tanggung jawab, dan sumber keuangan untuk menyediakan pelayanan publik, meliputi perencanaan, pendanaan, dan manajemen fungsi-fungsi pemerintahan (Sidik, 2002). Pendelegasian ini dijabarkan dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016, yang mengamanatkan setiap pemerintah daerah untuk mengimplementasikan dan mengkoordinasikan layanan tersebut dengan berbagai dinas, instansi, dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta merumuskannya dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Pelaksanaan NTPD 112 merupakan program kompleks yang melibatkan banyak aspek, didasarkan pada setidaknya 14 undang-undang dan peraturan, seperti Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, dan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan Telekomunikasi. Di Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, layanan ini diimplementasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai bagian dari program Smart City dan E-Government, namun belum ada peraturan walikota atau daerah spesifik, berbeda dari daerah lain yang telah menyusun rancangan perundangan.

Tabel 1.1 Rekapitulasi catatan panggilan masuk tahun 2024

Bulan	Jumlah Panggilan Masuk	Jumlah Panggilan Tak Terjawab	Valid Call	Panggilan Fiktif
Januari	862	249	543	319
Februari	860	258	569	291
Maret	916	282	703	213
April	938	313	747	191
Mei	968	249	785	183
Juni	1324	453	1145	179
Juli	1318	349	1155	163

Agustus	1147	331	995	152
September	1009	269	900	109
Oktober	1014	264	183	831
November	815	232	426	389
Desember	922	241	641	281

Sumber: Dokumentasi staff 112

Meskipun diluncurkan pada 2018, implementasi NTPD 112 di Pekanbaru belum maksimal, dengan pengembangan sistem yang masih perlu ditingkatkan. Permasalahan utama meliputi respon time instansi yang lama, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap layanan, dan sosialisasi yang minim oleh Dinas Komunikasi dan Informatika. Data rekapitulasi panggilan masuk tahun 2024 menunjukkan total 12.085 panggilan, dengan 8.792 valid call dan 3.301 prank call, menggambarkan banyaknya masyarakat yang belum memahami manfaat layanan. Salah persepsi muncul karena masyarakat menganggap NTPD 112 sebagai call center umum, bukan khusus untuk darurat, sehingga panggilan fiktif sering terjadi, seperti pertanyaan tentang registrasi kartu atau perbaikan ponsel.

Penelitian ini mengangkat judul “Implementasi Inovasi Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Pekanbaru”, dengan fokus menganalisis bentuk implementasi dan upaya pengembangan dari berbagai sudut pandang pengelolaan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam keadaan darurat. Kajian ini berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih memfokuskan pada koordinasi antarorganisasi, dengan menekankan inovasi sistem dalam menangani laporan pengaduan masyarakat secara efisien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan purposive sampling untuk menganalisis implementasi inovasi sistem layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pekanbaru. Lokasi penelitian berada di Kantor Diskominfo Kota Pekanbaru, Kompleks Perkantoran Walikota Pekanbaru Lantai III, Jalan Abdul Rahman Hamid, Kelurahan Tuah Negeri, Kecamatan Tenayan Raya, Provinsi Riau. Informan penelitian terdiri dari Sekretaris Diskominfo, Staf Bidang Pengelola Database Diskominfo, Sub Bagian Umum Diskominfo, Kepala Seksi Operasi Pemadaman dan Investigasi Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan Kota Pekanbaru, serta masyarakat pengguna layanan. Pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka dapat memberikan informasi lengkap dan relevan terkait implementasi program layanan darurat 112.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan selama kurang lebih dua minggu di Kantor Diskominfo Kota Pekanbaru dengan mengamati cara kerja pelayanan call centre, penanganan laporan masyarakat, serta efektivitas pemanfaatan teknologi komunikasi dalam layanan darurat. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan

teknik tanya jawab santai untuk menghindari bias informasi dan manipulasi data. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dan observasi, sementara data sekunder berupa struktur organisasi Diskominfo, laporan kegiatan layanan nomor tunggal darurat 112, Permenkominfo, dan Perwali Pekanbaru terkait layanan darurat 112.

