

EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT (NTPD) 112 DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MAKASSAR

Siti Zubaedah Efni

NPP. 29.1423

Asdaf Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan

Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan

Email : stzubaedahefni8@gmail.com

ABSTRACT

The problem/background (GAP): of research on the Single Number Emergency Call (NTPD) 112 service system in improving public services is the lack of public awareness in using the NTPD 112 service system. **Purpose:** of the study is to find out and analyze how the implementation of the Emergency Call Single Number (NTPD) service system is 112 related to improving the quality of public services by the Makassar City Communication and Information Office with the theory of effectiveness according to Champbel J.P. **Method:** used is qualitative research with descriptive inductive approach. Data collection techniques in the research are interviews, observation and documentation. Data analysis techniques in the form of data reduction, data presentation and drawing conclusions. **Results:** on the effectiveness of the NTPD 112 service system at the Makassar City Communication and Information Office is that its implementation has not been effective. This is caused by the lack of public awareness in utilizing the service system and the lack of socialization of the city government in introducing the service system. This resulted in a large number of incoming calls with no apparent purpose being connected to the NTPD 112 service system. **Conclusion:** measures how effective the Emergency Call Single Number (NTPD) 112 service system at the Makassar City Communication and Information Office is, namely it is necessary to block users with non-serious calling numbers and the government can conduct periodic socialization to all levels of society. This is evidenced by data from the Makassar City Communication and Information Office on the number of non-serious calls that have continued to increase in the last 2 years. To overcome these problems, it is necessary to hold socialization of the use of the NTPD 112 service system based on the theory of effectiveness according to Champbel J.P.

Keywords: Effectiveness, Call Center 112, Service.

ABSTRAK

Permasalahan/latar belakang (GAP): penelitian sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dalam meningkatkan pelayanan publik ialah kurangnya kesadaran masyarakat dalam menggunakan sistem layanan NTPD 112. **Tujuan:** Penelitian guna mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 terkait peningkatan kualitas Pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dengan teori efektivitas menurut *champbel J.P.* **Metode:** yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** permasalahan pada efektivitas sistem layanan NTPD 112 di Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Makassar ialah belum efektif dalam penerapannya. Hal ini diakibatkan oleh kurangnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan sistem layanan serta kurangnya sosialisasi pemerintah kota dalam memperkenalkan sistem layanan. Hal ini berakibat banyaknya panggilan tidak serius yang masuk dengan tujuan tidak jelas yang disambungkan pada sistem layanan NTPD 112 . **Kesimpulan:** mengukur seberapa efektif sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yaitu perlu dilakukan pemblokiran terhadap pengguna dengan nomor panggilan tidak serius serta pemerintah dapat melakukan sosialisasi secara berkala terhadap semua lapisan masyarakat. Hal ini dibuktikan data Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar terhadap jumlah panggilan tidak serius terus mengalami peningkatan dalam 2 tahun terakhir. Mengatasi permasalahan tersebut maka perlu diadakannya sosialisasi penggunaan sistem layanan NTPD 112 berdasarkan teori efektivitas menurut *Champbel J.P.*

Kata Kunci : Efektivitas, *Call Center 112*, Pelayanan.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Laju perkembangan era digitalisasi revolusi industri 4.0 memberikan dampak besar terhadap birokrasi di Indonesia. Pemerintah kemudian melalui reformasi birokrasi hadir untuk menjawab tantangan dan permasalahan yang timbul akibat kemajuan teknologi di era digitalisasi. Penerapan teknologi ini juga membutuhkan adanya dukungan potensi sumber daya yang tersedia untuk mendukung pemanfaatan teknologi di era digitalisasi.

Penerapan e-government ini menjadi salah satu media bagi pemerintah dalam hal pelayanan publik dan juga sebagai sarana komunikasi interaktif antar sesama Lembaga pemerintahan. Pelayanan berbasis teknologi informasi atau e-government dapat dijadikan suatu terobosan bagi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik. Maka dewasa ini, telah banyak diterbitkan peraturan mengenai pelayanan berbasis teknologi informasi demi mempermudah penerapan e-government. Demi mewujudkan pelayanan prima maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan telah mengembangkan dan mensosialisasikan salah satu manifestasi E-government berupa program ruang control yang dikenal dengan nama War Room.

