

**EVALUASI LAYANAN 112
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA MAKASSAR PROVINSI SULAWESI SELATAN**

Dhea Aurellia Miranda Syam

NPP. 31.0822

Asdaf Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Teknologi rekayasa Informasi Pemerintahan

Email: dheaaurellia.ms@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Megandaru Widhi Kawuryan, S.IP, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The implementation of the 112 Emergency Service system, which was expected to be a breakthrough in facilitating and improving government service satisfaction for public complaints, has not been flawless. This can be observed from the significantly higher number of non-serious calls compared to serious calls to the 112 service. **Purpose:** This research aims to evaluate the effectiveness of the 112 service in enhancing public services in Makassar City. **Method:** The researcher employed a qualitative descriptive method using the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation framework developed by Daniel Stufflebeam. Data collection for this study involved observation, documentation, and interviews with various informants, both pre-selected and encountered accidentally, within the Makassar City Communication and Information Office. **Result:** The utilization of the 112 service provides an integrated system and easy access, benefiting the residents of Makassar. However, challenges remain, including infrastructure limitations, insufficient human resources, and a lack of awareness among Makassar residents regarding the use of the 112 service. **Conclusion:** Based on the CIPP evaluation concept by Daniel Stufflebeam, the 112 service in Makassar City has improved effectiveness and efficiency in handling emergency calls through a memorable single number.

Keywords: *112 Services, Evaluation, Public Services*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penyelenggaraan sistem Layanan 112 yang diharapkan menjadi terobosan dalam mempermudah dan meningkatkan kepuasan pelayanan pemerintah terhadap pengaduan masyarakat, ternyata tidak berjalan dengan sempurna. Hal ini dapat dilihat dari jauh lebih banyak panggilan tidak serius dibanding panggilan serius ke layanan 112. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keefektivitasan layanan 112 dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Makassar. **Metode:** Metode yang digunakan peneliti ialah metode deskriptif kualitatif dengan teori CIPP dari Daniel Stufflebeam. Teknik pengambilan data penelitian ini melalui observasi, dokumentasi dan wawancara berbagai informan yang ditentukan dan yang tidak sengaja ditemui berada di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar. **Hasil/Temuan:** Pemanfaatan layanan 112 memberikan sistem integrasi dan kemudahan akses yang mempermudah masyarakat kota Makassar, meskipun masih terkendala dengan sarana dan prasarana, kurangnya SDM serta kurangnya kesadaran masyarakat Kota Makassar dalam memanfaatkan layanan 112 di Kota Makassar. **Kesimpulan:** Garis

besar penelitian ini berdasarkan konsep Daniel Stufflebeam mengenai evaluasi CIPP, layanan 112 Kota Makassar meningkatkan keefektivitasan dan efisiensi dalam menangani panggilan darurat melalui satu nomor yang mudah diingat.

Kata kunci: Evaluasi, Layanan 112, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan *e-Government* secara nasional berpedoman pada Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan Presiden ini kemudian menjadi acuan dalam pelaksanaan *e-Government* di berbagai Instansi Pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Nugroho & Purbokusumo, 2020). Dalam mendukung keberhasilan penerapan *e-government*, pemerintah juga telah mengeluarkan instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* sebagai manifestasi dari keseriusan pemerintah dalam melaksanakan fungsi pemerintahan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi (TI) (Novita dkk., 2021). Pemerintah menginstruksikan pejabat pemerintah daerah seperti Gubernur dan Bupati/Walikota agar mengambil tindakan-tindakan strategis demi terselenggaranya *e-government* secara nasional (Nurdin, 2018). Kemudian merumuskan dan menjalankan tindak lanjut serta berkoordinasi dengan Menteri komunikasi dan informasi.

Salah satu inovasi yang dibuat dalam rangka mewujudkan *e-government* adalah *Command Center*. *Command Center* adalah sebuah ruangan khusus untuk mengontrol keadaan dengan menerapkan teknologi informasi serta komunikasi (Luw wybo & Madland Kowalski b, 1998). *Command Center* ini terpusat di suatu ruangan yang biasanya di kemas secara futuristik dan dilengkapi dengan teknologi canggih. *Command Center* juga dapat digunakan sebagai tempat untuk menugaskan serta mengendalikan tim atau personal secara langsung dan memantau jalannya aktivitas yang dilakukan dari ruangan yang sama secara tepat, cepat dan efektif. Oleh karena itu, sudah banyak badan ataupun institusi pemerintah dan organisasi di negara-negara besar yang menggunakan *Command Center* sebagai pusat pengendali aktivitas dan operasionalnya, untuk mempermudah pengendalian seluruh aspek badan, lembaga, institusi dan organisasi (Jha dkk., 2022).

