

PENERAPAN CALL CENTER 112 DALAM KERANGKA ADOPSI INOVASI LAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN TIMOR TENGAH UTARA

Ricardo Couto Bani
NPP. 33.0696

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: ricardobani806@gmail.com.

Pembimbing Skripsi: Dr. Layla Kurniawati, M.Pd
Email: laylakurniawati@ipdn.ac.id.

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): The implementation of Call Center 112 in Timor Tengah Utara Regency has not yet been fully optimized, as indicated by limited infrastructure, inconsistent inter-agency coordination, and low quality of public participation in the use of emergency services. These conditions raise questions about how the implementation of Call Center 112 fits within the framework of public service innovation adoption, as well as the supporting and inhibiting factors of its implementation. **Purpose:** This study aims to describe the implementation of Call Center 112 and identify the factors influencing its success in Timor Tengah Utara Regency. **Method:** This research employs a qualitative method with a descriptive design. Analysis is conducted using the Public Service Innovation Adoption Theory (PSIAT) through the dimensions of technology, organization, institutional environment, public value, and community participation. Data collection techniques include observation, semi-structured interviews, documentation, and document review, while data validity is tested through source and technique triangulation. **Result:** The findings show that the implementation of Call Center 112 has functioned as a digital public service innovation, but remains suboptimal. The technological dimension faces limitations in equipment and networks; the organizational dimension encounters challenges in human resource capacity and response coordination; the institutional dimension is supported by regulations but lacks strengthened implementation; while the community participation dimension is hindered by high rates of invalid calls and unequal access to services. Key supporting factors include regulatory support, institutional commitment, and cross-agency collaboration, whereas obstacles consist of limited infrastructure, low public literacy, and prank calls. **Conclusion:** It is concluded that Call Center 112 has been adopted, but its effectiveness requires strengthening of system capacity and public education.

Keywords: Call Center 112; Digital Public Service; Innovation Adoption; PSIAT; Responsiveness

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penerapan Call Center 112 di Kabupaten Timor Tengah Utara belum sepenuhnya optimal, ditandai keterbatasan infrastruktur, koordinasi antar instansi yang belum konsisten, serta rendahnya kualitas partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan darurat. kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana penerapan layanan call center 112 dalam kerangka adopsi inovasi pelayanan publik serta faktor pendukung dan penghambat implementasinya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan layanan call center 112

dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya di Kabupaten Timor Tengah Utara. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif, analisis dilakukan menggunakan Public Service Innovation Adoption Theory (PSIAT) melalui dimensi teknologi, organisasi, lingkungan institusional, serta nilai publik dan partisipasi masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dokumentasi, dan telaah dokumen, sedangkan validitas data diuji melalui triangulasi sumber dan Teknik. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan penerapan call center 112 telah berjalan sebagai inovasi layanan publik digital, namun belum optimal. Dimensi teknologi masih menghadapi keterbatasan perangkat dan jaringan, dimensi organisasi menghadapi kendala kapasitas SDM Dan koordinasi respons, dimensi institusional didukung regulasi namun belum diikuti penguatan implementasi, sedangkan dimensi partisipasi masyarakat dihadapkan tingginya panggilan tidak valid dan kesenjangan akses layanan. Faktor pendukung utama berupa dukungan regulasi, komitmen kelembagaan, dan kolaborasi lintas instansi, sedangkan hambatannya meliputi infrastruktur terbatas, rendahnya literasi publik, dan prank call. **Kesimpulan:** Disimpulkan bahwa layanan 112 telah diadopsi namun efektivitasnya memerlukan penguatan kapasitas sistem dan edukasi publik.

Kata kunci: Adopsi Inovasi; Call Center 112; Pelayanan Publik Digital; PSIAT; Responsivitas

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era reformasi birokrasi dan desentralisasi, pelayanan publik dituntut cepat, transparan, akuntabel, serta berbasis teknologi. Pelayanan publik tidak lagi sekadar kegiatan administratif, tetapi menjadi sarana membangun kepercayaan publik melalui responsivitas dan inovasi kebijakan. Inovasi pelayanan publik merupakan manifestasi *dynamic governance* yang menuntut aparatur pemerintah adaptif terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat (Kurniawan & Rahmawati, 2023). Selain itu, keberhasilan layanan digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan teknologi yang digunakan (Carter & Bélanger, 2005). Salah satu inovasi pelayanan publik adalah layanan panggilan darurat Call Center 112, yang berfungsi mempercepat respons dan koordinasi lintas instansi dalam situasi darurat. Layanan ini memiliki keunggulan dalam memberikan pelayanan cepat, namun masih menghadapi tantangan berupa rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap program tersebut (Fitriyani & Agustina, 2021). Dalam perspektif adopsi teknologi pemerintahan, penerimaan masyarakat terhadap layanan digital dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kondisi pendukung yang tersedia (Venkatesh et al., 2011).

Layanan 112 menyediakan akses cepat dan terpadu untuk keadaan darurat seperti kebakaran, kecelakaan, tindak kriminal, bencana alam, dan kegawatdaruratan medis. Hingga September 2024, sebanyak 144 kabupaten/kota di Indonesia telah mengimplementasikan layanan ini. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur telekomunikasi, koordinasi antarinstansi, dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut. Shareef et al. (2011) menegaskan bahwa tingkat kematangan layanan (*service maturity*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan adopsi layanan e-government oleh masyarakat.

Pemerintah Indonesia memperkuat implementasi layanan 112 melalui berbagai regulasi, antara lain UU No. 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi

Pemerintahan, Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, Permenkominfo No. 10 Tahun 2016, dan Kepdirjen PPI No. 112 Tahun 2019. Regulasi tersebut membentuk dasar hukum yang mendukung layanan 112 sebagai instrumen pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berbasis digital. Rana et al. (2015) menjelaskan bahwa keberhasilan inisiatif e-government tidak hanya ditentukan oleh kualitas sistem, tetapi juga kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, serta kepuasan pengguna. Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) sebagai wilayah perbatasan menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, rendahnya pembangunan manusia, dan akses teknologi yang belum merata. Dalam konteks ini, keberhasilan implementasi Call Center 112 dipengaruhi oleh strategi, teknologi, kebijakan, dan organisasi sebagai faktor utama inovasi pelayanan publik digital (Fadoli & Warsono, 2020). Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan Venkatesh et al. (2011) bahwa faktor organisasi dan lingkungan penggunaan turut memengaruhi keberlanjutan pemanfaatan sistem informasi publik.

Layanan Call Center 112 TTU resmi diluncurkan pada 22 Mei 2025 sebagai layanan darurat pertama di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Peluncuran ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam menyediakan pelayanan kegawatdaruratan yang terintegrasi melalui koordinasi Dinas Kominfo, Dinas Kesehatan, pemadam kebakaran, kepolisian, dan instansi terkait lainnya. Implementasinya didukung oleh sistem Digital Smart Infrastructure (DSI) 112, yang berfungsi menerima, merekam, memverifikasi, mengelola, dan meneruskan laporan masyarakat secara real time untuk mempercepat respons lapangan.

Meskipun demikian, implementasi layanan 112 di TTU masih menghadapi beberapa kendala utama, yaitu: (1) aksesibilitas layanan yang belum optimal karena beberapa provider belum selalu terhubung dengan 112; (2) gangguan sistem pada aplikasi DSI 112; (3) tingginya laporan palsu (hoax) yang menghambat respons petugas; dan (4) koordinasi operasional antarinstansi yang belum maksimal, terutama dalam proses verifikasi laporan di lapangan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan regulasi dan realitas implementasi. Dalam kajian adopsi e-government, hambatan tersebut dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna dan meningkatkan persepsi risiko terhadap layanan digital pemerintah (Bélanger & Carter, 2008).