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang meliputi tiga tahapan bersamaan: kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan (conclusion drawing/verification). Kondensasi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan mentransformasikan data mentah dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen empiris lainnya. Penyajian data mengorganisasikan informasi untuk memudahkan pemahaman dan analisis mendalam. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sejak awal pengumpulan data hingga akhir penelitian dengan mencari pola, keteraturan, dan konfigurasi yang muncul dari data untuk menghasilkan temuan final yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Pekanbaru yang dimulai sejak 2018 sebagai bagian dari 61 pemerintah daerah di Indonesia. Penelitian ini menunjukkan hasil yang belum optimal berdasarkan lima indikator Real dan Poole (2005). Layanan ini dilandasi oleh 14 undang-undang dan peraturan termasuk UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi dan UU No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana, yang menunjukkan kompleksitas pelaksanaannya.

Use (Fungsi)

Indikator Use mengukur sejauh mana inovasi NTPD 112 benar-benar digunakan dalam praktik sehari-hari, termasuk jumlah pengguna aktif dan tingkat pemanfaatan fitur-fitur layanan. Berdasarkan data rekaman panggilan tahun 2024, terdapat 8.792 panggilan valid dibandingkan 3.301 prank call, menunjukkan bahwa meskipun layanan tersedia, penggunaan efektif masih terbatas. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang fungsi NTPD 112, yang sering disalahartikan sebagai layanan umum daripada khusus untuk darurat. Banyak panggilan fiktif, seperti pertanyaan tentang registrasi kartu atau perbaikan handphone, mengganggu operasional.

Bapak Ahmad Mazlan, sebagai pengelola database, menekankan pentingnya layanan ini: "Layanan nomor tunggal panggilan darurat (Call Center 112) dianggap penting untuk merespon keadaan darurat bagi masyarakat. Untuk itu, diharapkan seluruh Kabupaten dan Kota yang ada di Provinsi Riau dapat mengimplementasi layanan ini di daerahnya masing-masing." Namun, ia juga mengakui masalah: "sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengerti tentang adanya Program Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 ini sehingga menjadikan banyak masyarakat yang iseng menelpon 112 dan menyebabkan banyaknya panggilan fiktif. Hal yang menyebabkan adanya permasalahan tersebut adalah kurangnya sosialisasi terhadap program tersebut." Bapak Ade Rinaldi,

Sekretaris Diskominfo, menambahkan: "program nomor tunggal pelayanan darurat 112 ini dibuat sebagai satu-satunya nomor yang dapat digunakan masyarakat untuk meminta bantuan dalam berbagai keadaan darurat, seperti kebakaran lahan atau rumah, orang – orang yang membutuhkan ambulance, dan hal – hal yang darurat lainnya."

Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi belum mencapai "*use* bermakna" karena ketersediaan sistem belum diimbangi dengan penggunaan yang tepat. Data tahun 2024 menunjukkan perbandingan yang mengkhawatirkan dimana panggilan valid hanya mencapai 8.792 berbanding prank call sebanyak 3.301 panggilan, mencerminkan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan substansi layanan. Banyak masyarakat yang keliru menganggap layanan 112 sebagai call center umum dan menghubungi untuk masalah non-darurat seperti menanyakan cara registrasi kartu terblokir, cara memperbaiki handphone yang lupa sandi, bahkan hanya untuk iseng menelepon kemudian langsung menutup sambungan. Sosialisasi, edukasi publik, dan penegakan regulasi terhadap penyalahgunaan diperlukan untuk meningkatkan pemanfaatan, sehingga layanan dapat lebih efektif dalam menyelamatkan nyawa. Dalam konteks teoritis, Real dan Poole (2005) menekankan bahwa penggunaan inovasi bergantung pada adopsi awal, yang di sini terhambat oleh kesenjangan pengetahuan.

Performance (Performa)

Performance dievaluasi melalui aspek pengurangan biaya, waktu respons, dan kesalahan operasional, sesuai dengan Grover et al. (1995). Implementasi NTPD 112 di Pekanbaru menghadapi tantangan signifikan, seperti ketidakstabilan jaringan telekomunikasi yang sering menyebabkan panggilan tidak terhubung, serta respons time yang tidak konsisten. Target respons maksimal 10-15 menit sering kali tidak tercapai, dengan beberapa kasus mencapai 30 menit atau lebih, terutama untuk layanan damkar.