Command Center di Kota Makassar dibangun pada tahun 2015 dan mulai dioperasikan pada tahun 2016 tepat pada hari jadi Kota Makassar yaitu pada tanggal 9 November 2016 yang bertempat di Gedung Balaikota Lantai 10, Kota Makassar. Bentuk pelaksanaan *Command Center* di Kota Makassar yaitu sebagai data center pemerintah Kota Makassar, *cloud hosting/ computing* pemerintah untuk aplikasi berbasis website, menyediakan PVS dan IP untuk layanan pemerintahan Kota Makassar, Pusat Monitoring CCTV, dan pusat monitoring layanan pemerintahan Kota Makassar (diantaranya realisasi PAD, Layanan Kesehatan (Homecare), Layanan Rumah Sakit, Layanan Administrasi Catatan Sipil). (Ruth, 2016)

Nomor panggilan darurat setiap instansi pemerintah semestinya menjadi solusi bagi masyarakat ketika ingin melaporkan sesuatu secara cepat dalam keadaan darurat, tetapi disisi lain nomor panggilan darurat semua instansi pemerintah Indonesia cukup banyak, hal itu menjadi sebuah boomerang bagi pemerintah yang mana masyarakat kesusahan dalam menghafalkan semua nomor panggilan darurat setiap instansi pemerintah. Kehadiran layanan 112 menyelesaikan permasalahan akibat banyaknya

nomor darurat yang dimiliki pemerintah, mengingat berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, pada pasal 4 menyatakan bahwa layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dilaksanakan untuk penanganan keadaan darurat seperti kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum, dan/atau keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah.

Penyelenggaraan sistem Layanan 112 yang diharapkan menjadi terobosan dalam mempermudah dan meningkatkan kepuasan pelayanan pemerintah terhadap pengaduan masyarakat, ternyata tidak berjalan dengan sempurna. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya oknum masyarakat yang tidak bertanggungjawab dengan melakukan panggilan tidak serius, yang jauh lebih banyak daripada panggilan serius. Berdasarkan data Dinas Komunikasi dan Informatika pada tahun 2022 terdapat 85015 panggilan tidak serius dan hanya 3882 panggilan serius. Fenomena ini terjadi diakibatkan masyarakat belum paham dampak yang terjadi jika sistem layanan 112 digunakan dengan tidak serius. Tidak dapat dipungkiri bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik ini tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pokok permasalahan yang menjadi fokus oleh peneliti dalam penelitian adalah mengevaluasi Layanan 112 yang merupakan layanan nomor tunggal panggilan darurat yang dilaksanakan dengan memperhatikan indikator penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi, kemampuan sistem, sarana dan prasarana, komunikasi implementor, kehandalan SDM, struktur birokrasi, pelaksanaan sistem, efisiensi waktu dan kualitas layanan yang dihasilkan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu terkait layanan 112. Penelitian Erica Gabrielle Turang, Femmy M.G. Tulusan, dan Novie R.A. Palar berjudul Implementasi Pelayanan Darurat *Call Center* Manado Siaga 112 (Gabrielle Turang dkk., 2022) menemukan bahwa *Call Center* Manado Siaga 112 telah memberikan respon yang cepat terhadap setiap panggilan darurat yang masuk. Dalam dimensi kualitas *Reliability* (Keandalan), *Call Center* Manado Siaga 112 telah mewujudkan pelayanan yang berkomitmen, bertanggung jawab dan memenuhi janji. Di dalam dimensi kualitas *Tangibles* (Bukti Langsung), *Call Center* Manado Siaga 112 dilengkapi dengan perangkat keras dan perangkat lunak. Penelitian oleh Yeni Ika Rahmawati berjudul Sosialisasi Pengaduan Darurat Masyarakat Melalui *Command Center* 112 Kota Surabaya (Ika Rahmawati, 2021), bahwa proses sosialisasi pengaduan darurat sudah pernah dilakukan sebelumnya dan masyarakat juga ikut berperan dalam mendukung program pemerintah dengan melaporkan kepada petugas melalui 112 jika terjadi atau melihat keadaan darurat disekitar, sehingga keamanan dan ketertiban kota terjaga. Penelitian oleh Korina Peyon berjudul Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan di Kabupaten Yalimo (Peyon dkk., 2023) mengemukakan bahwa implementasi dari kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat (*Command Center*) di Diskominfo Kab. Yalimo belum berjalan efektif, dilihat dari sosialisasi, penyuluhan belum berjalan maksimal, SDM dan kerja fasilitas belum mendukung

