

## EVALUASI LAYANAN PANGGILAN DARURAT: IMPLEMENTASI CALL CENTER 112 DI KABUPATEN PURWAKARTA

*Evaluation of Emergency Call Services: Implementation of Call Center 112 in Purwakarta District*

<sup>1</sup>Andis Maulana, <sup>2</sup>Teni Listiani, <sup>3</sup>Hendrikus T. Gedeona.

<sup>1</sup>Diskominfo Kabupaten Purwakarta

<sup>2,3</sup>Politeknik STIA LAN Bandung

<sup>1</sup>[maulana80.08@gmail.com](mailto:maulana80.08@gmail.com), <sup>2</sup>[tenistiani@yahoo.com](mailto:tenistiani@yahoo.com), <sup>3</sup>[hendrikusgedeona@gmail.com](mailto:hendrikusgedeona@gmail.com)

### INFORMASI ARTIKEL

*Article history :*

Dikirim :

16-04-2022

Revisi Pertama :

13-12-2024

Diterima :

20-12-2024

**Kata Kunci :**

*Implementasi kebijakan;  
panggilan darurat; Call  
Center 112*

**Keywords :**

*Policy Implementation;  
Emergency Call, Call  
Center 112*

### ABSTRAK

Kebijakan layanan panggilan darurat berbasis *Call Center 112* telah dilaksanakan di Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat, Indonesia. Penelitian ini menganalisis penerapan layanan *Call Center 112* di Kabupaten Purwakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, studi literatur, dan dokumentasi. Model implementasi Edward III menjadi kerangka analisis untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi layanan *Call Center 112* belum optimal. Aspek komunikasi masih menghadapi kendala dalam transmisi kebijakan, kejelasan informasi, dan konsistensi pelaksanaan. Dari sisi sumber daya, SDM yang terlibat belum sepenuhnya memiliki kompetensi sesuai kebutuhan. Struktur birokrasi juga memerlukan penyempurnaan, terutama dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih adaptif. Selain itu, hambatan lainnya adalah kurangnya koordinasi antarinstansi dan ketidaksempurnaan regulasi terkait. Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, penyusunan SOP yang komprehensif, serta penguatan koordinasi antarinstansi melalui regulasi yang diperbarui merupakan hal yang perlu dilakukan. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas layanan *Call Center 112* di Kabupaten Purwakarta.

Abstract

*Emergency call service policy based on Call Center 112 has been implemented in Purwakarta Regency, West Java, Indonesia. This study analyzes the implementation of Call Center 112 services in Purwakarta Regency. The research method used is descriptive qualitative with interview techniques, observation, literature study, and documentation. The Edward III implementation model is the analytical framework to evaluate the*

45

---

*effectiveness of communication, resources, implementer disposition, and bureaucratic structure. The results of the study indicate that the implementation of Call Center 112 services is not optimal. The communication aspect still faces obstacles in policy transmission, clarity of information, and consistency of implementation. In terms of resources, the human resources involved do not fully have the competencies according to needs. The bureaucratic structure also requires improvement, especially in the preparation of more adaptive Standard Operating Procedures (SOPs). In addition, other obstacles are the lack of coordination between agencies and imperfections in related regulations. Increasing human resource capacity through training, preparing comprehensive SOPs, and strengthening coordination between agencies through updated regulations are things that need to be done. These steps are expected to increase the effectiveness of Call Center 112 services in Purwakarta Regency.*

---

## **A. PENDAHULUAN/ INTRODUCTION**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003, pada paragraf 1 huruf c menyebutkan pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik, harus mampu menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pemerintah dalam usahanya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas terus berusaha melakukan reformasi birokrasi dengan mendorong seluruh elemen dalam pemerintahan, yang meliputi Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu usaha dalam memberikan pelayanan publik yang baik adalah dengan membuat saluran pengaduan yang mudah untuk diakses oleh masyarakat.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia mengeluarkan Permenkominfo Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Permenkominfo ini merupakan pengejawantahan dari ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit. Hal ini yang kemudian mendorong Pemerintah Kabupaten Purwakarta melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Purwakarta, pada tanggal 9 Agustus 2018 meluncurkan layanan *Call Center* 112. Layanan *Call Center* 112 adalah pelayanan publik pengaduan masyarakat yang mengkoordinasikan seluruh instansi terkait yang bertujuan untuk merespon pengaduan kegawatdaruratan dengan cepat dan tanggap. Masyarakat Kabupaten Purwakarta dapat melaporkan kejadian gawat darurat dengan cukup menghubungi nomor telepon 112 yang merupakan nomor telepon darurat (*emergency call*) yang mudah diingat, dan bebas pulsa serta dapat diakses selama 24 jam non stop tanpa libur. Diharapkan dengan adanya layanan *Call Center* 112 tidak terjadi lagi kelalaian dan kegagalan dalam penanganan pengaduan khususnya masalah kegawatdaruratan yang berakibat fatal.