Ian, seorang pengguna, berbagi pengalaman negatif: "saya awalnya belum tau adanya program nomor tunggal panggilan darurat 112 ini, tapi saya pernah melihat di beberapa platform sosial media tentang adanya program tersebut. ... jadi waktu itu tempat saya bekerja sedang mengalami kebakaran, lalu saya langsung menelpon nomor tunggal panggilan darurat 112 tersebut untuk memanggil damkar. Akan tetapi respon dari panggilan tersebut sangat lama sekali, jadinya api yang telah melalap tempat kerja saya sudah berlangsung padam karna saya beri racun api." Bela, pengguna lain, baru mengetahui layanan tersebut melalui teman: "aku baru tau adanya program nomor tunggal panggilan darurat ini, dan aku juga baru tau banyak vendor yang terhubung dalam program nomor tunggal darurat ini, seperti damkar."

Bapak Ikhlas, Tenaga Harian Lepas Diskominfo, menjelaskan mekanisme respons: "jika ada masyarakat yang menelpon call center 112, kami akan menghubungkan langsung dengan vendor yang ingin dituju seperti damkar, rsud terdekat, BPBD dan lainnya dengan respons time dari 10 – 15 menit paling lama untuk merespon panggilan tersebut." Namun, ia mengakui bahwa petugas berusaha maksimal meskipun ada keterbatasan. Untuk meningkatkan performa, diperlukan perbaikan infrastruktur jaringan, pelatihan koordinasi antar vendor, dan kampanye sosialisasi yang lebih intensif. Secara teoritis, performa inovasi

ini mencerminkan efisiensi organisasional, di mana hambatan eksternal seperti kemacetan jalan berkontribusi pada penurunan kualitas layanan.

Aspek ini menghadapi kendala teknis berupa jaringan telekomunikasi yang tidak stabil menyebabkan banyak panggilan tidak terhubung, serta inkonsistensi respons time dimana standar waktu tanggap maksimal 10-15 menit sering kali tidak tercapai. Pengalaman pengguna seperti Ian yang mengalami kebakaran di tempat kerjanya menunjukkan kekecewaan karena petugas damkar baru datang setelah lebih dari 30 menit dan api sudah padam dengan usaha sendiri, meskipun Dinas Pemadam Kebakaran menjelaskan keterlambatan disebabkan faktor eksternal seperti kemacetan dan pengemudi yang tidak mau memberi jalan dengan moto "pantang pulang sebelum padam meski nyawa taruhannya."

User Attitudes and Beliefs (Sikap dan Keyakinan Pengguna)

Indikator ini menilai apakah pengguna membentuk sikap dan keyakinan positif terhadap inovasi, yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan. Pengalaman pengguna bervariasi: beberapa melaporkan kepuasan tinggi, sementara lainnya kecewa dengan keterlambatan dan kendala eksternal. Sikap positif dapat meningkatkan manfaat layanan, sedangkan negatif merusak kepercayaan.

Bela menyatakan kepuasan: "temen aku pernah gunain program nomor tunggal panggilan darurat 112 ini, dia gunain program ini untuk menelpon ambulance. Dan ternyata ambulance tersebut cepat banget datangnya, 10 menit ditelpon langsung datang." Sebaliknya, Ian mengungkapkan kekecewaan: "Aku sangat kecewa sih dengan program NTPD 112 ini, karena damkar yang aku telfon datangnya setelah api telah berangsur padam. Padahal operator NTPD 112 tersebut mengatakan bahwa maksimal 10-15 menit, ternyata datangnya 30 menit lebih." Bapak Fahriansyah, Kepala Seksi Operasi Pemadaman Damkar, menjelaskan hambatan: "kalau sejumlah orang tidak paham dengan hambatan atau rintangan yang dilalui petugas untuk menuju lokasi kejadian. terkadang kita mengalami kemacetan, sejumlah pengemudi yang tidak mau mengalah atau minggir. moto kita, pantang pulang sebelum padam meski nyawa taruhannya."

Kendala lain termasuk prank call dan keterbatasan sumber daya, seperti diungkapkan Bapak Ahmad Mazlan: "Setiap laporan yang masuk pasti tetap ditindaklanjuti dan diatasi petugas, hanya saja mungkin ada beberapa laporan yang perlu untuk menunggu atau tidak langsung ditangani petugas. Misalnya saat ada laporan yang masuk terkait masalah listrik, laporan seperti itu belum bisa untuk cepat ditangani atau teratasi karena perlu dilakukan maintenance terlebih dahulu dari PLN." Bapak Ade Rinaldi menambahkan: "Kendala yang didapati saat petugas Call Taker atau Operator menangani laporan masyarakat itu kendala dari kejadian-kejadian kurang bijak seperti prank call yang masuk yang dapat menghambat kerja pegawai, misalnya ada yang melapor terjadi kebakaran di salah satu lokasi tapi saat petugas datang tidak ada kebakaran yang terjadi." Selain itu, selama pandemi COVID-19, permintaan ambulance tinggi namun terbatas: "waktu di awal-awal Covid-19 itu banyak laporan yang meminta bantuan kesehatan, terkait penyediaan ambulance. Tapi karena