Penelitian sebelumnya juga menunjukkan berbagai tantangan implementasi layanan 112. Di Kabupaten Ciamis, sekitar 30% laporan yang diterima merupakan laporan tidak serius atau false reports (Lestari & Hidayat, 2022). Sementara itu, implementasi Command Center 112 di Kota Surabaya menunjukkan pentingnya collaborative governance melalui koordinasi lintas lembaga, meskipun masih menghadapi kendala infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia (Hardiansyah, 2022). Temuan tersebut menguatkan pandangan bahwa keberhasilan inovasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh faktor sosial, kelembagaan, dan kepercayaan publik (Rana et al., 2015).

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, adopsi Call Center 112 merupakan isu strategis dalam memperkuat kapasitas pemerintahan daerah. Keberhasilan implementasinya ditentukan oleh kesiapan teknologi, dukungan regulasi, koordinasi kelembagaan, kualitas layanan, serta tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memahami bagaimana kebijakan layanan darurat nasional diadopsi di Kabupaten Timor Tengah Utara, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya, serta kontribusinya terhadap peningkatan efektivitas dan responsivitas pelayanan publik.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penelitian ini berfokus pada permasalahan belum optimalnya penerapan layanan Call Center 112 sebagai inovasi pelayanan publik digital di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU). Meskipun layanan ini telah diluncurkan sebagai implementasi kebijakan nasional dalam mendukung transformasi digital pemerintahan dan peningkatan respons terhadap kondisi darurat, realitas di lapangan menunjukkan masih adanya berbagai kendala yang menghambat efektivitas layanan. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain akses layanan yang belum sepenuhnya dapat dijangkau dari seluruh provider telekomunikasi, gangguan pada sistem aplikasi DSI 112, tingginya jumlah laporan palsu (hoax/prank call), serta koordinasi lintas instansi yang belum berjalan optimal saat proses verifikasi dan penanganan laporan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan regulasi yang mengharuskan layanan 112 berjalan secara terpadu, cepat, responsif, dan andal dengan implementasi aktual yang masih menghadapi keterbatasan infrastruktur, kapasitas organisasi, serta partisipasi masyarakat.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi Call Center 112 dari aspek partisipasi masyarakat, koordinasi antarlembaga, dan inovasi pelayanan publik digital. Fitriyani dan Agustina (2021) menyoroti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan 112, Lestari dan Hidayat (2022) mengkaji tingginya laporan tidak serius dalam penggunaan layanan darurat, sementara Hardiansyah (2022) lebih menekankan aspek collaborative governance dalam pengelolaan Command Center 112. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada daerah yang telah lebih maju dalam implementasi layanan digital dan belum secara khusus mengkaji penerapan Call Center 112 dalam perspektif Public Service Innovation Adoption Theory (PSIAT) pada wilayah perbatasan dengan karakteristik geografis, infrastruktur, dan kapasitas pelayanan yang terbatas seperti Kabupaten Timor Tengah Utara. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian berupa masih terbatasnya kajian yang menganalisis bagaimana proses adopsi inovasi layanan publik digital berlangsung pada daerah perbatasan, khususnya terkait dimensi teknologi, organisasi, lingkungan institusional, serta partisipasi masyarakat dalam mendukung keberhasilan implementasi Call Center 112 di Kabupaten Timor Tengah Utara

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai penerapan Call Center 112 sebagai inovasi layanan publik digital di Kabupaten Timor Tengah Utara, khususnya dalam menjawab berbagai tantangan implementasi seperti keterbatasan infrastruktur telekomunikasi, gangguan sistem, tingginya laporan palsu, serta belum optimalnya koordinasi antarinstansi dalam penanganan keadaan darurat. Kajian ini diperlukan sebagai dasar bagi pemerintah daerah dalam mengevaluasi efektivitas adopsi layanan darurat terpadu sekaligus merumuskan strategi penguatan kapasitas teknologi, kelembagaan, dan partisipasi masyarakat guna meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah dan pemangku kepentingan akan kekurangan data serta informasi yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan implementasi Call Center 112, sehingga upaya perbaikan kebijakan dan pengembangan layanan berisiko tidak tepat sasaran. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan layanan kedaruratan berjalan kurang optimal, memperlambat penanganan situasi darurat, serta mengurangi efektivitas transformasi digital pelayanan publik yang sedang dikembangkan di Kabupaten Timor Tengah Utara.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan inovasi pelayanan publik digital, adopsi teknologi pemerintahan, serta implementasi layanan Call Center 112. Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan layanan publik berbasis teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh faktor organisasi, koordinasi kelembagaan, kualitas pelayanan, dan partisipasi masyarakat.

1. Fitriyani dan Agustina (2021) meneliti implementasi Emergency Call Center 112 di beberapa kota di Indonesia menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Call Center 112 memiliki keunggulan dalam memberikan respons cepat terhadap situasi kedaruratan, namun efektivitasnya masih terkendala oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi dan mekanisme penggunaan layanan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya sosialisasi dan peningkatan literasi publik dalam mendukung keberhasilan inovasi pelayanan publik digital.
2. Lestari dan Hidayat (2022) mengkaji partisipasi publik dalam pemanfaatan layanan Call Center 112 di Kabupaten Ciamis menggunakan metode survei kuantitatif. Penelitian tersebut menemukan bahwa tingkat partisipasi masyarakat masih rendah yang ditunjukkan oleh tingginya laporan tidak valid atau false reports. Penelitian ini menekankan bahwa keberhasilan layanan darurat tidak hanya bergantung pada sistem teknologi yang tersedia, tetapi juga pada kesadaran dan kedisiplinan masyarakat dalam memanfaatkan layanan secara tepat.
3. Hardiansyah (2022) meneliti implementasi Command Center 112 Kota Surabaya melalui pendekatan kualitatif studi kasus dengan perspektif collaborative governance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan darurat sangat dipengaruhi oleh koordinasi dan kolaborasi antarinstansi, seperti pemerintah daerah, aparat keamanan, tenaga kesehatan, dan lembaga terkait lainnya. Sejalan dengan temuan tersebut, Prayogo dan Rohmadin (2022) dalam penelitiannya mengenai efektivitas Command Center Samarinda Siaga 112 menemukan bahwa pusat kendali kedaruratan yang terintegrasi mampu meningkatkan efektivitas penanggulangan keadaan darurat dan bencana melalui percepatan koordinasi, pengendalian informasi, serta respons lintas sektor.
4. Fadoli dan Warsono (2020) membahas inovasi kolaboratif dalam implementasi Call Center 112 sebagai pelayanan publik digital dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu strategi, teknologi, kebijakan, dan organisasi. Keempat faktor tersebut harus berjalan secara terpadu agar inovasi pelayanan publik dapat diimplementasikan secara efektif dan berkelanjutan. Temuan ini diperkuat oleh Daraba dkk. (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital memerlukan transformasi birokrasi, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan kapasitas organisasi untuk menghasilkan layanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
5. Ilieva dkk. (2024) meneliti faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan adopsi layanan e-government menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat, kemudahan penggunaan sistem, kualitas layanan digital, dan literasi digital merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan adopsi teknologi