Dalam pelaksanaannya, layanan *Call Center* 112 masih mengalami beberapa kendala dan hambatan sehingga masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Dari pengamatan peneliti, terdapat beberapa fenomena permasalahan yang melatarbelakangi pentingnya penelitian ini untuk dilakukan. *Pertama*, masih rendahnya mutu pelayanan publik di Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia mengenai laporan/pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik masih cukup tinggi. Pada tahun 2020 Ombudsman RI menerima sebanyak 7.204 laporan yang terdiri dari 6.522 Laporan Reguler, 559 Respon Cepat, dan 123 Investigasi Atas Prakarsa Sendiri. Dari angka tersebut, dapat diketahui bahwa Pemerintah Daerah menempati posisi pertama yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Daerah belum berhasil mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas bahkan menjadi instansi terburuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dibiarkan tentunya dapat menimbulkan ketidakpercayaan di tengah masyarakat atas kinerja Pemerintah Daerah.

*Kedua*, masih dibukanya berbagai layanan pengaduan oleh Dinas terkait di luar layanan *Call Center* 112, sehingga hal ini bertentangan dengan tujuan dibentuknya *Call Center* 112 yang tertuang dalam Pasal 3 huruf c. Peraturan Bupati Nomor 263 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, yaitu mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari Perangkat Daerah, instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem Layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian. Hal ini tentunya menyulitkan masyarakat dalam mengingat seluruh nomor pengaduan apalagi dalam kondisi darurat.

*Ketiga*, masih rendahnya SDM petugas layanan *Call Center* 112. Jika merujuk kepada Pasal 9 ayat (1) Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 263 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 menyebutkan bahwa layanan *Call Center* Ogan Lopian dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi dan keterampilan di bidang komunikasi dan pelayanan publik. Sedangkan ayat (2) menyebutkan bahwa kompetensi dan keterampilan dimaksud, meliputi pengetahuan di bidang; a. komunikasi; b. teknologi dan informasi; c. pelayanan publik; d. kegawatdaruratan; dan e. kebencanaan. Namun faktanya hanya 4 (empat) petugas dari 12 (dua belas) petugas *Call Center* 112 atau baru sekitar tiga puluh tiga persen (33%) yang memiliki kompetensi sesuai dengan ketentuan pada Perbup tersebut, sehingga secara kapasitas belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Selain itu, masih minimnya kegiatan peningkatan kapasitas petugas *Call Center* 112 seperti bimtek dan pelatihan bagi para petugast juga ikut berpengaruh bagi performa dan kualitas layanan yang diberikan.

*Keempat*, masih kurangnya perhatian dari para middle manager (pejabat setingkat Esselon 3) dalam merespon pengaduan masyarakat yang diteruskan oleh petugas *Call Center* 112. Berdasarkan keterangan dari petugas, kerap terjadi saling lempar pengaduan dengan alasan bukan tupoksinya. Hal ini bisa diakibatkan karena belum adanya pertemuan atau rapat rutin dalam rangka monitoring dan evaluasi layanan *Call Center* 112, sebagaimana yang diamanatkan dalam Peraturan Bupati Nomor 263 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Pasal 17 Ayat (1) menyebutkan bahwa monitoring dan evaluasi penyelenggaraan Layanan *Call Center* 112 dilaksanakan sedikitnya 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu sesuai dengan kebutuhan, sehingga mengakibatkan koordinasi dan konsolidasi antara petugas *Call Center* 112 dengan pejabat teknis terkait tidak terbangun dengan baik.

*Kelima*, belum adanya regulasi yang mengatur secara teknis penyelenggaraan layanan *Call Center* 112, seperti perjanjian kerja sama dengan instansi non Pemerintah Kabupaten Purwakarta dan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan *Call Center* 112 yang mengatur pelaksanaan layanan dari level atas sampai level bawah, sehingga belum ada panduan teknis dan standar layanan yang baku dalam menjalankan kebijakan ini. Hal ini tentu saja akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, karena petugas tidak mengetahui batasan-batasan serta target

yang harus dipenuhi ketika menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam menindaklanjuti sebuah pengaduan.

Fokus penelitian ini adalah tentang analisis kebijakan layanan panggilan darurat melalui *Call Center* 112 Kabupaten Purwakarta, yang berisi tentang proses implementasi kebijakan serta faktor-faktor penghambat dalam implementasi kebijakan itu sendiri. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan ke dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut: (a) Bagaimana implementasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta? (b) Hambatan apa yang dihadapi dalam implementasi kebijakan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta? (c) Apa rekomendasi kebijakan terhadap penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta?

Kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) di mana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud. (Friedrich dalam Agustino, 2012:7). Definisi kebijakan yang diberikan Friedrich tersebut berhubungan dengan penyelesaian beberapa maksud dan tujuan yang meskipun maksud atau tujuan dari kegiatan pemerintah tidak selalu mudah untuk dilihat, tetapi ide bahwa kebijakan melibatkan perilaku yang mempunyai maksud, merupakan bagian penting dari definisi kebijakan. karakteristik utama dari suatu kebijakan menurut Agustino (2012:8), yaitu :

1. Pada umumnya kebijakan perhatiannya ditujukan pada tindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu daripada perilaku yang berubah atau acak.
2. Kebijakan pada dasarnya mengandung bagian atau pola kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah daripada keputusan yang terpisah-pisah. Misalnya, suatu kebijakan tidak hanya meliputi keputusan untuk mengeluarkan peraturan tertentu tetapi juga keputusan untuk mengeluarkan peraturan tertentu tetapi juga keputusan berikutnya yang berhubungan dengan penerapan dan pelaksanaannya.
3. Kebijakan merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengontrol inflasi, atau menawarkan perumahan rakyat, bukan apa maksud yang dikerjakan atau yang akan dikerjakan.
4. Kebijakan dapat berbentuk positif maupun negatif. Secara positif, kebijakan melibatkan beberapa tindakan pemerintah yang jelas dalam menangani suatu permasalahan. Secara negatif, kebijakan publik dapat melibatkan suatu keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan atau tidak mengerjakan apapun padahal dalam konteks tersebut keterlibatan pemerintah amat diperlukan.
5. Kebijakan, paling tidak secara positif, didasarkan pada hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah.

Berdasarkan penjelasan tentang konsep dari kebijakan, maka kebijakan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai suatu lingkup tindakan/kegiatan aktor dan pelaku pembuat kebijakan publik yang mempunyai maksud dan tujuan untuk mengatasi berbagai masalah dan juga menciptakan kesempatan-kesempatan yang ditetapkan atau disahkan oleh pemerintah dan dilaksanakan baik pemerintah sendiri atau kelompok lain untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut. Kebijakan yang dimaksud pada konteks penelitian ini adalah kebijakan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta dalam melayani pengaduan masyarakat melalui layanan *Call Center* 112.

Menurut (Dunn: 2013), sedikitnya ada lima tahapan yang harus dilalui dalam proses pembuatan kebijakan. Langkah pertama yang harus diambil oleh pembuat kebijakan adalah mengidentifikasi apa yang menjadi masalah kebijakan publik yang perlu dipecahkan. Selanjutnya merumuskan alternatif-alternatif pemecahan masalah yang akan diambil dan ditetapkan sebagai kebijakan melalui dukungan para administrator dan legislatif. Langkah selanjutnya, kebijakan yang telah ditetapkan tadi dilaksanakan oleh unit-unit kerja dengan dukungan dana dan sumber daya yang ada. Pada tahap ini

dilakukan monitoring agar pelaksanaan kebijakan tetap berada di jalurnya. Langkah terakhir adalah tahap dimana seluruh unit yang telah ditentukan melakukan penilaian tentang apakah semua proses implementasi telah sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan sejauh mana kebijakan tersebut membawa dampak perbaikan terhadap permasalahan yang ada di masyarakat.

Implementasi kebijakan menurut Daniel A. Mazmanian dan Paul Sabatier (1979) sebagaimana dikutip dalam buku Solihin Abdul Wahab (2008: 65), mengatakan bahwa Implementasi adalah memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijaksanaan yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijaksanaan Negara yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikan maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian. Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam implementasi adalah:

1. Pembentukan unit organisasi atau staf pelaksana upaya untuk memahami dari tujuan kebijakan pemerintah benar-benar diwujudkan
2. Penjabaran tujuan dalam berbagai aturan pelaksana (Standard operating procedures/SOP)
3. Koordinasi berbagai sumber dan pengeluaran pada kelompok sasaran serta pembagian tugas diantara badan pelaksana
4. Pengalokasian sumber-sumber untuk mencapai tujuan

Keberhasilan implementasi sebuah kebijakan akan ditentukan oleh banyak variabel atau faktor, dan masing-masing variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh model implementasi yang mampu menjamin kompleksitas masalah yang akan diselesaikan melalui kebijakan tertentu. Model implementasi kebijakan ini tentunya diharapkan merupakan model yang semakin operasional sehingga mampu menjelaskan hubungan kausalitas antar variabel yang terkait dengan kebijakan (Sumaryadi, 2005).

Edward III mengembangkan model implementasi kebijakan publik yang dikenal dengan model *Direct and Indirect on Implementation* (Agustino :2016). Edward III mengembangkan model implementasi kebijakan didahului dengan dua permasalahan yang menjadi pertanyaannya, yaitu:

- 1) kondisi-kondisi awal apakah yang diperlukan untuk menyukseskan/keberhasilan implementasi kebijakan?;
- 2) hambatan apakah yang ada di dalam implementasi kebijakan?.

untuk menjawab pertanyaan itu, Edward III mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat dimensi tersebut saling berhubungan satu sama lain dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan.