serta belum ada SOP, juknis dan payung hukum yang mengatur kewenangan dalam menjalankan kebijakan dan tingginya persentase penduduk miskin dan tingginya angka pengangguran di Kab. Yalimo. Jurnal Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 di Kota Surabaya oleh Nur Anisa Septiawati (Anisa Setiawati, 2018) berdasarkan temuan di lapangan bahwa bentuk koordinasi antara instansi dalam layanan pengaduan darurat Command Center 112 di Kota Surabaya adalah koordinasi horizontal. Hal ini terlihat dari 4 unsur koordinasi horizontal, 2 unsur tim fungsional dan personel penghubung telah diterapkan. Penelitian oleh Febi Dwi Putri berjudul menunjukkan Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 Dalam Mendukung Penanganan Bencana Di DKI Jakarta (Febi & Bahar, 2020) bahwa LJS 112 telah melakukan pengelolaan yang cukup baik namun, belum memiliki perencanaan organisasi yang baik. Adapun capaian dari LJS 112 adalah terpenuhinya nilai SLA (Service Level Agreement) sebesar 95% yang berhasil dicapai oleh LJS 112, LJS 112 dalam penanganan bencana memiliki peran koordinasi, selain memberikan informasi kebencanaan kepada SKPD dan instansi terkait juga melakukan koordinasi dan pemantauan kegiatan sampai kasus terselesaikan. Penelitian oleh Noor Shifa Banon, Arenawati, Listyaningsih berjudul Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat (Banon dkk., 2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan program Layanan Darurat 112 sudah berjalan efektif dengan tingkat efektivitas sebesar 80.08%. Nilai tersebut diperoleh dari hasil pengukuran indikator ketepatan kelompok sasaran program telah mencapai kategori sangat efektif, pemahaman kelompok target program telah mencapai kategori sangat efektif, ketercapaian tujuan program telah mencapai kategori efektif, dan tindaklanjut program telah mencapai kategori efektif. Penelitian oleh Ramadhianto Tri Handoko, Drajatno Widi Utomo dan Achmad Syarief berjudul Strategi Rancangan Desain Promosi Layanan Panggilan Darurat 112 Indonesia Studi Kasus: Skenario Desain Pengenalan dan Promosi Layanan Panggilan Darurat 112 Indonesia Kepada Generasi Z (Ramadhianto Tri Handoko dkk., 2023) mengemukakan mengenai strategi pertama yang akan disarankan kepada pihak Layanan Panggilan Darurat 112 Indonesia, sehingga perlu dilakukannya *A/B testing* untuk melihat strategi mana yang efektif untuk diberlakukannya strategi promosi pengenalan. Jurnal berjudul Urgensi Analisis Berbasis Bukti Dalam Indeks Kualitas Kebijakan Emergency Call 112 Kota Probolinggo oleh Siti Marwiyah, Ach. Noor Busthomi dan Nurul Jannah Lailatul (Marwiyah dkk., 2023) bahwa Lima hal kajian meliputi penilaian program, pengembangan program, pelaksanaan pengawasan, hasil pemantauan, dan evaluasi yang ditargetkan. Kelima hal ini seluruhnya membutuhkan bukti dalam pelayanan Emergency Call 112 Kota Probolinggo. Penelitian Srifatmawati Ahmda, Muhammad Azizi, Yusriadi Yusriadi, Akmal Umar dan Abdul Sahid berjudul Reformasi Birokrasi dalam Layanan Kesehatan: 112 Program Pusat Panggilan di Kota Pare-Pare (Ahmda dkk., 2020) mengemukakan bahwa implementasi program telah diimplementasikan dengan baik, inovasi dalam proses menyediakan layanan kesehatan terintegrasi kepada masyarakat menawarkan cara layanan baru, akses mudah ke layanan dengan menelepon langsung ke nomor 112 dengan layanan 24 jam selama tujuh hari. Konsep dalam program ini telah menyentuh masyarakat Kota Pare-pare dengan layanan kesehatan berkelanjutan dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat. Penelitian Yunqi Gio berjudul *Sign-to-911: Emergency Call Service for Sign Language Users with Assistive AR Glasses* (Guo dkk., 2023) menawarkan solusi sistem mobile yang ringkas untuk penerjemahan cepat dan waktu nyata antara Bahasa Isyarat Amerika (ASL) dan bahasa Inggris. Pengguna isyarat memakai

kacamata AR, menjalankan aplikasi Sign-to-911 di smartphone dan kacamatanya, serta berinteraksi dengan operator 911.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda penelitian yang dilakukan berfokus pada mengevaluasi layanan 112 di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan konsep evaluasi CIPP oleh Stufflebeam untuk mengukur keefektivitasan layanan 112 di Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dalam menentukan informan dan memperoleh suatu data pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi data, yaitu teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi dan observasi.

1.5. Tujuan.

Tujuan penelitian yang dilaksanakan peneliti dalam melakukan pencapaian hasil penelitian yang memiliki tujuan untuk dapat mengetahui dan mampu mengevaluasi keefektivitasan dari Layanan 112 dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.

II. METODE

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pada penelitian ini pengumpulan data dikumpulkan berdasarkan uraian-uraian secara verbal seperti narasi-narasi bukan berupa angka-angka sebagai bahan pembenaran. Sehingga tujuan dari penelitian kualitatif ini yaitu peneliti ingin menunjukkan fakta yang terjadi dibalik fenomena secara mendalam, terperinci dan tuntas dari sumber data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis dengan mengevaluasi menggunakan konsep CIPP oleh Stufflebeam (Stufflebeam & Coryn, 2014) yang terdiri dari 4 dimensi, yaitu: *context*, *input*, *process*, dan *product*, dan telah dibahas dalam 4 (empat) subbab berikut.