pemerintahan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mauludi dkk. (2024) mengenai smart governance di Kota Bengkulu yang menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital, integrasi layanan pemerintahan, dan tata kelola kolaboratif menjadi faktor penting dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan dengan penelitian-penelitian terdahulu karena tidak hanya berfokus pada evaluasi implementasi layanan Call Center 112, partisipasi masyarakat, atau collaborative governance sebagaimana dilakukan oleh Fitriyani dan Agustina (2021), Lestari dan Hidayat (2022), Hardiansyah (2022), serta Fadoli dan Warsono (2020), tetapi secara khusus mengkaji penerapan Call Center 112 dalam kerangka Public Service Innovation Adoption Theory (PSIAT) yang menekankan dimensi teknologi, organisasi, lingkungan institusional, nilai publik, dan partisipasi masyarakat. Kebaruan penelitian ini juga terletak pada konteks objek penelitian, yaitu Kabupaten Timor Tengah Utara sebagai daerah perbatasan Republik Indonesia–Timor Leste yang baru meluncurkan layanan Call Center 112 pada tahun 2025 dan menjadi kabupaten pertama di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang mengimplementasikan layanan tersebut.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya dilakukan di wilayah perkotaan atau daerah yang telah lebih dahulu menerapkan layanan 112, penelitian ini mengungkap dinamika adopsi inovasi pelayanan publik digital pada wilayah dengan keterbatasan infrastruktur, akses telekomunikasi, literasi digital masyarakat, serta tantangan koordinasi lintas instansi. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kesenjangan antara regulasi dan implementasi layanan, termasuk permasalahan konektivitas provider, gangguan sistem DSI 112, tingginya laporan palsu (prank call), serta efektivitas koordinasi respons darurat, sehingga memberikan kontribusi konseptual dan empiris baru dalam pengembangan kajian adopsi inovasi pelayanan publik digital di daerah perbatasan Indonesia.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan layanan Call Center 112 dalam kerangka adopsi inovasi layanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara berdasarkan dimensi teknologi, organisasi, lingkungan institusional, serta nilai publik dan partisipasi masyarakat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam penerapan Call Center 112 dalam kerangka adopsi inovasi layanan publik di Kabupaten Timor Tengah Utara. Pendekatan ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan menguji hipotesis, melainkan menggambarkan secara sistematis realitas implementasi kebijakan, dinamika kelembagaan, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan hambatan layanan darurat 112 di daerah. Analisis penelitian menggunakan kerangka Public Service Innovation Adoption Theory (PSIAT) yang dikembangkan oleh Criado dan Gil-García (2019), yang menekankan dimensi teknologi,

organisasi, lingkungan institusional, serta nilai publik dan partisipasi masyarakat dalam proses adopsi inovasi layanan publik digital. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur, observasi lapangan, dokumentasi, dan telaah dokumen untuk memperoleh data yang komprehensif mengenai implementasi layanan 112. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap penyelenggaraan layanan Call Center 112 (Creswell & Creswell, 2018). Informan terdiri atas Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Timor Tengah Utara sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan utama dalam perumusan kebijakan dan pengambilan keputusan terkait layanan 112, Kepala Bidang Informasi dan Komunikasi Publik, dua operator layanan Call Center 112, Kepala Seksi Kedaruratan BPBD, Kepala Seksi Pelayanan Kesehatan RSUD Kefamenanu, Kepala Unit Siaga Darurat Polres TTU, serta sepuluh masyarakat pengguna layanan 112, sehingga total informan berjumlah 17 orang. Komposisi tersebut dipilih untuk memperoleh perspektif yang utuh dari pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan, hingga penerima manfaat layanan.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan dokumen pendukung guna meningkatkan kredibilitas temuan penelitian (Denzin, 2018). Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Teknik ini dipilih karena mampu membantu peneliti mengorganisasi data yang kompleks serta menemukan pola hubungan antarfenomena secara sistematis. Penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur, sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan layanan Call Center 112. Berdasarkan jadwal penelitian, kegiatan penelitian dan pengumpulan data dilaksanakan pada periode Januari hingga Maret 2026, kemudian dilanjutkan dengan proses analisis data, penyusunan, dan penyempurnaan skripsi hingga April 2026. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada status Kabupaten Timor Tengah Utara sebagai kabupaten pertama di Provinsi Nusa Tenggara Timur yang mengimplementasikan layanan panggilan darurat 112, sehingga menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji proses adopsi inovasi pelayanan publik digital di daerah perbatasan (Criado & Gil-García, 2019).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Call Center 112 merupakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang dirancang sebagai sistem layanan kegawatdaruratan terpadu, cepat, mudah diakses, dan bebas biaya. Layanan ini menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam memperkuat sistem respons darurat yang terintegrasi untuk penanganan kebakaran, kesehatan, keamanan, dan bencana. Keberadaan Call Center 112 tidak hanya sebagai kanal komunikasi, tetapi juga sebagai pusat koordinasi antarinstansi yang menuntut kecepatan, akurasi, dan sinergi. Efektivitas layanan dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, kapasitas sumber daya manusia, serta koordinasi antarorganisasi perangkat daerah. Berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan komunikasi, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan belum optimalnya integrasi data antarinstansi menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga kualitas tata kelola dan komitmen kelembagaan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi layanan Call Center 112 dalam meningkatkan kualitas pelayanan kegawatdaruratan kepada masyarakat, mengkaji pemenuhan prinsip pelayanan publik yang cepat, tepat, dan akuntabel, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kinerjanya di tingkat daerah.

3.1 Penerapan Call Center 112 di Kabupaten Timor Tengah Utara

3.1.1 Dimensi Teknologi

3.1.1.1 Kesiapan Infrastruktur

Kesiapan infrastruktur dalam implementasi Call Center 112 di Kabupaten Timor Tengah Utara (TTU) merupakan aspek fundamental dalam mendukung pelayanan kegawatdaruratan berbasis digital. Dalam penelitian ini, kesiapan infrastruktur dianalisis melalui tiga aspek utama, yaitu perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan jaringan komunikasi.

a. Perangkat Keras (Hardware)

Berdasarkan hasil penelitian, infrastruktur perangkat keras yang digunakan dalam operasional Call Center 112 Kabupaten TTU masih terbatas. Operator layanan hanya menggunakan dua unit komputer CPU sebagai perangkat utama untuk menerima dan mengelola laporan panggilan darurat masyarakat.

Gambar 1.

Operator Layanan Call Center 112 Kabupaten TTU



Berdasarkan Gambar 1. penerapan Call Center 112 di Kabupaten TTU dalam aspek kesiapan infrastruktur masih berada pada situasi minim operasional. Pemerintah hanya menyediakan dua unit komputer sebagai perangkat utama untuk menerima panggilan laporan masyarakat melalui nomor tunggal 112. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kesiapan perangkat keras masih sangat minim. Dua unit komputer tersebut memang memungkinkan layanan tetap berjalan, tetapi belum mencerminkan kapasitas ideal bagi layanan publik yang harus beroperasi cepat, kontinu, dan responsif. Keterbatasan ini menimbulkan potensi kerentanan operasional apabila terjadi gangguan pada salah satu perangkat.