## **B. METODE/ METHOD**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln (1987) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Moleong, 2011: 5). Secara spesifik penelitian ini diarahkan pada desain penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif berusaha untuk menjelaskan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data. Penelitian kualitatif dengan desain deskriptif akan memberi gambaran secara cermat mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Koentjaraningrat, 1993: 89). Dengan penelitian deskriptif akan diperoleh gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Lokus penelitian dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purwakarta. Sedangkan untuk informannya adalah Sekretaris Dinas sekaligus sebagai Plt. Kepala Dinas, Pejabat dan staf pada Bidang Aptika dan Bidang IKP, Pejabat pengelola kepegawaian serta tenaga ahli bidang *Call Center*. Pengumpulan data penelitian menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data, dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman (Afrizal, 2017:174) yang dimulai dengan mengumpulkan data (*data collection*), lalu pemilihan data penting dan tidak penting dari data yang telah terkumpul (*data reduction*), selanjutnya informasi disajikan secara tersusun dan terstruktur (*data display*), dan diakhiri dengan menafsirkan data yang telah disajikan (*conclusion drawing/verification*).

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN / RESEARCH FINDING AND DISCUSSION

### Gambaran Umum Kebijakan Layanan *Call Center* 112

Layanan *Call Center* 112 merupakan perwujudan dari ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi, menyatakan setiap penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan prioritas untuk pengiriman, penyaluran, dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit. Undang-Undang tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Tujuan dari penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 ini adalah :

- a. membentuk sistem Pusat Panggilan Darurat yang terpadu;
- b. menyatukan nomor panggilan darurat untuk mempermudah masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat;
- c. mempercepat penanggulangan keadaan darurat; dan
- d. mempermudah koordinasi antar instansi terkait.

adapun jenis pengaduannya meliputi 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.

Sebelum adanya layanan *Call Center* 112, Kabupaten Purwakarta belum memiliki layanan panggilan darurat yang terpusat, pengaduan masyarakat masih disampaikan ke masing-masing perangkat daerah dengan nomor pengaduan yang berbeda-beda, sehingga seringkali masyarakat merasa kesulitan dalam mengingat nomor panggilan yang begitu banyak apalagi dalam kondisi darurat. Berdasarkan kondisi tersebut, maka Pejabat Bupati pada saat itu M. Taufik Budi Santoso menginginkan agar Kabupaten Purwakarta melalui Diskominfo menerapkan layanan pengaduan dengan nomor tunggal yang lebih dikenal dengan layanan *Call Center* 112 Ogan Lopian. Kebijakan tersebut kemudian ditetapkan oleh Bupati Definitif Anne Ratna Mustika melalui Peraturan Bupati Nomor 263 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.

Alur kerja penanganan pengaduan melalui layanan *Call Center* 112, dapat diuraikan sebagai berikut:

1. warga yang membutuhkan penanganan melakukan panggilan ke *Call Center* 112;
2. petugas layanan *Call Center* 112 menerima panggilan dari warga yang membutuhkan penanganan untuk kemudian diteruskan ke instansi yang menangani, sesuai dengan keluhan atau aduan yang disampaikan;
3. instansi terkait menindaklanjuti keluhan dan aduan warga sesuai dengan mekanisme penanganan pada masing-masing instansi;
4. instansi terkait memberikan laporan mengenai hasil tindak lanjut penanganan keluhan atau aduan kepada petugas layanan *Call Center* 112;

5. petugas layanan *Call Center* 112 menghubungi warga untuk meneruskan laporan hasil tindak lanjut penanganan keluhan dan aduan oleh instansi terkait.

### **Efektivitas Implementasi Kebijakan Layanan *Call Center* 112**

Untuk menganalisis implementasi kebijakan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112 di Kabupaten Purwakarta, peneliti melakukan pendekatan menggunakan model Edward III. Menurut pandangan Edward III implementasi kebijakan merupakan kegiatan yang sangat kompleks dengan banyak faktor yang sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya suatu program atau kebijakan. Hasil analisis terhadap faktor-faktor tersebut diperoleh fakta-fakta sebagai berikut:

1. Komunikasi

Ada tiga aspek yang dipakai untuk mengukur efektivitas komunikasi dalam implementasi sebuah kebijakan, yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Proses transmisi kebijakan layanan *Call Center* 112 telah dilaksanakan dari pemerintah pusat dalam hal ini Kemenkominfo kepada pemerintah daerah dengan lancar, namun transmisi justru kurang berjalan dengan baik antara Diskominfo Kabupaten Purwakarta dengan dinas teknis yang terkait dengan layanan *Call Center* 112. begitu juga pemerintah daerah kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk aspek kejelasan, dalam implementasi kebijakan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta masih belum optimal. Hal ini terjadi karena ada ketidakjelasan mengenai kategori pengaduan yang bisa dilayani. Apakah semua jenis pengaduan bisa disampaikan pada saluran ini ataukah hanya yang bersifat darurat saja. Sedangkan untuk konsistensi, diperoleh fakta bahwa masih ada perangkat daerah yang masih membuka layanan pengaduannya sendiri, sehingga tidak konsisten menjadikan *Call Center* 112 sebagai satu-satunya pusat panggilan kegawatdaruratan di Kabupaten Purwakarta.