Teknologi ruang control (War Room) yang dimiliki kota Makassar ini memudahkan pengambilan keputusan bagi walikota Makassar. Salah satu bentuk dari implementasi War Room di kota Makassar ini yaitu dengan adanya sistem layanan panggilan darurat 112 yang terintegrasi dengan banyak instansi yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, dalam memberikan bantuan pelayanan dengan tingkat masalah yang ada di masyarakat baik dalam hal pengaduan seperti masalah keamanan, Kesehatan, bencana alam dan pengaduan darurat lainnya. Sistem layanan yang cepat mudah diakses melalui sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 tanpa dipungut biaya apapun, dan dapat digunakan oleh semua provider. Sistem layanan NTPD 112 kemudian menjadi pusat layanan sumber informasi yang terakses dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) diantaranya Pemadam Kebakaran, Kepolisian, Dinas Kesehatan, Satpol PP, Dinas Perhubungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Palang Merah Indonesia, dan Komisi Nasional Perlindungan Anak.

Dalam rangka mendorong terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik (*E-Government*) di Kota Makassar, melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar meluncurkan Sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dikeluarkan oleh pemerintah kota Makassar tepat pada hari lahir Kota 6 Makassar yaitu pada tanggal 9 November 2016 dan kemudian kehadirannya memberi dampak yang signifikan bagi masyarakat karena mudah diingat dan sangat terjangkau. Penyelenggaraan sistem Layanan

Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 diharapkan menjadi terobosan dalam mempermudah dan meningkatkan kepuasan pelayanan pemerintah terhadap pengaduan masyarakat. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa sistem pemerintahan berbasis elektronik ini tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Dalam implementasinya, penanganan sistem layanan NTPD 112 di kota Makassar masih belum efektif. Sesuai dengan data yang ada dimana total panggilan tidak terjawab jauh lebih besar dibanding total panggilan terjawab. Hal ini terjadi karena total panggilan tidak terjawab didominasi oleh panggilan dengan nomor telepon yang sudah melakukan panggilan tidak serius lebih dari 10 kali. Dalam hal ini, peneliti ingin mengetahui sejauh mana efektivitas penanganan dari sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dalam menangani dan memproses setiap laporan pengaduan masyarakat dengan mengangkat judul tentang “Efektivitas Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar”.

1.2 Kesenjangan Masalah

Permasalahan mendasar pada sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar yaitu masih kurang kesadaran masyarakat dalam penggunaan sistem layanan. Hal ini disebabkan banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dan kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya sistem layanan ini sebagai pelayanan darurat. Hal tersebut terbukti dari data pendukung terkait jumlah panggilan tidak serius yang masuk dalam sistem layanan semakin meningkat yaitu tahun 2017 sebanyak 7513 panggilan pengguna dan tahun 2018 sebanyak 10040 panggilan pengguna. Kemudian pada tahun 2019 mengalami penurunan yang tidak terlalu besar yakni hanya ada 9668 panggilan pengguna. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa kurangnya kesadaran masyarakat dalam penggunaan sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Selain permasalahan tersebut, sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 masih memiliki beberapa kekurangan seperti terjadi keterlambatan respon yang diakibatkan oleh OPD dan sistem yang kurang berkoordinasi dalam memberi respon kepada pengguna layanan. Dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar dapat melakukan pendekatan dan evaluasi kinerja berkelanjutan dengan OPD-OPD yang berkaitan dengan sistem layanan NTPD 112, sehingga evaluasi Bersama tersebut dapat diperbaiki secara bertahap dan Bersama-sama juga demi memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam konteks mengukur efektivitas sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang merupakan satu-satunya nomor darurat yang dapat dihubungi dalam keadaan darurat di Kota Makassar. Referensi penelitian terdahulu ialah penelitian Keren Sumolang (2020), dengan berjudul “Efektivitas Program Cerdas Command Centre 112 Pada Pengaduan Publik Kota Manado”. Hasil penelitian diperoleh pada penelitian sebelumnya adalah telah dimanfaatkan program cerdas command centre 112 dengan mengedepankan inovasi-inovasi yang ada guna meningkatkan program-program yang terdapat dalam command center 112 di kota Manado. Hasil penelitian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa efektivitas program cerdas command center pada pengaduan publik kota Manado belum efektif dikarenakan beberapa faktor. Terdapat hambatan seperti tenaga kerja (programmer) dan pandemi 19 yang menghambat sosialisasi pemerintah dalam hal mengenalkan program cerdas command center 112 yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informasi kota Manado.