3.1. Context

Context Evaluation merupakan langkah pertama dalam model evaluasi Stufflebeam (CIPP). Evaluasi konteks bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi atau konteks program atau kegiatan yang mendasari program atau kegiatan diimplementasikan. Bersesuaian dengan visi dan misi Kota Makassar ini, diharapkan layanan 112 dapat menjadi salah satu indikator perwujudan Kota Makassar sebagai kota *public services* berstandar dunia yang aman, nyaman, dengan infrastruktur yang unggul untuk kesejahteraan warga kota Makassar.

Dalam penyelenggaraan layanan 112 di Kota Makassar, tugas pokok dan fungsi penyelenggaraannya telah diperhatikan dengan baik, hal tersebut dapat berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan ke masyarakat. Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi layanan 112, komitmen dan dukungan dari seluruh stakeholder terkait sangat diperlukan, mulai dari masyarakat, dispatcher hingga kepala daerah dalam mengembangkan layanan 112 yang tepat. Sebaliknya, jika layanan 112 tidak

dijalankan dengan baik, hal ini dapat berdampak pada pelayanan ke masyarakat serta akan terjadi discoordination, kesulitan dalam pengambilan keputusan yang akurat, dan ketidakmampuan dalam mengelola layanan. Oleh karena itu, penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi layanan perlu dilakukan sesuai dan berkelanjutan agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi kota Makassar dalam melaksanakan pelayanan ke masyarakat.

3.2. Input

Evaluasi input memberikan informasi untuk menentukan bagaimana cara memanfaatkan sumber daya agar dapat mencapai tujuan dan sasaran proyek. Pada dimensi ini dapat diukur dengan memakai dua indikator yaitu, kemampuan sistem dan sarana dan prasarana. Kemampuan sistem menitikberatkan pada kebijakan Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Budaya Organisasi.

a. Kebijakan Organisasi

Policy ataupun kebijakan yang tersedia dalam Layanan 112 dirumuskan didalam *flowchart* yang mendetail dan sistematis. *Flowchart* pada Gambar 3.1 mencakup langkah-langkah yang jelas dan terstruktur untuk menetapkan aturan, prosedur, dan panduan yang harus diikuti dalam layanan 112. Dengan menggunakan *flowchart*, kebijakan dapat diuraikan secara visual, memudahkan pemahaman dan implementasi oleh semua pihak yang terlibat. Ini membantu menjaga konsistensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penerapan kebijakan tersebut.

URAIAN AKTIVITAS	NO	KEGIATAN	PELAKSANA				KELENGKAPAN	PENDUKUNG		KETERANGAN
			Masyarakat	Call taker	Dispatcher (Pada Instansi PD)	Tim Lapangan (IRG)		WAKTU	OUTPUT	
	1	Terdapat darurat						30 Detik	Terdapat pada nomor darurat	
	2	Agar CC memastikan panggilan darurat dari masyarakat					Widuretno, Agen, backler	30 detik	Panggilan dijawab	
	3	Sistem menyediakan informasi Nomor penanggil (jika tidak tersedia kepada penanggil)	T				Widuretno, Agen, backler	1 detik	Nomor penanggil terputi	
	4	Agar CC memastikan dan menyediakan informasi insiden kepada darurat					Widuretno, Agen, backler	30 detik	Informasi insiden darurat	
	5	Apakah informasi yang diberikan tentang insiden lengkap/tersebut?	T				Widuretno, Agen, backler	1 detik	Menerima informasi laksanakan	
	6	Hasil bakan informasi darurat close status dan panggilan					Widuretno, Agen, backler	1 detik	Panggilan ditutup	
	7	Agar Call Taker memastikan dan menyediakan status insiden darurat, lokasi, alamat dan nomor yang dikawal ditangani					Widuretno, Agen, backler	2 menit	Mengupdate status laksanakan	
	8	Agar Call Taker memastikan/agar data tentang insiden, lokasi, alamat, nomor kebalik pada sistem					Widuretno, Agen, backler	1 menit	Data insiden tercantum pada sistem	

Gambar 3.1 Flowchart Layanan 112

Adapun, flowchart pada gambar 3.1 berfungsi sebagai instrumen navigasi yang memandu proses pengambilan keputusan, meminimalisir ambiguitas dan meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, flowchart tersebut juga memfasilitasi komunikasi dan koordinasi dalam organisasi, memastikan bahwa setiap pihak memiliki pemahaman yang sama tentang kebijakan yang berlaku. Dalam konteks

ini, flowchart berperan penting dalam mendorong budaya kerja yang berorientasi pada prosedur dan hasil.

b. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks pelayanan 112 merupakan komponen vital dalam memastikan efektivitas dan efisiensi dalam respons terhadap panggilan darurat. Dalam struktur organisasinya, SDM pelayanan 112 terdiri dari total 35 individu yang terbagi secara hierarkis. Terdapat tujuh orang yang menjabat sebagai koordinator tim, bertanggung jawab atas koordinasi dan pengelolaan keseluruhan aktivitas operasional. Sementara itu, SDM terdiri dari 28 anggota yang dibagi menjadi tujuh tim, di mana setiap tim terdiri dari empat anggota yang bekerja secara kolaboratif dalam menangani situasi darurat. Peneliti mengevaluasi bahwa pembagian kerja pada layanan 112 Kota Makassar kurang efektif, mengingat Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Layanan 112 merupakan komponen vital dalam memastikan efektivitas dan efisiensi dalam respons terhadap panggilan darurat. Dengan jumlah SDM tersebut, perlu dipertimbangkan untuk melakukan penambahan jumlah SDM terhadap pembagian tugas dan tanggung jawab dalam tim agar dapat meningkatkan kinerja dan responsibilitas dalam menangani situasi darurat secara optimal mengingat Kota Makassar padat penduduk.

c. Budaya Organisasi

Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar terkhusus di UPTD *War Room* layanan 112 dalam budaya kerjanya memprioritaskan nilai-nilai BerAKHLAK, Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar, khususnya UPT War Room layanan 112, menegaskan komitmennya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas dan berintegritas. Melalui upaya pengembangan kompetensi dan kolaborasi antar unit kerja, mereka tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat budaya organisasi yang inklusif dan proaktif dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, mereka berupaya menjadi teladan dalam penerapan nilai-nilai ASN yang mendorong etos kerja yang tinggi dan pelayanan yang responsif.

Indikator kedua dari input ialah sarana dan prasarana. Dalam mendukung pelaksanaan layanan 112 di kota Makassar pentingnya memiliki sarana dan prasarana yang memadai, infrastruktur yang baik dan teknologi canggih sangat penting untuk memastikan layanan darurat dapat berfungsi dengan efektif dan efisien. Ini mencakup sistem telekomunikasi yang handal dan pusat panggilan yang dilengkapi dengan peralatan memadai. Layanan 112 Kota Makassar telah dilengkapi dengan teknologi yang mengintegrasikan berbagai perangkat dan sistem untuk meningkatkan efisiensi dan responsibilitas dalam penanganan situasi darurat.

Peneliti mengevaluasi pada Layanan 112 Kota Makassar menggunakan sarana dan prasarana yang sudah usang atau tidak up to date. Jika layanan 112 memiliki sarana dan prasarana yang memadai, termasuk dukungan untuk sistem Geographical Information System (GIS), mereka dapat dengan cepat dan efisien melacak lokasi panggilan dan memvalidasi keaslian laporan. Namun, jika layanan layanan 112 tidak mendukung GIS, proses validasi ini menjadi lebih sulit dan memakan waktu, yang berpotensi mengalihkan sumber daya dari panggilan darurat sebenarnya. Oleh karena itu, peningkatan sarana dan prasarana, termasuk dukungan untuk teknologi seperti GIS, sangat penting untuk meminimalkan dampak negatif dari panggilan tidak serius dan memastikan bahwa layanan darurat dapat merespons dengan cepat dan efektif kepada mereka yang benar-benar membutuhkan bantuan.

Dengan demikian, integrasi teknologi yang modern dalam sarana dan prasarana layanan 112 Kota Makassar bukan hanya merupakan investasi dalam peningkatan efisiensi operasional, tetapi juga merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan tanggap darurat kepada masyarakat secara keseluruhan.

3.3. Process

Evaluasi *process* diarahkan untuk mengetahui seberapa jauh mana rencana yang telah dilaksanakan di dalam program sudah terlaksana sesuai dengan rencana dan komponen apa yang perlu diperbaiki. Pada evaluasi ini, pendekatannya melalui 5 indikator yaitu Komunikasi Implementor, Kehandalan Sumber Daya Manusia, Struktur Birokrasi, Pelaksanaan Sistem dan Efisiensi Waktu.

Pada indikator komunikasi implementor, peneliti mengevaluasi bahwa operator 112 serta *dispatcher* mampu dan lebih sigap memahami situasi mengenai mengenai laporan dari masyarakat, tetapi operator perlu tetap tenang dan dengan intensitas fokus yang tinggi terutama ketika menerima panggilan yang sangat darurat (kecalakaan, bunuh diri, perampokan, dll). Operator dan *dispatcher* perlu meningkatkan kerjasama dalam pertukaran informasi, koordinasi, kontribusi dan penerahan kemampuan, pencegahan konflik serta pembangunan hubungan kerja.