2. Sumber Daya

Keberadaan sumber daya menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi suatu kebijakan. Selain itu, kemampuan dalam mengolah sumber daya yang ada menjadi kunci dalam efektivitas dan efisiensi penerapan suatu kebijakan. Hasil identifikasi terhadap empat aspek sumber daya dalam implementasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta, yaitu staf, informasi, wewenang, dan fasilitas diperoleh fakta-fakta bahwa SDM yang terlibat dalam kebijakan layanan ini sudah sesuai dengan yang disyaratkan. Namun SDM yang tersedia merupakan orang-orang yang baru dalam dunia *Call Center*, sehingga harus belajar dan beradaptasi dengan dunia *Call Center*. Untuk sumber daya informasi yang dibutuhkan sudah memadai. Semua keterangan yang dibutuhkan tercantum dalam peraturan-peraturan yang terkait dengan implementasi layanan *Call Center* 112, juga dapat diakses di website resmi Kemenkominfo. Sedangkan untuk pembagian wewenang dalam implementasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta sudah dilakukan dan telah diatur secara tertulis. Namun dalam peraturan tersebut, wewenang tidak dijelaskan secara terperinci sehingga berpotensi menimbulkan pemahaman yang berbeda-beda di level implementor. Sumber daya selanjutnya adalah fasilitas, dalam mendukung implementasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta fasilitas pendukung layanan sangat tersedia dan sudah sangat memadai.

3. Disposisi

Edward III dalam Widodo (2018:104) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi (sikap dan komitmen) yang kuat terhadap kebijakan. Dalam implementasi kebijakan layanan *Call Center* 112 faktor disposisi merupakan hal yang sangat penting, karena kebijakan ini melibatkan banyak instansi, baik instansi di lingkup pemerintah daerah maupun pusat. Sehingga harus ada sikap positif dan komitmen bersama dari seluruh instansi yang terlibat.

Ada dua aspek penting yang perlu dicermati pada faktor disposisi menurut Edward III dalam Agustino (2017:140) yaitu pengaturan birokrasi dan pemberian insentif. Berdasarkan hasil observasi peneliti, setidaknya ada tiga penyebab kurangnya sikap dan komitmen implementor terhadap pelaksanaan kebijakan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta. *Pertama*, tersumbatnya saluran komunikasi kebijakan yang mengakibatkan implementor tidak memahami substansi kebijakan yang akan dilaksanakan. *Kedua*, adanya ego sektoral dari para implementor yang masing-masing menginginkan tampil paling depan. *Ketiga*, adanya kesalahan dalam menempatkan SDM pelaksana kebijakan. Sedangkan untuk aspek insentif, pengelolaan layanan *Call Center* 112 belum didukung dengan pemberian insentif bagi petugas, namun hal ini tidak mengurangi kinerja dari pegawai. Sikap positif ditunjukkan oleh pegawai dengan tetap bekerja dengan sepenuh hati.