Penelitian sebelumnya yang menjadi acuan yakni dari Alif Fajarria Annisa Shodiqien (2018), dengan berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di BPB LINMAS Kota Surabaya”. Hasil penelitian sebelumnya yaitu diperoleh Pemerintah kota Surabaya telah berhasil memanfaatkan teknologi dalam penerapan penanganan bencana secara efektif. Faktor pendorong inovasi dapat menampung laporan dan tidak ditemukan kerumitan dari faktor penghambatnya. Sehingga masyarakat yang mengalami masalah dapat menghubungi nomor 112 yang telah tersambung operator provider yang siap menerima laporan.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana penelitian yang dilakukan oleh Keren Sumolang dan Alif Fajarria konteksnya berkenaan pelayanan publik melalui Command Center 112 sebagai penunjang dalam menangani pengaduan darurat yang terjadi di masyarakat. Perbedaan penelitian terdahulu oleh Keren Sumolang dan Alif Fajarria ialah terletak pada fokus penelitian yaitu Keren Sumolang melakukan penelitian mengenai efektivitas pelaksanaan Command Center, kemudian Alif Fajarria membahas mengenai inovasi-inovasi yang dilakukan dalam meningkatkan layanan publik melalui layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 ini. Sedangkan, penelitian yang dilakukan peneliti membahas mengenai seberapa efektif dan responsif penanganan dalam merespon panggilan pengguna yang masuk. Selanjutnya penelitian terdahulu dari Keren Sumolang dan Alif Fajarria terlihat perbedaannya yaitu penelitian tersebut berfokus untuk melakukan inovasi pada sistem, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti berkaitan untuk menganalisis dan mengukur tingkat efektivitas sistem layanan. Pembaruan lain yang membedakan dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada teori yang digunakan, pada penelitian oleh Keren menggunakan 3 indikator dalam memberi inovasi pada sistem, penelitian Alif Fajarria menggunakan 5 indikator dalam mengukur keberhasilan sistem. Sedangkan, peneliti dengan mengacu pada teori Efektivitas oleh *Champbel J.P* dengan menggunakan keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan Terhadap Program, Tingkat Input dan Output serta Pencapaian Tujuan Menyeluruh untuk mengukur efektivitas sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

1.5 Tujuan

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 terkait peningkatan kualitas Pelayanan publik oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Serta untuk mengetahui faktor pendukung dan upaya yang dilakukan pemerintah kota dalam penerapan sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di kota Makassar.

II. METODE

Penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif serta pendekatan induktif. penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif seperti perilaku, ucapan, dan tulisan dari orang-orang yang telah diamati. Sedangkan Metode deskriptif merupakan metode yang menekankan catatan dengan deskripsi kalimat yang rinci, lengkap, mendalam yang menggambarkan situasi yang sebenarnya guna mendukung penyajian. Berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah suatu penilaian dengan mengumpulkan data dan fakta yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan keadaan sebenarnya yang ada di lapangan tanpa melalui proses manipulasi untuk menyelesaikan

permasalahan, selanjutnya hasil penelitian ditarik kesimpulan yang dapat menjawab persoalan yang dihadapi terkait sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

Penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data pada penelitian kualitatif ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Pengumpulan data kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap 7 orang informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* berupa Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, Kepala Bidang Aplikasi Informatika, Kepala Seksi Kepegawaian Umum, 2 Operator sistem layanan NTPD 112 dan 4 masyarakat sebagai pengguna sistem layanan NTPD 112. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa dokumentasi dan wawancara, hasil yang didapatkan berdasarkan teori *Champbel J.P* terkait 5 dimensi utama mengenai efektivitas yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output dan pencapaian tujuan menyeluruh, yaitu :