ambulance jumlahnya memang terbatas dan permintaannya banyak maka perlu ada laporan yang mengantri atau ada laporan yang menunggu."

Secara keseluruhan, sikap pengguna dipengaruhi oleh pengalaman langsung, dengan kebutuhan peningkatan sosialisasi dan koordinasi untuk membangun kepercayaan. Teori Real dan Poole (2005) menunjukkan bahwa keyakinan positif mendorong adopsi inovasi, namun di sini, pengalaman negatif menghambatnya.

Integration into the Organization (Integrasi ke dalam Organisasi)

Menunjukkan bahwa layanan 112 telah terintegrasi cukup baik dengan berbagai instansi terkait melalui sistem koordinasi terpusat yang melibatkan Diskominfo, Dinas Pemadam Kebakaran, rumah sakit, BPBD, dan instansi terkait lainnya. Integrasi dievaluasi berdasarkan sejauh mana inovasi menjadi rutinitas dalam organisasi, digunakan oleh banyak anggota, dan bertahan lama.

Bapak Ahmad Mazlan menyatakan: "implementasi nomor tunggal panggilan darurat 112 sejauh ini cukup berjalan baik, terutama di wilayah perkotaan. Masyarakat sudah mulai terbiasa menghubungi 112 untuk kondisi darurat, termasuk untuk kebutuhan ambulans. Kami bekerja sama dengan rumah sakit dan Dinas Kesehatan untuk memastikan ambulans tersedia sesuai lokasi dan tingkat kedaruratan." Bela mendukung integrasi: "Saya sangat mendukung adanya nomor tunggal panggilan darurat 112, terutama karena integrasinya ke dalam organisasi penanganan darurat membuat sistem menjadi jauh lebih efisien. Dengan satu nomor, koordinasi antar instansi—seperti pemadam kebakaran, ambulans, dan kepolisian—menjadi lebih cepat dan terpusat. Ini jelas meminimalkan tumpang tindih tugas dan mempercepat respons terhadap kejadian darurat."

Bapak Ade Rinaldi mengakui tantangan: "Tantangannya adalah belum meratanya informasi tentang layanan ini, terutama di daerah pinggiran. Selain itu, terkadang masyarakat masih mengira 112 hanya untuk kebakaran atau polisi, padahal bisa untuk medis juga." Ia juga menjelaskan upaya perluasan: "Kami bekerja sama dengan pemerintah daerah dan operator seluler untuk memperluas cakupan jaringan. Tapi tentu butuh waktu dan biaya yang besar, apalagi untuk daerah dengan medan yang sulit dan jauh dari perkotaan." Bapak Ahmad Mazlan menambahkan: "Salah satu kesalahan kami juga kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat secara langsung terutama di daerah yang jauh dari perkotaan, namun kami juga berusaha sosialisasi atau pengenalan call center 112 ini melalui platform sosial media salah satunya adalah melalui tiktok agar seluruh masyarakat dapat mengenali call center 112."

Layanan 24 jam dengan dokter jaga menambah nilai integrasi, seperti dijelaskan Bapak Ade Rinaldi: "peran nomor tunggal panggilan darurat 112 sangat vital karena pertama dia yang menerima informasi terjadinya bencana dia yang menganalisa dan sekaligus mengarahkan dan meluncurkan petugas yang akan ditempatkan. Nomor tunggal panggilan darurat 112 memberikan pelayanan konseling dari segi psikologis karena tingginya angka masyarakat yang ingin bunuh diri." Bapak Ahmad Mazlan menekankan: "kami menyediakan vendor rumah sakit dimana kami menyediakan dokter, perawat dan ambulance. Dokter yang kita punya merupakan dokter yang dapat bisa langsung

memeriksa dan memastikan warga MD (meninggal dunia) atau tidak. Jadi warga tidak perlu memakan waktu untuk mengurus surat kejadian ke polres dan lain-lain."