Kehandalan Sumber Daya Manusia dalam Layanan 112 Kota Makassar dapat dilihat dari segi kualifikasi dan keterampilan. SDM Layanan 112 Kota Makassar harus memiliki kualifikasi pendidikan maupun pelatihan yang memadai, terutama di bidang teknologi informasi dan komunikasi, serta memahami secara mendalam tentang sistem yang digunakan. Pegawai di layanan darurat 112 rata-rata memiliki pendidikan terakhir S1. Ini menunjukkan bahwa layanan darurat 112 memberikan penekanan besar pada pendidikan pegawainya, peneliti juga mengevaluasi bahwa dengan dilakukannya bimbingan teknis secara berkala, Diskominfo Kota Makassar memastikan bahwa pegawai Diskominfo Kota Makassar selalu siap untuk menangani berbagai situasi darurat dengan pengetahuan dan keterampilan terkini.

Aspek struktur birokrasi menjadi salah satu hal penting yang harus dievaluasi dalam Layanan 112 Kota Makassar. Struktur birokrasi yang baik akan membantu menjamin kelancaran dan keberhasilan implementasi Layanan 112 tersebut. Dalam hal ini peneliti mengevaluasi bahwa *dispatcher* berasal dari tim yang beroperasi di pusat panggilan darurat 112, bukan dari Perangkat Daerah. Mereka harus memiliki pelatihan khusus dalam penanganan panggilan darurat dan koordinasi respons. Mereka juga harus memiliki pengetahuan yang baik tentang sumber daya yang tersedia (misalnya, petugas lapangan, ambulans, unit pemadam kebakaran, dll.) dan bagaimana mengalokasikannya dengan efektif dan efisien dalam situasi darurat.

Pelaksanaan sistem menilai sejauh mana pelaksanaan layanan 112 telah terlaksana dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang ditetapkan. Evaluasi dilakukan dengan melihat seberapa efektif dan efisien penggunaan sistem dalam mempercepat proses pencatatan dan pelaporan masyarakat. Untuk mengevaluasi sejauh mana pelaksanaan layanan 112 berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan tujuan yang ditetapkan. Pelaksanaan Layanan 112 di Kota Makassar belum mengikuti alur *flowchart* yang telah ditentukan. Namun, dalam praktiknya terdapat perbedaan dengan alur *flowchart* yang telah ditentukan. Perbedaan yang pertama ialah, pada *flowchart* jika informasi yang diterima bukan tentang insiden kegawatdaruratan, status panggilan akan ditutup. Pada

pelaksanaannya, Operator tidak menutup telepon, melainkan tetap memberikan bantuan sebaik mungkin. Perbedaan kedua dalam pelaksanaannya sebelum operator memasukkan informasi ke dalam sistem, operator perlu memastikan terlebih dahulu apakah panggilan tersebut merupakan panggilan serius atau tidak. Jika ternyata panggilan tersebut bukan panggilan serius, operator akan langsung menutup panggilan tersebut. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa sumber daya dan waktu operator tidak terbuang sia-sia untuk menangani panggilan yang tidak serius atau *prank call*.

Efisiensi waktu merupakan indikator terakhir dari dimensi process, waktu respon atau *injury time* merupakan waktu atau durasi antara saat panggilan darurat diterima hingga bantuan tiba di lokasi kejadian. Waktu respon atau *injury time* untuk kasus kegawatdaruratan tidak akan lebih dari 5 menit. Dengan demikian, layanan 112 telah dirancang untuk meminimalkan waktu respon dan memastikan bahwa bantuan dapat segera diberikan dalam "*Golden Time*" atau waktu kritis setelah suatu insiden terjadi. Oleh karena itu, layanan 112 memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Layanan 112 dirancang untuk memberikan respon yang cepat dan efisien. Setelah menerima panggilan, operator 112 akan segera mengevaluasi situasi dan mengarahkan panggilan ke *dispatcher* yang sesuai, yang kemudian akan mengkoordinasikan respon darurat. Proses ini dirancang untuk meminimalkan waktu tunggu dan memastikan bahwa bantuan dapat segera diberikan.

3.4. Product

Respon merupakan tanggapan, reaksi dan sebuah jawaban yang memiliki peran atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik atau tidaknya suatu hubungan. Dalam hal ini, hubungan yang dimaksud yaitu hubungan timbal balik antar pengguna (masyarakat) dan sistem layanan 112. Dalam layanan 112 ini tanggapan masyarakat di kota Makassar beragam. Dari data yang dikumpulkan melalui wawancara, beberapa temuan kunci dapat diidentifikasi mengevaluasi layanan 112 Kota Makassar.