3.1 Keberhasilan Program

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi salah satunya adalah keberhasilan suatu program. Suatu program dikatakan berhasil apabila rencana yang telah ditetapkan, kesesuaian aktor yang terlibat. Adapun indikator dari keberhasilan program yaitu daya tanggap sistem layanan dan kecepatan responsive sistem layanan yaitu :

1. Daya Tanggap Sistem Layanan NTPD 112

Berdasarkan penjelasan yang ada, dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem layanan NTPD 112 sangat fokus dalam mengedepankan kecepatan dalam pelayanan yang didukung oleh call taker dan supervisor yang berkualitas. Kualitas operator dilihat dari pelatihan yang dilakukan 2x dalam sebulan. Sehingga dalam menanggapi pengaduan sistem layanan NTPD 112 ini dapat dengan tanggap dan tepat.

2. Kecepatan Responsive Sistem Layanan

Kecepatan responsive yaitu kemampuan operator memberikan penanganan dengan cepat panggilan masuk sesuai pengaduan masyarakat yang selanjutnya dengan respon cepat dihubungkan dengan OPD yang bersangkutan. Berdasarkan penjelasan yang diberikan, bahwa sistem layanan NTPD 112 sudah memiliki alur peayanan dan standar operasional prosedur yang jelas dan terpusat. Sistem layanan NTPD 112 juga fokus pada proses pengaduan yang cepat tetapi tetap mengedepankan atensi dengan Bahasa yang mudah, serta operator juga meminta validasi identitas penelpon guna keperluan administrasi sebelum meneruskan pengaduan ke OPD bersangkutan.

3.2 Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan merupakan suatu tujuan yang diukur oleh konsep efektivitas dari apa yang dilakukan sesuai sasaran yang dicapai dengan kegiatan tersebut. keberhasilan sasaran dapat dinilai dari 2 indikator yaitu melihat manfaat sistem layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 dengan tepat oleh masyarakat dan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan secara cepat dan tepat. Adapun pembahasannya yaitu sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Sistem Layanan NTPD 112 Dengan Tepat Oleh Masyarakat

Sistem layanan NTPD 112 memiliki salah satu manfaat yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menghubungi pelayanan kegawat darurat sistem layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kesimpulan penjelasan diatas mengenai pemanfaatan sistem layanan NTPD 112 dengan tepat oleh masyarakat yaitu masyarakat sejauh ini belum memanfaatkan sistem yang disediakan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari banyaknya jumlah panggilan tidak serius/prank yang masuk karena kurangnya pemahaman masyarakat tentang hadirnya sistem layanan NTPD 112 ini.

2. Memudahkan Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Secara Cepat Dan Tepat.

Pelayanan merupakan kebutuhan masyarakat, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dengan penanganan dan respon yang cepat. Sistem layanan NTPD 112 hadir salah satunya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan secara cepat dan tepat. sistem layanan NTPD 112 mengenai pelayanan sistem yaitu layanan sistem 112 sudah cepat dan tepat hal ini sejalan dengan tujuan mereka yang mengedepankan kecepatan. Layanan NTPD 112 ini sangat mempermudah masyarakat apalagi untuk menghubungi layanan NTPD 112 tidak dipungut biaya ataupun pulsa, bahkan tanpa layanan pun masyarakat masih bisa menghubungi dan memperoleh layanan NTPD 112 secara mudah. Sistem Layanan NTPD 112 dinilai sudah cepat dalam 56 56 menanggapi dan merespon pengaduan yang masuk sehingga masyarakat bisa mengandalkan layanan NTPD 112.

3.3 Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Menurut sangadji dan sopiah menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan Secara umum, kepuasan diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja sistem layanan NTPD 112 dan pelayanan yang diterima dengan kinerja sistem dan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Kepuasan terhadap program dibagi menjadi 3 indikator yaitu kualitas sumber daya dalam pengoperasian sistem layanan NTPD 112, respon pengguna terhadap sistem layanan NTPD 112 dan peningkatan jumlah pengguna sistem layanan NTPD 112.