Namun, integrasi ini terhambat oleh sosialisasi yang belum merata terutama di daerah pinggiran dimana masyarakat masih mengira layanan 112 hanya untuk kebakaran atau polisi padahal juga melayani medis, keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah non-perkotaan dengan medan sulit, serta kurangnya informasi publik yang menyebabkan banyak masyarakat seperti Bela yang baru mengetahui program ini setelah bertahun-tahun berjalan.

Effectiveness of Implementation Effort (Efektivitas Upaya Implementasi)

Implementasi NTPD 112 di Kota Pekanbaru menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik, terutama dalam mempermudah akses masyarakat ke layanan darurat melalui satu nomor tunggal. Berdasarkan wawancara dengan pengguna Bela, layanan ini efektif karena mengurangi kebutuhan mengingat banyak nomor darurat, namun masih dihadapi kurangnya kesadaran masyarakat. Pendapat Bela menegaskan bahwa implementasi telah berjalan cukup baik, meskipun tahapan pencapaian belum sepenuhnya optimal. Dari segi kesetiaan implementasi terhadap inovasi awal, layanan ini hampir memenuhi nilai keefektifan, namun masih ada kesenjangan dalam fitur-fitur yang dicanangkan.

Faktor penghambat utama efektivitas meliputi respon operator yang lamban, jaringan tidak stabil, pemahaman masyarakat yang minim, fasilitas pelayanan yang kurang mendukung, dan keterbatasan jumlah petugas lapangan. Data rekapitulasi tahun 2021 menunjukkan hampir 49% laporan masyarakat berstatus menunggu atau belum selesai, sebagaimana disampaikan oleh Ahmad Mazlan sebagai pengelola database. Kendala ini diperparah oleh kurangnya sosialisasi, yang hanya terbatas pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD), pelatihan staf, promosi melalui Wakil Walikota, Kelompok Informasi Masyarakat (KIM), dan video YouTube Diskominfo Kota Pekanbaru. Wawancara dengan staf NTPD 112 mengungkapkan bahwa dari 100-150 panggilan harian, hanya 10% yang valid, sisanya prank call seperti panggilan diam, pertanyaan non-darurat (misalnya cara memperbaiki ponsel atau registrasi kartu), atau kenalan anak-anak.

Secara keseluruhan, implementasi NTPD 112 telah cukup efektif dalam konsep dan manfaatnya, namun tantangan seperti rendahnya pemahaman masyarakat, sosialisasi terbatas, keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur, serta tingginya panggilan tidak valid menghambat optimalisasi. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan upaya intensif dalam sosialisasi terbuka, perbaikan sistem operasional, dan penambahan fasilitas serta petugas, agar layanan ini dapat mencapai tujuan sebagai respons darurat yang cepat, tepat, dan andal bagi masyarakat Kota Pekanbaru.

Upaya Pengembangan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

1. Pelayanan Cepat Tanggap Bencana

Salah satu indikator penting dalam pengembangan program NTPD 112 adalah peningkatan kecepatan tanggap darurat. Berdasarkan hasil wawancara,

pelayanan terhadap masyarakat yang melaporkan kejadian bencana sudah cukup cepat, dengan rata-rata waktu tanggap sekitar tujuh menit sejak laporan diterima.

Seperti dijelaskan oleh Bapak Ikhlas, Tenaga Harian Lepas BPB dan Linmas: “Pak wali menginstruksikan untuk 10 menit penanganan, jika lebih dari waktu tersebut berarti kami dikatakan gagal dalam menangani bencana. Kenapa bisa cepat, karena posko dan petugas sudah tersebar di berbagai wilayah. Setelah laporan masuk dari warga langsung diinformasikan ke lapangan.”

Kesiapan petugas lapangan dan sistem komunikasi internal ini menjadi bukti adanya mekanisme tanggap darurat yang mulai berjalan. Hal ini sesuai dengan pendapat Purwanto dan Sulistyastuti (2012) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh kualitas kebijakan dan ketepatan instrumen yang digunakan. Kecepatan tanggap dalam layanan 112 mencerminkan kesiapan instrumen tersebut dalam memberikan manfaat langsung kepada masyarakat.