#### 4. Struktur Birokrasi

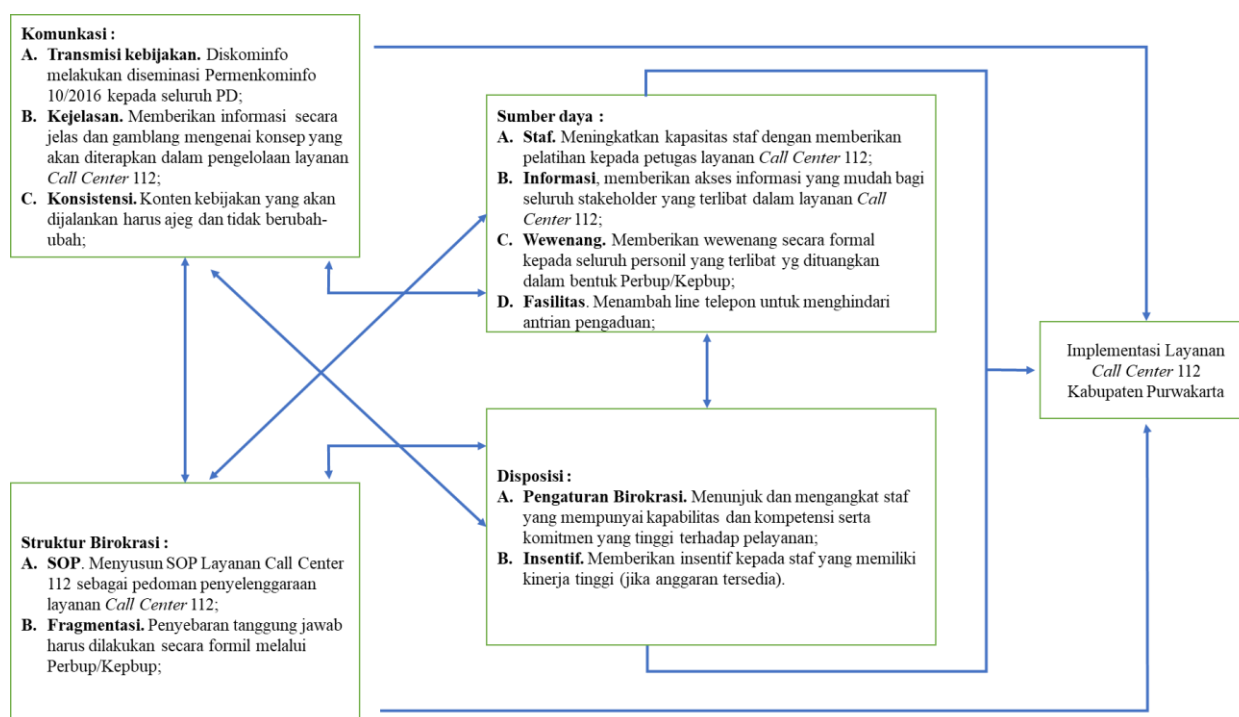
Menurut Edward III (1980:125) implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena adanya inefisiensi struktur birokrasi. Struktur birokrasi ini mencakup dimensi-dimensi seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit dalam organisasi, dan hubungan organisasi dengan organisasi luar dan sebagainya. Ada dua aspek penting yang perlu dicermati pada faktor struktur birokrasi menurut Edward III dalam Agustino (2017:141) yaitu *Standard Operational Procedure* (SOP) dan fragmentasi. Implementasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta masih belum optimal karena belum didukung dengan SOP yang adaptif terhadap penyelenggaraan layanan panggilan kegawatdaruratan, sehingga peneliti merekomendasikan untuk segera disusun SOP dengan melibatkan seluruh *stakeholder* yang terlibat supaya dapat mengakomodir kepentingan semua pihak. Sedangkan untuk aspek fragmentasi, diketahui bahwa penyebaran tanggung jawab atau fragmentasi dalam implementasi kebijakan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta telah dilakukan secara tertulis namun pada prakteknya di lapangan masih belum optimal.

Secara keseluruhan, implementasi layanan *Call Center* 112 masih belum berjalan secara optimal, khususnya dalam faktor komunikasi dan struktur birokrasi. Dalam proses implementasi kebijakan tersebut, belum terbangun komunikasi yang baik antara Diskominfo dengan dinas teknis, baik dari aspek transmisi, kejelasan dan konsistensi. Sedangkan untuk struktur birokrasi, belum adanya SOP yang mengatur mekanisme *Call Center* 112 mengakibatkan belum terarahnya dan terukurnya kinerja dari layanan *Call Center* 112 itu sendiri. Sedangkan untuk faktor sumber daya dan disposisi relatif sudah terlaksana dengan baik walaupun belum maksimal. Selain itu, hambatan dalam penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta adalah adanya kebijakan yang serupa mengenai penyelenggaraan layanan *Call Center* yang dikeluarkan oleh instansi pusat lainnya, seperti Permenkes 19/2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu yang menimbulkan kebingungan dalam penerapan layanan *Call Center* di daerah. Hal ini berpengaruh terhadap sikap dan komitmen implementor terhadap kebijakan yang telah diputuskan, sehingga perlu formulasi yang tepat agar semua kepentingan bisa terakomodir.

#### Model Implementasi Layanan *Call Center* 112

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh model implementasi yang mampu menjamin kompleksitas masalah yang akan diselesaikan melalui kebijakan tertentu. Peneliti mencoba membuat sebuah model yang merujuk pada model yang ditawarkan oleh Edward III, yang mengedepankan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi dalam mendorong keberhasilan implementasi kebijakan. Berikut adalah gambaran rekomendasi model implementasi kebijakan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta:





**Gambar 1. Model Implementasi Kebijakan Layanan Call Center 112 Kabupaten Purwakarta.**

Dari gambar tersebut dapat diuraikan usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi kebijakan layanan *Call Center* 112, diantaranya :