1. Kualitas Sumber Daya Dalam Pengoperasian Sistem Layanan NTPD 112

Kualitas sumber daya manusia merupakan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang yang dapat digunakan untuk menghasilkan layanan profesional. Dalam hal ini, kualitas sumber daya sistem layanan NTPD 112 dilihat dari operator yang terdiri dari call taker dan supervisor. sumber daya yang digunakan dalam menjalankan sistem NTPD 112 ini sudah sesuai karena tiap bulannya dilakukan pelatihan- pelatihan khusus kepada operator-operator yang bekerja. Hal ini untuk menunjang hasil kerja sistem yg mengedepankan kecepatan pelayanan.

2. Respon Pengguna Terhadap Sistem Layanan NTPD 112

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 dan sistem layanan NTPD 112. Bagaimana respon dari pengguna layanan NTPD 112 terhadap sistem layanan. Kehadiran sistem layanan NTPD 112 ini direspon baik oleh masyarakat karena dengan hadirnya sistem layanan NTPD 112 ini masyarakat bisa lebih mudah

mendapatkan layanan sesuai dengan pengaduannya. Layanan ini juga tidak berbayar sehingga semua bisa menggunakannya tanpa dipungut biaya.

3. Peningkatan Jumlah Pengguna Sistem Layanan NTPD 112

Sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 diluncurkan oleh pemerintah kota Makassar tepat di hari jadi Kota Makassar pada tanggal 9 November 2016 melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar. Tujuan diluncurkannya sistem layanan NTPD 112 ini untuk memberi pelayanan darurat kepada masyarakat. peningkatan jumlah pengguna sistem layanan NTPD 112 pada 2 tahun terakhir cukup menurun, hal ini disebabkan oleh pandemi covid-19, menurut data yang ada angka kriminalitas berkurang saat pandemi covid-19, sehingga membuat pengaduan 112 berkurang.

3.4 Tingkat Input dan Output

Suatu program dapat ditetapkan sebagai program yang berhasil apabila output yang dihasilkan lebih baik dibanding dengan input dari suatu program. Hal tersebut bergantung pada bagaimana input yang ada mempengaruhi output dari suatu program. Beberapa indikator yang digunakan sebagai acuan untuk mengukur tingkat input dan output dari layanan Call Center 112 di Kota Makassar yaitu Pencapaian Output Dalam Pengoperasian Sistem Layanan NTPD 112, Hadirnya Call Center 112 di Kota Makassar diharapkan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Masyarakat hanya perlu mengingat satu nomor saja yaitu 112 yang telah ditentukan untuk mengintegrasikan semua nomor panggilan darurat untuk meminta bantuan atau pertolongan seluruh jenis kejadian gawat darurat di wilayah Kota Makassar. Selain itu, panggilan ke nomor 112 dapat dilakukan pada saat ponsel terkunci dan gratis atau tidak dipungut biaya sepeserpun selama masih berada di dalam Kota selama 24 jam.

3.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Keberhasilan Pencapaian Pelaksanaan Sistem Layanan NTPD 112 Dapat Mencapai Penerapan Tujuan menjadi indikator terakhir yang digunakan untuk mengukur efektivitas sistem layanan NTPD 112 di Kota Makassar. Efektivitas Call Center 112 bisa berjalan berdasarkan dengan Kemampuan operasionalnya dalam pelaksanaan sebuah program yang dijalankan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara komprehensif. keberhasilan pencapaian pelaksanaan sistem layanan NTPD 112 dapat mencapai penerapan tujuan yaitu dilihat dari data panggilan pengguna yang ditangani. Hal ini sebagai acuan keberhasilan pencapaian pelaksanaan sistem layanan NTPD 112 pada masyarakat.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penyelenggaraan sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Makassar belum cukup diketahui dan dipahami oleh masyarakat, hal ini dapat dilihat melalui teori *Chambel J.P* dalam dimensinya. Adapun hal-hal yang sudah berjalan dengan baik perlu dipertahankan dan dikembangkan. Sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 memiliki faktor penghambat seperti kurangnya sosialisasi yang dilakukan masyarakat serta kurangnya kerjasama masing-masing OPD terkait. Penelitian Keren Sumolang (2020) membahas terkait dengan Panggilan Darurat yang mengedepankan inovasi-inovasi sebagai program pengaduan masyarakat sehingga memudahkan dalam proses pengaduan terkait dengan permasalahan yang ada.