Temuan observasi juga menunjukkan bahwa kedua komputer tidak dapat digunakan secara bersamaan dalam waktu lama karena mengalami overheating yang menyebabkan perangkat cepat panas dan berpotensi mati secara tiba-tiba. Akibatnya, penggunaan komputer dilakukan secara bergantian sehingga membatasi kapasitas layanan dalam menerima dan memproses laporan secara bersamaan. Secara kritis, kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi pada dimensi perangkat keras masih minimum dan terbatas. Infrastruktur yang tersedia mampu menjalankan fungsi dasar pelayanan, tetapi belum optimal dalam menjamin keberlanjutan dan keandalan layanan darurat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sarana berupa penambahan perangkat operasional, server khusus, komputer dengan spesifikasi tinggi, sistem pendingin ruangan, serta perangkat cadangan (backup system). Meskipun demikian, Pemerintah Kabupaten TTU telah melakukan tahapan uji kelayakan sistem

bersama Kementerian Komunikasi dan Digital sebelum peluncuran layanan. Hasil uji coba menunjukkan bahwa sistem memenuhi standar minimum untuk dioperasikan.

b. Perangkat Lunak (Software)

Dari aspek perangkat lunak, Call Center 112 Kabupaten TTU menggunakan aplikasi berbasis digital bernama DSI 112 (Digital Smart Infrastructure 112). Aplikasi ini digunakan untuk menerima, merekam, merekapitulasi, memverifikasi, serta meneruskan laporan masyarakat secara real time kepada instansi terkait. Melalui DSI 112, operator menginput data laporan seperti jenis kejadian, lokasi insiden, waktu kejadian, identitas pelapor, dan instansi tujuan penanganan. Sistem ini terhubung langsung dengan Kementerian Komunikasi dan Digital sebagai bagian dari implementasi nasional layanan darurat 112.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antar-OPD masih memanfaatkan grup WhatsApp sebagai media komunikasi tambahan. Grup ini digunakan untuk meneruskan laporan kepada instansi teknis seperti BPBD, Dinas Kesehatan, Damkar, dan kepolisian ketika terjadi kendala pada sistem utama. Operator layanan menyatakan bahwa apabila jaringan bermasalah dan aplikasi DSI 112 tidak dapat diakses, laporan masyarakat tetap dicatat dan diteruskan melalui grup WhatsApp agar dapat segera ditindaklanjuti. Temuan ini juga dikonfirmasi oleh BPBD dan Dinas Kesehatan yang mengakui penggunaan grup WhatsApp sebagai jalur koordinasi cepat.

Secara kritis, penggunaan WhatsApp merupakan bentuk system workaround, yaitu praktik adaptif untuk menutupi kelemahan sistem utama agar pelayanan tetap berjalan. Di satu sisi menunjukkan fleksibilitas birokrasi, tetapi di sisi lain mengindikasikan bahwa infrastruktur teknologi utama belum sepenuhnya mampu menopang kebutuhan layanan secara optimal. Ketergantungan pada media nonformal berpotensi menimbulkan fragmentasi data, lemahnya integrasi dokumentasi, serta berkurangnya akuntabilitas pelayanan. Dalam perspektif PSIAT, kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi belum sepenuhnya matang karena integrasi data dan komunikasi antarinstansi masih bersifat semi-manual. Transformasi digital birokrasi masih berada pada fase hybrid bureaucracy, yaitu perpaduan antara sistem digital formal dan komunikasi informal berbasis aplikasi umum.

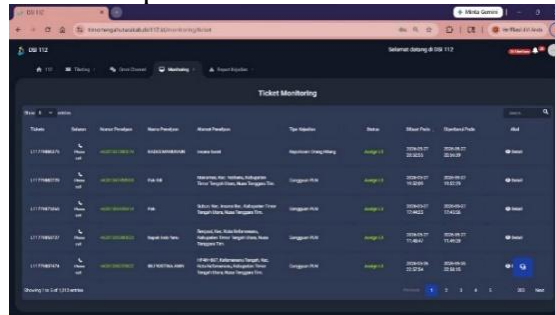
c. Jaringan dan Konektivitas

Jaringan merupakan elemen vital dalam operasional Call Center 112 karena seluruh proses komunikasi darurat bergantung pada kestabilan koneksi telekomunikasi. Pemerintah Kabupaten TTU telah menjalin kerja sama melalui Memorandum of Understanding (MoU) dengan Telkomsel Kabupaten TTU untuk menjamin keberlangsungan jaringan komunikasi layanan 112. Kerja sama tersebut menunjukkan adanya bentuk collaborative governance antara pemerintah daerah dan sektor swasta dalam mendukung pelayanan publik digital. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakstabilan jaringan internet masih menjadi hambatan utama. Kondisi jaringan yang tidak stabil sering menghambat proses penginputan laporan ke dalam sistem DSI 112 sehingga alur penerimaan, verifikasi, dan distribusi informasi tidak selalu berjalan secara real time. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi tidak hanya bergantung pada ketersediaan perangkat, tetapi juga pada kualitas jaringan yang menopang operasional sistem digital layanan.

3.1.1.2 Keamanan Data dan Privasi

Keamanan data dan privasi merupakan aspek penting dalam implementasi layanan Call Center 112 karena layanan ini mengelola informasi sensitif masyarakat, seperti identitas pelapor, lokasi kejadian, kondisi darurat, dan rekam komunikasi layanan.

Gambar 2.
Data Masyarakat di Web DSI 112 Kabupaten TTU



Ticket	Status	Area Problem	Area Location	Area Location	Tipe Masalah	Relasi	Status Ticket	Handled Pada	Handled Pada
1127798217	Open	1127798217	1127798217	1127798217	1127798217	1127798217	1127798217	1127798217	1127798217
1127798218	Open	1127798218	1127798218	1127798218	1127798218	1127798218	1127798218	1127798218	1127798218
1127798219	Open	1127798219	1127798219	1127798219	1127798219	1127798219	1127798219	1127798219	1127798219
1127798220	Open	1127798220	1127798220	1127798220	1127798220	1127798220	1127798220	1127798220	1127798220
1127798221	Open	1127798221	1127798221	1127798221	1127798221	1127798221	1127798221	1127798221	1127798221
1127798222	Open	1127798222	1127798222	1127798222	1127798222	1127798222	1127798222	1127798222	1127798222

Berdasarkan Gambar 2. seluruh data panggilan masyarakat tersimpan dalam aplikasi web DSI 112 yang terhubung langsung dengan sistem nasional Kementerian Komunikasi dan Digital. Data yang tersimpan meliputi identitas penelepon, nomor telepon, waktu panggilan, lokasi kejadian, jenis keadaan darurat, isi laporan, rekaman tindak lanjut operator, serta status disposisi laporan kepada instansi terkait. Ketika masyarakat melakukan panggilan, sistem secara otomatis merekam metadata panggilan seperti nomor telepon, durasi komunikasi, waktu laporan, dan provider yang digunakan. Setelah itu operator menginput secara manual data kronologi kejadian, lokasi insiden, kategori keadaan darurat, dan instansi tujuan ke dalam dashboard DSI 112. Selain data panggilan langsung, sistem juga memperoleh data tindak lanjut dari hasil koordinasi antarinstansi. Informasi perkembangan penanganan kemudian dicatat kembali oleh operator sebagai dokumentasi respons pelayanan.