1. Komunikasi
  - a. Transmisi. Diskominfo melakukan diseminasi Permenkominfo 10/2016 kepada seluruh Perangkat Daerah yang terlibat dalam kebijakan layanan *Call Center* 112.
  - b. Kejelasan. Informasi terkait layanan *Call Center* 112 harus disampaikan kepada seluruh stakeholder yang terlibat dan kelompok sasaran secara jelas dan gamblang, sehingga tidak terjadi multi interpretasi terhadap kebijakan yang akan dijalankan.
  - c. Konsistensi. Konten kebijakan yang akan dijalankan harus ajeg dan tidak berubah-ubah agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pelaksana kebijakan maupun bagi kelompok sasaran dari kebijakan itu sendiri.
2. Sumber daya
  - a. Staf. Meningkatkan kapasitas staf dengan memberikan pelatihan kepada petugas layanan *Call Center* 112.
  - b. Informasi. Memberikan akses informasi yang mudah bagi seluruh stakeholder yang terlibat dalam layanan *Call Center* 112.
  - c. Wewenang. Memberikan wewenang secara formal dan terperinci kepada seluruh personil yang terlibat yg dituangkan dalam bentuk Peraturan Bupati atau Keputusan Bupati.
  - d. Fasilitas. Menambah line telepon untuk menghindari antrian pengaduan.
3. Disposisi
  - a. Pengaturan birokrasi. Menunjuk dan mengangkat staf yang mempunyai kapabilitas dan kompetensi serta komitmen yang tinggi terhadap pelayanan.

- b. Insentif. Memberikan insentif kepada staf yang memiliki kinerja tinggi (jika anggaran tersedia).
- 4. Struktur Birokrasi
  - a. *Standard Operational Procedure* (SOP). Menyusun SOP Layanan Call Center 112 sebagai pedoman penyelenggaraan layanan *Call Center* 112. Penyusunan SOP menjadi salah satu rekomendasi yang harus segera dilakukan karena sejak dibentuknya layanan *Call Center* 112 sampai dengan saat penelitian ini dilakukan belum dilengkapi dengan SOP, sehingga selama ini tidak ada yang dijadikan rujukan oleh petugas dalam pelaksanaan layanan *Call Center* 112.
  - b. Fragmentasi. Penyebaran tanggungjawab harus dilakukan secara formal melalui Peraturan Bupati dan Keputusan Bupati.

Usaha-usaha tersebut saling terkait dan saling mendukung satu sama lainnya, sehingga masing-masing faktor harus mendapatkan perhatian yang sama dari para implementor.

### **Rekomendasi Kebijakan Layanan Call Center 112**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti mencoba merekomendasikan kebijakan agar implementasi kebijakan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dari faktor-faktor yang dianalisis, maka kebijakan prioritas yang harus segera dilakukan adalah mengkaji ulang Peraturan Bupati Nomor 263 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggul Panggilan Darurat. Untuk menyusun rekomendasi kebijakan prioritas tersebut maka tahapan-tahapan yang harus dilakukan adalah :

#### 1. Identifikasi unsur-unsur penting dalam pengelolaan *Call Center* 112

Pada tahap ini, yang harus dilakukan adalah Diskominfo bersama dengan dinas teknis dan instansi terkait lainnya melakukan identifikasi unsur-unsur penting dalam pengelolaan layanan *Call Center* 112 berdasarkan faktor-faktor penentu efektivitas kebijakan (komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi), dan merujuk pada Permenkominfo 10/2016, Perbup 263/2018, dan Kep. Dirjen PPI 112/2019. Untuk memudahkan identifikasi, maka disusun pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

- a. Apa maksud dan tujuan dibuatnya kebijakan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta?;
- b. Apa saja jenis pengaduan yang ditangani oleh layanan *Call Center* 112?;
- c. Siapa pelaksana layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta?;
- d. Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta?;
- e. Bagaimana pelaksanaan monitoring dan evaluasi layanan *Call Center* 112?;
- f. Bagaimana penganggaran layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta?;
- g. Bagaimana bentuk integrasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta?; dan
- h. Bagaimana SOP layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta?

#### 2. Pengkajian ulang Perbup 263/2018

Setelah dilakukan pengidentifikasian unsur-unsur penting dalam pengelolaan layanan *Call Center* 112, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengkajian ulang terhadap Perbup 263/2018, dengan pertanyaan “apakah Perbup 263/2018 telah mengakomodir unsur-unsur penting tersebut?”. Jika ternyata Perbup 263/2018 belum mengakomodir seluruh unsur penting yang telah diidentifikasi, maka pilihannya adalah mengubah Perbup tersebut, atau mencabut dan menggantinya dengan Perbup yang baru.

Berdasarkan hasil dokumentasi peneliti terhadap Perbup 263/2018, diketahui bahwa setidaknya ada tiga unsur yang masih belum terakomodir dalam Perbup tersebut, yaitu:

1. jenis pengaduan. Dalam Perbup 263/2018 panggilan atau pengaduan non gawat darurat belum diatur dalam Perbup tersebut, padahal dalam kenyataannya panggilan non gawat darurat dilayani oleh *Call Center* 112, bahkan prosentasenya lebih banyak dari panggilan darurat.
2. Bentuk integrasi. Dalam Perbup 263/2018 belum terlihat secara jelas bentuk integrasi dalam penanganan kejadian. Sehingga perlu dibuat skema integrasi dari seluruh dinas teknis terkait dalam penanganan kejadian.
3. *Standard Operational Prosedure* (SOP). Implementasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta belum dilengkapi dengan SOP, sehingga perlu dibuat SOP memasukannya ke dalam lampiran Perbup.