2. Sosialisasi Pengetahuan Kedaruratan di Masyarakat

Meskipun layanan NTPD 112 telah disediakan, kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang fungsi layanan ini masih tergolong rendah. Penelitian menemukan bahwa masih terjadi penyalahgunaan panggilan darurat oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Tindakan ini tidak hanya mengganggu kinerja operator, tetapi juga dapat menghambat penanganan terhadap panggilan darurat yang sebenarnya.

Pihak pengelola 112 kini telah melakukan langkah antisipatif dengan menandai nomor telepon yang terbukti melakukan panggilan palsu atau tidak relevan, sebagai bentuk pencegahan agar sistem tetap berjalan efektif.

Kurangnya literasi masyarakat ini menunjukkan bahwa dukungan kelompok sasaran terhadap implementasi program masih lemah. Menurut Purwanto dan Sulistyastuti (2012), karakteristik dan dukungan kelompok sasaran adalah salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi, edukasi publik, serta kampanye penggunaan yang bijak terhadap nomor darurat menjadi sangat penting untuk memastikan efektivitas layanan.

3. Pengembangan Aplikasi Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Sebagai langkah adaptasi terhadap perkembangan teknologi digital, Diskominfo Kota Pekanbaru telah mengembangkan aplikasi Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 berbasis Android untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan darurat.

Menurut Bapak Ahmad Mazlan, selaku pengelola database 112: “Tujuan utama adalah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan darurat. Selain panggilan suara, aplikasi ini memiliki fitur pengiriman lokasi otomatis, tombol panik, dan chat, sehingga pengguna bisa menghubungi petugas lebih cepat dan akurat.”

Hal ini diperkuat oleh pernyataan Bapak Ade Rinaldi, Sekretaris Diskominfo Kota Pekanbaru: "Beberapa fitur utama adalah panggilan darurat cepat, pelacakan GPS otomatis, pengiriman foto atau video kejadian, serta integrasi dengan layanan ambulans, kepolisian, dan pemadam kebakaran."

Aplikasi ini juga dilengkapi dengan sistem pelacakan petugas, sehingga posisi dan waktu respon dapat terpantau secara real-time. Pengembangan aplikasi ini diharapkan dapat mempercepat proses pelaporan dan meningkatkan koordinasi antarinstansi. Namun, tantangan seperti literasi teknologi dan keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah masih perlu diperhatikan agar aplikasi ini dapat digunakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Tahap evaluasi dan monitoring merupakan bagian penting dari pengembangan dan keberlanjutan program NTPD 112. Evaluasi dilakukan secara rutin untuk menilai kinerja layanan, menemukan hambatan operasional, serta memperbaiki sistem agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Bapak Ade Rinaldi: "Kami menggunakan sistem pemantauan berbasis digital yang merekam seluruh panggilan dan respons operator secara real-time. Data ini dianalisis untuk menemukan pola kesalahan, hambatan komunikasi, dan efektivitas koordinasi dengan instansi terkait."

Hal senada disampaikan oleh Bapak Ahmad Mazlan: "Hasil monitoring menjadi dasar untuk pelatihan ulang petugas, peningkatan sistem teknologi, serta perbaikan SOP layanan. Monitoring juga membantu kami mengidentifikasi kebutuhan pengembangan aplikasi pendukung agar lebih responsif."

Melalui evaluasi dan monitoring berkala, berbagai kendala dapat diidentifikasi lebih dini dan ditindaklanjuti. Hasil evaluasi juga digunakan sebagai dasar untuk penyusunan pelatihan lanjutan, peningkatan kompetensi petugas, dan pembaruan perangkat teknologi yang digunakan. Dengan demikian, keberlangsungan program NTPD 112 dapat terus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terintegrasi. Secara keseluruhan, implementasi NTPD 112 Kota Pekanbaru memerlukan perbaikan menyeluruh dan komprehensif dalam infrastruktur jaringan telekomunikasi melalui kerja sama dengan operator seluler, sosialisasi masif dan terbuka kepada seluruh lapisan masyarakat termasuk daerah pinggiran, peningkatan koordinasi dan komunikasi antarinstansi terkait, penguatan SDM melalui pelatihan berkelanjutan, penambahan fasilitas dan petugas lapangan, serta penegakan regulasi terhadap penyalahgunaan layanan agar dapat berjalan optimal dan benar-benar mencapai tujuan sebagai sistem respons darurat yang cepat, tepat, andal, dan menyelamatkan lebih banyak nyawa dalam kondisi darurat di Kota Pekanbaru.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan diatas peneliti memperoleh kesimpulan, sesuai dengan penelitian yang diperoleh. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk implementasi inovasi nomor tunggal panggilan darurat menggunakan teori Roole and Pole (2005) bahwa dalam mengetahui implementasi inovasi nomor tunggal panggilan darurat menyoroiti beberapa faktor : layanan *Call Center* 112 di Kota Pekanbaru belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Meskipun secara konsep dan sistem, inovasi ini sudah menunjukkan langkah yang positif dalam integrasi dan penyediaan layanan darurat satu pintu, namun pada praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas implementasi, tetapi telah berada pada jalur yang benar dan memiliki potensi besar untuk ditingkatkan efektivitasnya melalui perbaikan menyeluruh di aspek teknis, sosial, dan kelembagaan.
2. Upaya pengembangan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 adalah pemerintah akan memberikan pelayanan maupun edukasi seputar pentingnya penanganan kebencanaan, namun masyarakat masih meremehkan seputar kedaruratan bencana dan dapat dikatakan pengetahuan masyarakat masih sangat minim dengan urgensi layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 dalam pengurangan resiko bencana.