Terlihat adanya laporan respons dari PLN sebagai instansi yang menangani kasus padam listrik yang dilaporkan masyarakat melalui layanan 112. Informasi tersebut menjadi dasar bagi operator untuk memperbarui status laporan pada sistem DSI 112 secara manual. Operator menjelaskan bahwa status tindak lanjut tidak selalu diperbarui langsung oleh OPD melalui server DSI 112. Dalam banyak kasus, OPD mengirimkan bukti tindak lanjut melalui grup WhatsApp sehingga operator harus memperbarui status laporan secara manual agar data sesuai dengan kondisi di lapangan. Dalam aspek keamanan data, penggunaan aplikasi DSI 112 menunjukkan adanya digitalisasi administrasi pelayanan publik yang lebih sistematis dibandingkan metode manual. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan beberapa keterbatasan, yaitu:

- Belum terdapat sistem keamanan berlapis seperti enkripsi data end-to-end, autentikasi multi-faktor operator, dan disaster recovery center di tingkat daerah.
- Penggunaan WhatsApp sebagai media koordinasi cadangan berpotensi menimbulkan risiko kebocoran data karena informasi laporan dapat tersebar di luar sistem resmi.
- Belum terdapat mekanisme klasifikasi akses data berdasarkan tingkat kewenangan pengguna.

Secara teoritis, kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi keamanan data pada layanan Call Center 112 Kabupaten TTU masih berada pada tahap administrative security, yaitu pengamanan berbasis prosedur dan pengawasan manual, belum mencapai tahap integrated digital security yang didukung sistem keamanan siber yang komprehensif. Dalam perspektif pelayanan publik digital, lemahnya sistem keamanan data dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Oleh karena itu, Pemerintah Kabupaten TTU perlu memperkuat perlindungan data melalui pengembangan server khusus, pembatasan hak akses operator, penggunaan sistem backup terintegrasi, serta penyusunan standar operasional perlindungan data layanan darurat.

3.1.2 Dimensi Organisasi

3.1.2.1 Kapasitas Birokrasi dan Sumber Daya Manusia

Kapasitas birokrasi dan SDM merupakan faktor penting dalam keberhasilan adopsi inovasi layanan publik digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Call Center 112 di Kabupaten TTU secara formal telah terstruktur, namun secara substantif masih mengalami defisit kapasitas SDM. Layanan 112 beroperasi selama 24 jam dengan tiga sif, masing-masing terdiri dari dua operator. Jumlah operator yang terbatas menyebabkan tingginya beban kerja ketika terjadi lonjakan panggilan sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan respons dan panggilan yang tidak terjawab.

Tabel 1.

Kinerja Operator Layanan Call Center 112 Kabupaten TTU (Mei–Desember)

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Total Laporan yang Masuk	4.428	100,00
2	Berhasil Terhubung ke Layanan	4.425	99,93
3	Tidak Berhasil Terhubung	3	0,07
4	Berhasil Dijawab Petugas	4.024	90,89
5	Tidak Berhasil Dijawab Petugas	401	9,11

Sumber : diolah penulis 2026 dari Laporan Call Center 112 kab. TTU

Berdasarkan Tabel 1. konektivitas layanan tergolong sangat baik dengan 99,93% panggilan berhasil terhubung ke sistem. Namun, dari 4.425 panggilan yang terhubung, terdapat 401 panggilan (9,11%) yang tidak berhasil dijawab petugas. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan utama bukan pada jaringan, tetapi pada keterbatasan kapasitas SDM. Selain jumlah operator yang minim, pelatihan yang diberikan juga masih terbatas. Operator hanya mengikuti dua kali pelatihan sebelum peluncuran layanan yang berfokus pada penerimaan panggilan dan penggunaan aplikasi DSI 112. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengembangan kapasitas SDM belum dilakukan secara sistematis sehingga SDM masih menjadi bottleneck dalam efektivitas layanan darurat.

3.1.2.2 Struktur dan Mekanisme

Struktur dan mekanisme organisasi menentukan bagaimana informasi mengalir, keputusan dibuat, dan koordinasi dilakukan dalam pelayanan darurat. Secara struktural, Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten TTU telah memiliki pembagian tugas yang jelas, dengan Bidang Informasi dan Komunikasi Publik sebagai penanggung jawab operasional layanan 112. Namun, efektivitas koordinasi lintas instansi masih belum konsisten. Respons terhadap laporan sangat bergantung pada kesiapan masing-masing instansi sehingga belum terdapat standar waktu respons yang seragam.

Tabel 2.

Rekapitulasi Laporan ke Instansi Terkait Layanan Call Center 112 Kabupaten TTU (Mei–Desember)

Instansi	Jumlah Laporan	Jumlah Tindak Lanjut	
		Ya	Tidak
PLN	207	207	
RSUD	40	37	3
SATPOL-PP	57	56	1
DINKES	9	9	
POLRES	43	17	26
DLH	5	5	
BPBD	15	15	

Instansi	Jumlah Laporan	Jumlah Tindak Lanjut	
		Ya	Tidak
DINSOS	8	8	
BASARNAS	3	3	
DINAS PETERNAKAN	2	1	1
SATPOL-PP & POLRES	8	5	3
SATPOL-PP & POLRES & DP3A	3	1	2
DP3A	8	8	
JUMLAH	408	370	38

Sumber : diolah penulis 2026 dari Laporan Call Center 112 kab. TTU

Berdasarkan Tabel 2. dari 408 laporan yang diterima, sebanyak 370 laporan telah ditindaklanjuti dan 38 laporan belum ditindaklanjuti. Terdapat ketimpangan tindak lanjut antarinstansi. PLN, BPBD, Dinas Kesehatan, dan Dinas Sosial mencapai tingkat tindak lanjut 100%, sedangkan POLRES hanya menindaklanjuti 17 dari 43 laporan. Temuan ini menunjukkan bahwa struktur organisasi telah terbentuk secara administratif, tetapi mekanisme koordinasi operasional belum sepenuhnya terintegrasi. Permasalahan semakin terlihat pada laporan yang membutuhkan kolaborasi beberapa instansi yang memiliki tingkat tindak lanjut lebih rendah. Selain itu, koordinasi masih bergantung pada grup WhatsApp sebagai jalur komunikasi cadangan sehingga berpotensi menimbulkan fragmentasi data, lemahnya dokumentasi, dan berkurangnya akuntabilitas.

3.1.2.3 Koordinasi Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan merupakan proses yang mengarahkan organisasi dari pola kerja lama menuju sistem pelayanan baru yang terintegrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Call Center 112 di Kabupaten TTU belum didukung oleh kerangka manajemen perubahan yang memadai. Tidak ditemukan strategi transisi yang terencana, program kesiapan perubahan, mekanisme umpan balik yang sistematis, maupun program internalisasi budaya kerja baru. Akibatnya, setiap instansi masih menjalankan pola kerja internal masing-masing dan berinteraksi dengan sistem 112 secara minimal dan reaktif.

Kondisi ini menunjukkan adanya institutional inertia (inersia kelembagaan), di mana sistem 112 belum mampu mengubah perilaku organisasi pendukungnya. Selain itu, belum terdapat champion of change yang secara aktif mendorong proses transformasi organisasi. Tidak adanya mekanisme pembelajaran organisasi juga menyebabkan berbagai persoalan operasional seperti 401 panggilan tidak terjawab dan 38 laporan tidak ditindaklanjuti belum menghasilkan perbaikan sistematis. Dengan demikian, perubahan yang terjadi masih sebatas peluncuran sistem secara teknis dan belum mencapai tahap institusionalisasi budaya kerja baru.