Pengaduan secara online dengan memanfaatkan teknologi juga memudahkan dalam pengaduan bencana seperti halnya yang dilakukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Alif Fajarria Annisa Shodiqien (2018) dimana pengaduan ini sangat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam melakukan pengaduan secara online. Dengan adanya penerapan teknologi

ini mampu mempersingkat proses pelaporan yang dilakukan oleh masyarakat khususnya mengenai bencana alam.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai efektivitas sistem layanan NTPD 112 yaitu Implementasi program dari sistem layanan NTPD 112 ini sudah cukup baik meskipun ada berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan teori efektivitas menurut Campbell yang digunakan dalam penelitian ini dimana dalam salah satu indikatornya yaitu tingkat input dan output dari sistem layanan NTPD 112 ini sudah dapat digunakan masyarakat. Namun pada indikator lainnya, seperti keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program dan pencapaian tujuan menyeluruh dalam sistem layanan NTPD 112 di Kota Makassar penerapannya masih belum maksimal dikarenakan beberapa hambatan yang ada dalam sistem layanan NTPD 112. Permasalahan sistem layanan NTPD 112 di kota Makassar muncul akibat beberapa faktor yang menghambat seperti kurangnya sosialisasi kepada masyarakat akan penggunaan sistem layanan NTPD 112 serta Kurangnya Kerjasama masing-masing Organisasi Pemerintahan Daerah (OPD) terkait. Faktor-faktor yang mendukung efektivitas sistem layanan NTPD 112 Kota Makassar yaitu faktor infrastruktur yang memadai, kualitas sumber daya manusia yang berkualitas serta ketersediannya kemudahan akses layanan sistem layanan NTPD 112 tersebut. Adapun Upaya yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam penanganan masalah sistem layanan NTPD 112 di kota Makassar adalah yaitu dengan melakukan evaluasi kinerja pada sistem layanan NTPD 112 serta memberikan pelatihan khusus kepada para operator dalam hal ini call taker dan supervisor yang menjalankan sistem layanan NTPD 112.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yang menjadi kekurangan peneliti dalam menyelenggarakan penelitian. Keterbatasan tersebut berkaitan dengan waktu pelaksanaan penelitian yang sangat singkat untuk memperoleh data pendukung.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa masih awalnya hasil temuan pada penelitian ini, dengan begitu diharapkan untuk dapat dilakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam pada lokasi serupa berkaitan dengan sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan beserta jajarannya yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan penelitian di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan penulis dalam melaksanakan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Lidya. 2015. "*Pemanfaatan Media Sosial Untuk Implementasi E-Government.*" Jurnal Mediakom Vol.13.
- Indrajit, R. E. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi*. Jakarta: APTIKOM.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Pontianak: Perpustakaan Nasional.
- Dr. Ulber Silalahi, M, and Prof.Dr.Wirman Syafr. 2019."Desentralisasi Dan Demokrasi Pelayanan Publik", in Journal of Chemical Information and Modeling, LIII, 1689–99.

- Richardus Eko, Indrajit, 2016. *Konsep dan Strategi Electronic Government. Electronic Government*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi.
- Simangunsong, Fernandes. 2016. *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta
- Suwarweni, V. Wiratna. 2019. *Metodologi penelitian: lengkap, praktis dan mudah dipahami*. Yogyakarta: Pustaka BARu Press.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif*. Pontianak: Perpustakaan Nasional.
- Darno, H. dan K. T. Nugroho. 2018. "Analisa Usability Sistem Informasi Website Kabupaten Karanganyar Dengan Menggunakan Heuristic Evaluation." Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia.