Daftar Pustaka

- Amy, Y, S, R. dkk. 2020. *Pelayanan Publik dan E-Government*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada
- Darurat Melalui Pelayanan Call Center 112 Di Kabupaten Sidoarjo". *Inovant* Vol 1. Surabaya: ISSN <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/25844>
- Anwar, S. dkk. 2023. "Kualitas Layanan Nomor Panggilan Darurat (NDP) Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung". Vol 10. Bandung: *Jurnal Imiah Ilmu Administrasi Negara* <https://jurnal.unigal.ac.id/dinamika/article/view/12250>
- Brigita, V, M. 2022. "Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang". *E-prints IPDN, Bandung* <http://eprints.ipdn.ac.id/8045/1>
- Diaz, A dan Kalvin, E, W. 2023. "Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat di Kabupaten Sidoarjo". Vol 11. Mataram: *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* <https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIAP/article/view/14647>
- Dwi O, K. 2024. "Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Call Center 112 di Kota Samarinda)". Vol 2. Samarinda: *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif* <https://ukitoraja.id/index.php/jumek/article/view/286>
- Dwiyanto, I. 2009. *Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media
- Elit, M, A. 2017. "Strategi Pelayanan Satu Pintu dalam Menangani Pengaduan oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center". Vol 5. Surabaya: *Publika* <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18826>

- Hutagalung, H. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah (Cet. 1)*. Yogyakarta: Deepublish (Budi Utama), 2018.
- Labolo, M. 2014. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Leo, A. 2012. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Mirnasari, R. M. (2013). *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya*Bungurasih. 1, 71–84.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation In The Public Sector*. October, 1–40.
- Musdalifah. (2021). *Inovasi pelayanan Perlindungan Perempuan dan Anak Studi Kasus Program Shelter Warga Di Kota Makassar*
- Nur, A, S. 2018. “Koordinasi antar Instansi dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 di Kota Surabaya”. Vol 6. Surabaya: Jurnal Universitas Airlangga <https://repository.unair.ac.id/79292/>
- Real, K., & Poole, M. S. (2005). *Innovation Implementation: Conceptualization and Measurement in Organization Research*. 15(8), 63–134.
- Rukmana, N. S., Ismail, I., Sakawati, H., & Sulmiah. (2021). *E-Lebbami: An Innovation of Information Technology in Services at DPMPTSP of Makassar City*. *Journal of Physics: Conference Series*, 1899(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1899/1/012078>
- Sangkala. (2013). *Innovative Governance Konsep dan Aplikasi*. Capiya Publishing: Yogyakarta
- Steelman, T. A. (2010). *Implementing Innovation: Fostering Enduring Change in Environmental and Natural Resource Governance*. DC Georgetown University Press: Washington.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suko, W. dkk. 2019. “Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang”. Vol 11. Lamongan: Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan <https://e-jurnal.unisda.ac.id/index.php/MADANI/article/view/1352>
- Vincensius, M. 2020. “Peran Pemerintah Kota Semarang dalam Koordinasi Multisektoral pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 di Kota Semarang”. Vol 9. Semarang: Undip Electronic Journal System <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/28086/24242>
- Yulven, dkk. 2023. “Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado”. Vol 19. Manado: Universitas Sam Ratulangi