3.1.2.4 Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Pembagian Tugas

SOP dan pembagian tugas merupakan dasar untuk menjamin konsistensi dan akuntabilitas layanan kegawatdaruratan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peraturan Bupati TTU Nomor 18 Tahun 2025 telah menjadi dasar penyelenggaraan layanan 112, namun SOP yang ada masih bersifat normatif dan belum operasional. Belum terdapat standar waktu respons yang terukur, prosedur eskalasi yang jelas, mekanisme quality control yang melibatkan seluruh instansi, maupun protokol penanganan laporan kolaboratif yang menetapkan lead agency secara tegas.

Akibatnya, tindak lanjut laporan masih sangat bergantung pada inisiatif dan penilaian subjektif petugas lapangan. Kondisi ini terlihat dari respons kepolisian yang bergantung pada anggota piket yang sedang bertugas. Permasalahan juga terlihat pada sektor kesehatan, di mana setiap laporan medis masih harus melalui koordinasi tambahan dengan puskesmas terdekat sebelum tindakan dilakukan. Hal ini

menunjukkan bahwa sistem 112 belum sepenuhnya mengintegrasikan alur respons dalam satu mekanisme terpadu. Dengan melibatkan sedikitnya 13 instansi, kompleksitas koordinasi menjadi tinggi sehingga memerlukan SOP yang lebih operasional, sistem monitoring real-time, dan mekanisme akuntabilitas yang jelas.

3.1.2.5 Sintesis Kritis Dimensi Organisasi

Secara keseluruhan, dimensi organisasi menunjukkan adanya adoption-effectiveness gap, yaitu kesenjangan antara keberhasilan adopsi formal inovasi dengan efektivitas pelaksanaannya. Call Center 112 di Kabupaten TTU telah berhasil diadopsi secara kelembagaan melalui peluncuran resmi, regulasi daerah, struktur operasional, dan penggunaan sistem DSI 112. Namun efektivitas organisasi masih belum optimal karena:

- a. SDM belum proporsional dengan beban kerja.
- b. Struktur organisasi belum menghasilkan mekanisme kerja yang terintegrasi.
- c. Manajemen perubahan belum berjalan secara sistematis.
- d. SOP masih normatif dan belum operasional.

Dalam perspektif PSIAT, kelemahan pada dimensi organisasi membatasi efektivitas keseluruhan sistem meskipun regulasi dan komitmen kelembagaan telah tersedia. Oleh karena itu, penguatan kapasitas SDM, koordinasi lintas sektor, manajemen perubahan, dan SOP operasional menjadi prasyarat utama agar Call Center 112 di Kabupaten TTU dapat berkembang menjadi sistem respons kegawatdaruratan yang efektif dan berdampak nyata bagi masyarakat.

3.1.3 Dimensi Lingkungan Institusional

3.1.2.1 Kepatuhan Regulasi Nasional

Kepatuhan regulasi Call Center 112 di Kabupaten TTU mengacu pada Permenkominfo Nomor 10 Tahun 2016 dan Kepdirjen PPI Nomor 112 Tahun 2019. Permenkominfo mengatur bahwa layanan 112 harus diselenggarakan pemerintah daerah, dapat diakses gratis dari seluruh operator, dan terintegrasi dengan layanan darurat lainnya. Sementara Kepdirjen PPI mengatur kewajiban penyediaan infrastruktur, SDM, SOP, koordinasi lintas instansi, serta pelaporan kinerja secara berkala. Secara formal compliance, Kabupaten TTU telah menunjukkan kepatuhan melalui peluncuran layanan 112 pada 22 Mei 2025 dan penerbitan Peraturan Bupati TTU Nomor 18 Tahun 2025 sebagai dasar hukum penyelenggaraan layanan. Pemerintah Kabupaten TTU telah memiliki landasan hukum yang jelas dalam penyelenggaraan layanan 112. Regulasi ini memberikan legitimasi formal, kepastian hukum, serta mengatur mekanisme operasional dan keterlibatan lintas OPD dalam pelayanan kegawatdaruratan. Namun secara substantive compliance, masih ditemukan beberapa kesenjangan, yaitu:

- a. Komposisi SDM belum memenuhi standar karena setiap sif hanya diisi dua operator tanpa supervisor yang jelas.
- b. Layanan belum selalu dapat diakses dari seluruh operator telekomunikasi sebagaimana diwajibkan regulasi nasional.
- c. SOP operasional masih bersifat normatif dan belum mengatur secara rinci standar waktu respons, mekanisme eskalasi, dan koordinasi lintas instansi.
- d. Belum ditemukan bukti kuat mengenai pelaporan dan evaluasi berkala kepada Dirjen PPI.

Kondisi ini menunjukkan adanya implementation gap, yaitu kesenjangan antara kebijakan yang dirumuskan dengan pelaksanaannya di lapangan. Secara administratif TTU telah patuh, tetapi secara operasional masih terdapat hambatan yang memengaruhi kualitas layanan kepada masyarakat.

3.1.3.2 Dukungan Kebijakan dan Anggaran Daerah

Dalam perspektif PSIAT, dukungan lingkungan institusional tidak hanya dilihat dari regulasi, tetapi juga komitmen politik, kejelasan kelembagaan, dan dukungan anggaran. Pemerintah Kabupaten TTU menunjukkan dukungan kebijakan melalui: Peluncuran layanan 112 pada 22 Mei 2025, Penerbitan Perbup Nomor 18 Tahun 2025 dan Penunjukan Dinas Kominfo sebagai koordinator utama layanan. Namun dukungan kebijakan tersebut masih menunjukkan karakter front-loaded commitment, yaitu komitmen yang kuat pada tahap peluncuran tetapi belum sepenuhnya diikuti penguatan operasional jangka panjang. Belum tersedia kebijakan teknis yang lebih rinci seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM), sistem evaluasi berkala, maupun mekanisme penghargaan dan sanksi bagi OPD pelaksana.

Pada aspek anggaran, pendanaan layanan masih berasal dari APBD melalui Dinas Kominfo dan hanya cukup untuk menunjang operasional dasar. Kondisi ini berdampak pada: (1) Jumlah operator yang terbatas, (2) Perangkat keras yang masih minim dan mengalami gangguan teknis, (3) Belum adanya pelatihan SDM yang sistematis, (4) Ketergantungan pada WhatsApp sebagai media koordinasi cadangan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya regulatory alignment without full resource alignment, yaitu keselarasan regulasi yang belum diikuti keselarasan sumber daya. Akibatnya, implementasi layanan masih bersifat partial implementation, yaitu telah berjalan tetapi belum mampu mencapai tujuan kebijakan secara optimal.

3.1.3.3 Sintesis Kritis: Dari Lingkungan Institusional

Secara keseluruhan, dimensi lingkungan institusional dalam penerapan Call Center 112 di Kabupaten TTU menunjukkan paradoks institusional, yaitu regulasi dan komitmen politik yang sudah kuat secara normatif tetapi belum sepenuhnya didukung oleh kapasitas, sumber daya, dan mekanisme akuntabilitas yang memadai. Pemerintah daerah telah memiliki regulasi, landasan hukum, dan dukungan kelembagaan. Namun, keterbatasan anggaran, SDM, infrastruktur, serta mekanisme evaluasi menyebabkan lingkungan institusional belum sepenuhnya enabling bagi keberhasilan layanan.

Dalam perspektif PSIAT, keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh kualitas ekosistem institusional yang mencakup regulasi yang operasional, dukungan anggaran yang berkelanjutan, serta mekanisme akuntabilitas yang mampu mendorong peningkatan kinerja layanan. Oleh karena itu, lingkungan institusional Call Center 112 di Kabupaten TTU saat ini masih mendukung keberadaan layanan, tetapi belum sepenuhnya memungkinkan layanan mencapai potensi optimalnya sebagai sistem pelayanan kegawatdaruratan yang cepat, andal, dan responsif.