Mayoritas masyarakat menyatakan bahwa telah mengetahui layanan 112. Mereka dapat dengan mudah mengakses layanan 112. Namun, beberapa informan juga menyatakan bahwa tidak mengetahui mengenai layanan 112 Kota Makassar. Selanjutnya, beberapa pengguna dalam hal ini masyarakat menyatakan bahwa layanan 112 telah membantu dalam melaporkan mengenai kegawatdaruratan ataupun dalam memberi informasi. Masyarakat juga menyatakan bahwa dalam layanan 112 telah berhasil terintegrasi dengan baik dengan perangkat-perangkat daerah yang lain yang ada di Kota Makassar. Integrasi data antara layanan 112 dengan perangkat daerah lainnya dinilai cukup lancar dalam merespon laporan atau aduan dari masyarakat.

Dapat disimpulkan bahwasanya layanan 112 memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan publik, dapat dievaluasi bahwa layanan 112 ini memberikan kemudahan akses ke masyarakat untuk melaporkan sebuah masalah, respon cepat layanan 112 dalam menyelesaikan laporan masyarakat, tetapi masih ada masyarakat yang belum, tidak mengetahui dan iseng mengenai layanan 112 di Kota Makassar. Sehingga perlu dilakukan perbaikan terus-menerus dan inovasi yang berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa sistem ini dapat terus memberikan nilai tambah yang optimal dalam mendukung proses pelayanan masyarakat dan pengelolaan informasi di berbagai level organisasi.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini mengevaluasi layanan panggilan darurat 112 di Kota Makassar, dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan tersebut. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi antar instansi dalam pelaksanaan layanan 112 sudah berjalan baik namun masih ada beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya fasilitas, dan belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi, pembagian tugas, dan komunikasi antara instansi terkait sangat penting untuk memastikan layanan yang efektif dan responsif. Berdasarkan hasil temuan yang didapatkan oleh penulis hal ini tentu berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Erica Gabrielle Turang, Femmy M.G. Tulusan, dan Novie R.A. Palar (Gabrielle Turang dkk., 2022) penelitian ini lebih terperinci dalam menilai dimensi spesifik dari layanan, penelitian yang dilakukan Yeni Ika Rahmawati (Ika Rahmawati, 2021) berfokus mengenai sosialisasi 112 ke masyarakat sehingga keamanan dan ketertiban kota terjaga, penelitian berjudul Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan di Kabupaten Yalimo (Peyon dkk., 2023) mengemukakan kebijakan pelayanan pengaduan masyarakat (Command Center) di Diskominfo Kab. Yalimo, penelitian Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 di Kota Surabaya oleh Nur Anisa Septiawati (Anisa Septiawati, 2018) penelitian ini menyoroti koordinasi horizontal di Surabaya, penelitian oleh Febi Dwi (Febi & Bahar, 2020) penelitian ini menyoroti pencapaian SLA dan masalah perencanaan organisasi. Penelitian berjudul Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat (Banon dkk., 2023) program tersebut lebih efektif dari nilai hipotesis awal sebesar 70%, dimana indikator pemahaman kelompok target terhadap program mencatat nilai tertinggi, sementara indikator tindak lanjut program mencatat nilai terendah Penelitian oleh Ramadhianto Tri Handoko, Drajatno Widi Utomo dan Achmad Syarief (Ramadhianto Tri Handoko dkk., 2023) mengemukakan mengenai strategi sosialisasi ke gen Z mengenai layanan 112. Jurnal berjudul Urgensi Analisis Berbasis Bukti Dalam Indeks Kualitas Kebijakan Emergency Call 112 Kota Probolinggo (Marwiyah dkk., 2023) kebijakan emergency call 112 dirancang untuk meningkatkan respons terhadap kondisi darurat, kesejahteraan masyarakat, dan memastikan kebijakan yang diambil berbasis bukti dapat mengurangi kebijakan yang tidak pro publik dan tidak tepat sasaran. Penelitian berjudul Reformasi Birokrasi dalam Layanan Kesehatan: 112 Program Pusat Panggilan di Kota Pare-Pare (Ahmda dkk., 2020) program *Call Center* 112 di Parepare telah diimplementasikan dengan baik, menawarkan inovasi dalam layanan publik yang memberikan akses lebih mudah dan layanan berkelanjutan kepada masyarakat. Penelitian Sign-to-911: *Emergency Call Service for Sign Language Users with Assistive AR Glasses* (Guo dkk., 2023) mengembangkan design layanan panggilan darurat untuk pengguna bahasa isyarat dengan menggunakan kacamata *Augmented Reality* (AR). Temuan utama dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa kemajuan dalam koordinasi layanan 112 di Kota Makassar, masih ada kendala signifikan yang perlu diatasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya koordinasi, komunikasi, dan pengelolaan yang baik dalam layanan darurat. Namun, setiap daerah memiliki tantangan spesifiknya sendiri.

4.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa secara garis besar penerapan layanan 112 dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menanggapi panggilan darurat melalui satu nomor yang mudah diingat masyarakat. Terdapat beberapa hambatan yang diidentifikasi oleh penulis, salah satunya kurangnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan 112 di kota Makassar, hal ini ditunjukkan dengan ditemukannya oknum masyarakat yang melakukan *prank call* ke layanan 112.