Selain itu, yang menjadi alasan untuk mengkaji ulang Perbup 263/2018 adalah adanya perubahan SOTK di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta, sehingga perlu dilakukan penyesuaian baik dari sisi nomenklatur maupun dari segi pembagian tugas dan tanggung jawab. Seperti yang terjadi pada Dinas Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana yang dipisah menjadi Dinas Pemadam Kebakaran dan Badan Penannnggulan Bencana Daerah (BPBD).

### 3. Penyusunan Rancangan Peraturan Bupati

Tahap selanjutnya adalah menyusun rancangan Peraturan Bupati tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Pengaduan Publik 112 di Kabupaten Purwakarta. Pada tahap ini, Diskominfo bersama dinas teknis terkait serta difasilitasi oleh Bagian Hukum membahas mengenai rancangan Perbup. Ketentuan-ketentuan yang belum diatur dalam Perbup 263/2018 dibuatkan formulasinya untuk kemudian dimasukan menjadi ketentuan yang diatur dalam Perbup yang baru.

### 4. Monitoring dan Evaluasi

Setelah perubahan atas Peraturan Bupati 263/2028 ditetapkan dan dilaksanakan, maka tahap penting selanjutnya adalah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan. Tahap ini sangat penting untuk mengetahui bagaimana kebijakan tersebut berjalan dan apa saja yang menjadi kendala dalam penerapan kebijakan tersebut, sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan dalam penerapan kebijakan yang telah disepakati.

## D. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI / CONCLUSION AND RECOMMENDATION

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Implementasi Kebijakan Belum Optimal  
Berdasarkan teori Edward III, empat faktor penentu implementasi kebijakan menunjukkan beberapa kendala:
  - Komunikasi: Transmisi kebijakan kurang lancar dengan penyampaian yang tidak konsisten.
  - Sumber Daya: Sarana dan prasarana memadai, namun kompetensi staf perlu ditingkatkan.
  - Wewenang & Disposisi: Wewenang telah diatur, tetapi sikap dan komitmen pelaksana bervariasi.
  - Struktur Birokrasi: Tanggung jawab sudah dibagi, namun pelaksanaannya kurang maksimal.
  - SOP: Belum adanya SOP yang jelas memperburuk pelaksanaan layanan.
2. Hambatan Kebijakan Tumpang Tindih

Kebijakan pusat seperti Permenkes 19/2016 menimbulkan kebingungan dalam penerapan layanan Call Center 112 di daerah. Ketidajelasan ini memengaruhi komitmen pelaksana, sehingga diperlukan formulasi kebijakan yang harmonis.

3. **Regulasi Perlu Diperbarui**

Perbup 263/2018 sebagai dasar hukum layanan ini tidak lagi relevan dengan situasi saat ini. Perubahan regulasi pada tingkat daerah juga mengharuskan revisi kebijakan agar sesuai dengan kebutuhan dan tantangan terkini.

**Rekomendasi**

Dengan memperhatikan hasil penelitian mengenai implementasi layanan *Call Center* 112 di Kabupaten Purwakarta, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diskominfo perlu melakukan transmisi ulang kebijakan dengan melibatkan Sekretaris Daerah sebagai koordinator perangkat daerah. Hal ini bertujuan untuk memastikan seluruh dinas teknis dan instansi terkait memahami dan mengimplementasikan kebijakan layanan Call Center 112 dengan baik.
2. Diskominfo dapat mengadakan pelatihan teknis dan bimbingan khusus untuk petugas Call Center 112. Materi pelatihan mencakup bidang kehumasan, layanan pelanggan (customer service), dan manajemen kebencanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Diskominfo bersama dinas teknis terkait perlu menyusun skema pembagian tugas yang terintegrasi sesuai dengan tujuan kebijakan. Hal ini akan memastikan setiap instansi memahami perannya dalam mendukung layanan Call Center 112.
4. Diskominfo bersama instansi terkait perlu menyusun dan menetapkan Standard Operational Procedure (SOP) yang komprehensif sebagai pedoman teknis untuk operasional layanan Call Center 112. SOP ini harus mencakup prosedur layanan darurat, koordinasi lintas instansi, dan manajemen pengaduan.
5. Kepala Diskominfo melalui Sekretaris Daerah perlu merekomendasikan kepada Bupati untuk mengkaji ulang Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 263 Tahun 2018 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Kajian ini perlu mempertimbangkan Keputusan Dirjen PPI Nomor 112 Tahun 2019 serta perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta, guna memastikan regulasi yang relevan dan sesuai kebutuhan terkini.

**REFERENSI / REFERENCE**

- Afrizal. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Agustino, Leo. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Agus, Erwan Purwanto dan Dyah R. Sulistyastuti. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Heny, Grace. (2013). *Best Practice Government Call Center*. Yogyakarta: Pohon Cahaya.
- Mulyadi, Deddy. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, Deddy. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori, Proses dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Buku Seru.