3.1.4 Dimensi Nilai Publik dan Partisipasi Masyarakat

3.1.4.1 Awareness dan Literasi Publik

Awareness adalah pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan cara mengakses layanan 112, sedangkan literasi adalah pemahaman tentang fungsi, tujuan, dan penggunaan layanan secara tepat. Temuan penelitian menunjukkan adanya asymmetric public readiness, yaitu awareness masyarakat cukup tinggi tetapi tidak diikuti literasi yang memadai.

Tabel 3.

Rekapitulasi Panggilan Call Center 112 Kabupaten TTU (Mei–Desember)

No	Kategori Panggilan	Jumlah	Persentase (%)
1	Panggilan Darurat (Valid)	408	9,21
2	Panggilan Tidak Valid (Prank Call)	4.020	90,79
Total		4.428	100

Sumber : diolah penulis 2026 dari Laporan Call Center 112 kab. TTU

Berdasarkan Tabel 3. dari total 4.428 panggilan yang masuk, hanya 408 panggilan (9,21%) yang merupakan laporan darurat valid, sedangkan 4.020 panggilan (90,79%) merupakan prank call atau panggilan tidak valid. Tingginya prank call menunjukkan rendahnya literasi masyarakat terhadap fungsi layanan darurat, meskipun masyarakat sudah mengetahui keberadaan nomor 112. Wawancara masyarakat menunjukkan bahwa banyak panggilan dilakukan untuk menguji apakah layanan benar-benar aktif, gratis, dan direspons pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi telah berhasil membangun awareness, tetapi belum mampu membangun pemahaman yang benar mengenai penggunaan layanan.

Tabel 4.

Rekapitulasi Wilayah Call Center 112 Kabupaten TTU (Mei–Desember)

No	Kecamatan	Jumlah Kejadian
1	Kota Kefamenanu	272
2	Noemuti	16
3	Musi	4
4	Mutis	2
5	Bikomi Selatan	14
6	Bikomi Utara	10
7	Bikomi Tengah	10
8	Bikomi Nilulat	2
9	Biboki Anleu	5
10	Biboki Tanpah	3
11	Biboki Feotleu	4
12	Biboki Moenleu	2
13	Miomaffo Timur	8
14	Miomaffo Tengah	6
15	Miomaffo Barat	2
16	Fafinesu	2
17	Naibenu	4
18	Insana Utara	3
19	Insana Barat	8
20	Insana Tengah	4
21	Insana	7
Total		408

Sumber : diolah penulis 2026 dari Laporan Call Center 112 kab. TTU

Berdasarkan Tabel 4. sebanyak 272 laporan atau 66,67% berasal dari Kecamatan Kota Kefamenanu. Sebaliknya, kecamatan terpencil seperti Mutis, Fafinesu, Miomaffo Barat, dan Bikomi Nilulat hanya mencatat dua laporan. Kondisi ini menunjukkan adanya ketimpangan awareness dan akses informasi antara wilayah perkotaan dan wilayah terpencil. Dengan demikian, strategi sosialisasi belum menjangkau masyarakat secara merata.

3.1.4.2 Partisipasi dan Perilaku Penggunaan

Partisipasi masyarakat terhadap layanan 112 tergolong tinggi dengan total 4.428 panggilan selama tujuh bulan pertama operasional. Namun, tingginya partisipasi tersebut tidak diikuti kualitas penggunaan yang baik karena 90,79% panggilan merupakan prank call. Kondisi ini menunjukkan adanya participatory dysfunction, yaitu partisipasi yang tinggi secara kuantitas tetapi berdampak negatif terhadap efektivitas layanan. Operator mengakui bahwa sebagian besar panggilan berupa prank call, suara anak-anak, atau panggilan yang tidak disertai percakapan. Berdasarkan temuan penelitian, terdapat tiga bentuk perilaku penggunaan masyarakat:

- a. Exploratory behavior, yaitu masyarakat menelepon untuk menguji apakah layanan benar-benar berfungsi.
- b. Mischievous behavior, yaitu panggilan iseng yang banyak dilakukan anak-anak dan remaja.
- c. Non-emergency overuse, yaitu penggunaan layanan untuk kondisi yang tidak termasuk kategori darurat.

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih berada pada tahap pengetahuan awal (knowledge) dan belum memiliki pemahaman yang cukup untuk menggunakan layanan secara tepat dan bertanggung jawab.

3.1.4.3 Pembentukan Nilai Publik (Public Value)

Nilai publik dalam layanan 112 meliputi nilai keselamatan, keamanan psikologis, kepercayaan terhadap pemerintah, dan pemerataan akses layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembentukan nilai publik masih bersifat paradoksal. Dari 408 laporan valid yang diterima, sebanyak 370 laporan atau 90,7% berhasil ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa layanan mampu menghasilkan nilai keselamatan langsung bagi masyarakat yang benar-benar membutuhkan bantuan.

Namun, sistem harus memproses 4.020 prank call untuk melayani 408 laporan valid sehingga efisiensi operasional menjadi rendah. Selain itu, masyarakat masih meragukan kecepatan dan efektivitas respons pemerintah sehingga nilai keamanan psikologis belum terbentuk secara optimal. Dari sisi pemerataan akses, dominasi laporan dari Kota Kefamenanu menunjukkan bahwa manfaat layanan masih lebih banyak dirasakan masyarakat perkotaan dibanding masyarakat di wilayah terpencil. Kondisi ini menunjukkan bahwa nilai ekuitas atau keadilan akses belum sepenuhnya tercapai. Kepercayaan masyarakat terhadap layanan juga masih berada pada tahap awal karena banyak masyarakat yang memilih menguji layanan terlebih dahulu sebelum menggunakannya dalam keadaan darurat yang sebenarnya.

3.1.4.4 Pengalaman Pengguna (User Experience)

Pengalaman pengguna merupakan faktor penting dalam keberhasilan layanan publik digital. Dalam layanan darurat, pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan respons, dan kualitas interaksi dengan operator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 4.428 panggilan, sebanyak 4.425 panggilan atau 99,93% berhasil terhubung ke sistem. Hal ini menunjukkan bahwa aksesibilitas teknis layanan sudah sangat baik.

Namun, dari 4.425 panggilan yang terhubung, sebanyak 401 panggilan atau 9,11% tidak berhasil dijawab oleh operator. Bagi pengguna yang mengalami kondisi darurat, panggilan yang tidak terjawab dapat menimbulkan pengalaman negatif dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan. Wawancara dengan masyarakat juga menunjukkan bahwa sebagian pengguna berhasil terhubung tetapi tidak mengetahui apa yang harus disampaikan kepada operator. Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara desain layanan yang diharapkan dengan pengalaman pengguna yang terjadi di lapangan. Selain itu, keterbatasan SDM, tingginya prank call, dan lambatnya respons di beberapa wilayah menyebabkan pengalaman pengguna belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan layanan darurat yang cepat dan responsif.

3.1.4.5 Sintesis Kritis: Dimensi Nilai Publik dan Partisipasi Masyarakat

Secara keseluruhan, Call Center 112 di Kabupaten TTU telah berhasil melewati tahap awal adopsi inovasi karena sistem telah beroperasi dan mulai dikenal masyarakat. Namun, pembentukan nilai publik dan partisipasi masyarakat masih belum optimal.