KESIMPULAN

Penerapan layanan 112 dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menanggapi panggilan darurat melalui satu nomor yang mudah diingat masyarakat. Dengan pelayanan yang diberikan ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan perangkat daerah. Implementasi layanan 112 berjalan baik dan memberikan kemudahan akses serta integrasi layanan bagi masyarakat, namun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan yang dihadapi meliputi sarana dan prasarana yang usang, kurangnya sumber daya manusia, dan rendahnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan ini. Upaya penanganan hambatan mencakup perencanaan pengadaan dana untuk pembaruan sarana dan prasarana, perekrutan serta pelatihan staf, dan sosialisasi untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan 112.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu, adanya keterbatasan informasi dalam meneliti dan keterbatasan waktu yang dimiliki penulis selama proses penelitian dilaksanakan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan evaluasi layanan 112 dalam pelayanan publik.

IV. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Makassar beserta jajarannya yang telah memberikan peneliti kesempatan untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmada, S., Azizi, M., Yusriadi, Y., Umar, A., & Sahid, A. (2020). Reformasi Birokrasi dalam Layanan Kesehatan: 112 Program Pusat Panggilan di Kota Pare-Pare. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 8(1), 18–23. <https://doi.org/10.31289/publika.v8i1.2695>
- Anisa Setiawati, N. (2018). Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 di Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 6. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/79292>
- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 1–25. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.132>

- Febi, D. P., & Bahar, F. (2020). *Analisis Layanan Jakarta Siaga 112 Dalam Mendukung Penanganan Bencana Di DKI Jakarta*. oai:opac.lib.idu.ac.id:slims-8601
- Gabrielle Turang, E., M. G. Tulus, F., & R.A. Palar, N. (2022). Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII, 18–28. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/JAP/article/view/40071/35969>
- Guo, Y., Zhao, J., Ding, B., Tan, C., Ling, W., Tan, Z., Miyaki, J., Du, H., & Lu, S. (2023). *Sign-to-911: Emergency Call Service for Sign Language Users with Assistive AR Glasses*. 1–15. <https://doi.org/10.1145/3570361.3613260>
- Ika Rahmawati, Y. (2021). Sosialisasi Pengaduan Darurat Masyarakat Melalui Command Center 112 Kota Surabaya. *Jurnal Intelektual*. <http://eprints.ubhara.ac.id/id/eprint/1197>
- Jha, A., Verburg, A., & Tukkaraja, P. (2022). Internet of Things–Based Command Center to Improve Emergency Response in Underground Mines. *Safety and Health at Work*, 13(1), 40–50. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.10.003>
- Luw wybo, J., & Madland Kowalski b, K. (1998). Command centers and emergency management support. *Safety Science*, 30(1–2), 131–138. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0925-7535\(98\)00041-1](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0925-7535(98)00041-1)
- Marwiyah, S., Busthomi, Ach. N., & Lailatul Fitria, N. J. (2023). Urgensi analisis berbasis bukti dalam indeks kualitas kebijakan emergency call 112 Kota Probolinggo. *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(1), 82–92. <https://doi.org/10.30738/sosio.v9i1.13487>
- Novita, H. Y., Nurhadryani, Y., & Wahjuni, S. (2021). Analisis Penerapan Teknologi Informasi Dalam Mendukung Pengembangan Local E-Government. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 11(1), 1–19. <https://doi.org/10.17933/jppi.2021.110101>
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia. *IPTEK-KOM*, 22(1), 1–17. <https://doi.org/10.33164/iptekom.22.1.2020.1-17>
- Nurdin, A. H. M. (2018). MENUJU PEMERINTAHAN TERBUKA (OPEN GOVERNMENT) MELALUI PENERAPAN E GOVERNMENT. *Jurnal MP (Manajemen Pemerintahan)*, 5(1). <https://ejournal.ipdn.ac.id/JMP/article/view/443>
- Peyon, K., Sinurat, M., & Kurniawati, L. (2023). Implementasi Kebijakan Layanan Pengaduan Masyarakat (Command Center) Di Kabupaten Yalimo (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Yalimo). *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 350–363. <http://journal.yrpiaku.com/index.php/msej>

Ramadhianto Tri Handoko, Drajatno Widi Utomo, & Achmad Syarief. (2023). STRATEGI RANCANGAN DESAIN PROMOSI LAYANAN PANGGILAN DARURAT 112 INDONESIA. *Jurnal Seni dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 6(1), 129–144. <https://doi.org/10.25105/jsrr.v6i1.16353>

Ruth, E. E. S. (2016). IMPLEMENTASI TEKNOLOGI BIG DATA DI LEMBAGA PEMERINTAHAN INDONESIA. *Jurnal Penelitian Pos dan informatika*, 6(2), 113. <https://doi.org/10.17933/jppi.2016.060201>

Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. S. (2014). *Evaluation Theory, Models, and Applications* (Second Edition). Jossey-Bass.