Empat temuan utama yang saling berkaitan adalah:

- a. Awareness masyarakat sudah cukup tinggi, tetapi belum diikuti literasi yang memadai sehingga menghasilkan 90,79% prank call.
- b. Partisipasi yang disfungsi mengurangi kapasitas sistem dalam melayani laporan darurat yang sebenarnya.
- c. Pembentukan nilai publik, terutama kepercayaan dan rasa aman masyarakat, masih terhambat oleh ketidakpastian terhadap efektivitas layanan.
- d. Pengalaman pengguna belum optimal akibat panggilan tidak terjawab, rendahnya pemahaman penggunaan layanan, dan ketimpangan akses antarwilayah.

Dalam perspektif PSIAT, kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya bergantung pada teknologi, organisasi, dan regulasi, tetapi juga pada literasi masyarakat, kualitas pengalaman pengguna, dan nilai publik yang dirasakan secara langsung. Tanpa penguatan aspek-aspek tersebut, layanan 112 berisiko menjadi sistem yang beroperasi secara teknis tetapi belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Call Center 112 di Kabupaten Timor Tengah Utara telah berjalan sebagai inovasi layanan publik digital yang mendukung percepatan respons terhadap berbagai kondisi darurat, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi keterbatasan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, koordinasi operasional, serta rendahnya kualitas partisipasi masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi inovasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi dan regulasi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan pengguna layanan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian Fitriyani dan Agustina (2021) yang menyatakan bahwa Call Center 112 memiliki keunggulan dalam memberikan pelayanan cepat tanggap, tetapi masih menghadapi kendala pada aspek pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan layanan darurat. Selain itu, temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ilieva et al. (2024) yang menegaskan bahwa keberhasilan adopsi layanan digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi pengguna, kualitas sistem, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan. Kondisi tersebut terlihat pada implementasi layanan 112 di Kabupaten TTU yang secara teknis telah beroperasi dan didukung regulasi yang memadai, namun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh rendahnya literasi publik dan tingginya panggilan tidak valid.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa dukungan regulasi, komitmen kelembagaan, serta kolaborasi lintas instansi menjadi faktor utama yang mendukung keberhasilan implementasi Call Center 112 di Kabupaten Timor Tengah Utara. Sama halnya dengan temuan Hardiansyah (2022), penelitian ini menemukan bahwa koordinasi antara Diskominfo, BPBD, kepolisian, dan instansi terkait lainnya berperan penting dalam mempercepat proses respons terhadap laporan masyarakat. Temuan ini juga memperkuat penelitian Fadoli dan Warsono (2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik digital dipengaruhi oleh integrasi faktor teknologi, organisasi, kebijakan, dan strategi kelembagaan. Namun demikian, penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan di Kota Surabaya karena karakteristik Kabupaten TTU sebagai wilayah perbatasan masih menghadapi keterbatasan jaringan telekomunikasi, kondisi geografis yang sulit dijangkau, serta kesenjangan akses teknologi yang lebih tinggi. Oleh karena itu, meskipun layanan Call Center 112 telah berhasil diadopsi sebagai inovasi pelayanan publik digital, peningkatan kapasitas infrastruktur, penguatan koordinasi

operasional, dan edukasi masyarakat secara berkelanjutan menjadi kebutuhan utama untuk meningkatkan efektivitas layanan di masa mendatang.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa keberhasilan penerapan Call Center 112 di Kabupaten Timor Tengah Utara tidak hanya didukung oleh adanya regulasi yang jelas, komitmen pemerintah daerah, serta kolaborasi lintas instansi yang didukung sistem digital DSI 112, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan adaptasi pelaksana dalam merespons berbagai kondisi darurat. Di sisi lain, terdapat beberapa faktor penghambat yang masih memengaruhi optimalisasi layanan, yaitu keterbatasan infrastruktur teknologi dan jaringan komunikasi, kapasitas sumber daya manusia yang belum memadai, koordinasi operasional yang belum konsisten, tingginya panggilan palsu (prank call), serta rendahnya literasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan darurat. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan 112 tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh kualitas sumber daya manusia, partisipasi masyarakat, dan sinergi antarinstansi.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa penerapan layanan Call Center 112 di Kabupaten Timor Tengah Utara telah berjalan sebagai bentuk adopsi inovasi pelayanan publik berbasis digital, namun belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi teknologi, layanan telah didukung perangkat, aplikasi DSI 112, dan jaringan komunikasi, meskipun masih terdapat keterbatasan infrastruktur dan gangguan sistem. Pada dimensi organisasi, layanan telah didukung sistem operator dan koordinasi lintas instansi, tetapi masih terkendala kapasitas sumber daya manusia dan konsistensi respons antarinstansi. Pada dimensi lingkungan institusional, penyelenggaraan layanan telah memiliki dasar regulasi dan dukungan kebijakan, namun belum sepenuhnya diikuti penguatan kapasitas implementasi. Sementara itu, pada dimensi nilai publik dan partisipasi masyarakat, layanan telah mendapat respons masyarakat, tetapi pemanfaatannya masih belum optimal karena tingginya panggilan tidak valid dan belum meratanya penggunaan layanan di seluruh wilayah.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu lokasi penelitian, yaitu Kabupaten Timor Tengah Utara, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke daerah lain. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bergantung pada hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sehingga temuan penelitian sangat dipengaruhi oleh kondisi dan persepsi informan pada saat penelitian berlangsung.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan pada daerah lain yang telah menerapkan layanan Call Center 112 untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat dibandingkan. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji efektivitas layanan 112 dalam jangka panjang, tingkat literasi digital masyarakat, serta pengaruh integrasi layanan darurat digital terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Timor Tengah Utara, khususnya Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kabupaten Timor Tengah Utara beserta seluruh

pihak yang telah memberikan izin, dukungan, dan bantuan selama pelaksanaan penelitian mengenai layanan Call Center 112. Terima kasih juga kepada para informan dan semua pihak yang telah berkontribusi sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165–176. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5–25. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x>
- Criado, J. I., & Gil-García, J. R. (2019). Public Service Innovation Adoption Theory. *Government Information Quarterly*. . <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>.
- Daraba et. al (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2). <https://ejournal.ipdn.ac.id/jpp/article/view/3428>
- Denzin, N. K. (2018). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315134543>.
- Fadoli, A., & Warsono, H. (2020). Inovasi Kolaboratif dalam Implementasi Call Center 112 sebagai Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Kebijakan Publik*. [10.31289/jap.v10i1.3221](https://doi.org/10.31289/jap.v10i1.3221)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications . <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/21582440251334243>.
- Prayogo, D., & Rohmadin, S. (2022). Efektivitas Command Center sebagai pusat pengendali penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur (Studi kasus layanan Samarinda Siaga 112). *Konstituen*, 4(1). <https://doi.org/10.33701/jk.v4i1.2577>
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Weerakkody, V. (2015). Investigating success of an e-government initiative: Validation of an integrated IS success model. *Information Systems Frontiers*, 17(1), 127–142. <https://doi.org/10.1007/s10796-014-9504-7>
- Shareef, M. A., Kumar, V., Kumar, U., & Dwivedi, Y. K. (2011). E-government adoption model (GAM): Differing service maturity levels. *Government Information Quarterly*, 28(1), 17–35. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.05.006>
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu, P. J. H., & Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527–555. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2011.00373.x>