



IMPLEMENTASI LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112 DALAM PERSPEKTIF *E-GOVERNMENT* DI KABUPATEN SIDOARJO

Amanda Salsabilah^{a1*}, Lukman Arif^{b2}

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Jalan Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Kota Surabaya, 60294

¹21041010042@students.upnjatim.ac.id, ²ariflukman208@gmail.com

INFO ARTIKEL

Article History:

Diterima: 26-08-2025
Disetujui: 14-09-2025
Dipublikasikan: 29-09-2025

Kata Kunci:

1. Implementasi
2. Pelayanan Publik
3. NTPD 112

Keyword:

1. Implementation
2. Public Service
3. Single Emergency Call Number 112

ABSTRAK

Abstrak: Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 ditujukan guna meningkatkan kualitas sistem pengaduan darurat di Indonesia. Salah satu Pemda yang menerapkan adalah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2022. Dari sejak diterapkan hingga tahun 2024 jumlah aduan yang diterima pihak NTPD 112 Sidoarjo sejumlah 103.738 panggilan. Panggilan yang diterima *Call Taker* 112 tidak hanya terkait pengaduan masyarakat saja, namun juga pengaduan non darurat, informasi umum, dan prank call. Jumlah ketiga panggilan tersebut lebih tinggi daripada aduan darurat yang diterima *Call Taker* 112. Disisi lain, terdapat hambatan yang lain seperti yang berhubungan dengan respon petugas serta hambatan di lapangan yang dirasakan petugas L3 OPD dalam menangani aduan masyarakat sehingga seringkali penanganannya kurang sesuai dengan SOP yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan NTPD 112 pada Kabupaten Sidoarjo yang dilaksanakan oleh Diskominfo dengan sampel 3 Perangkat Daerah/Instansi (Dishub, PMI, Dinkes) yang menerima aduan tertinggi pada tahun 2024 menggunakan teori elemen sukses penerapan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government yang meliputi *support*, *capacity*, dan *value*. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan NTPD 112 dapat dikatakan belum sukses. Hal tersebut karena masih terdapat beberapa aspek yang perlu untuk ditingkatkan utamanya pada bagian *support* dan *capacity* layanan.

Abstract: *The Single Emergency Call Number 112 (NTPD 112) is intended to improve the quality of the emergency reporting system in Indonesia. One of the local governments that implemented this was Sidoarjo Regency in 2022. From the time it was implemented until 2024, the number of complaints received by NTPD 112 Sidoarjo amounted to 103,738 calls. The calls received by Call Taker 112 were not only related to public complaints, but also non-emergency complaints, general information, and prank calls. The number of these three types of calls was higher than the emergency complaints received by Call Taker 112. On the other hand, there are other obstacles, such as those related to the response of officers and obstacles in the field experienced by L3 OPD officers in handling public complaints, so that the handling is often not in accordance with existing SOPs. This study aims to analyse the implementation of the NTPD 112 service in Sidoarjo Regency, which is carried out by Diskominfo, with a sample of three regional/institutional devices that received the highest number of complaints in 2024, using the theory of successful elements of e-government implementation based on the results of a study and research by the Harvard JFK School of Government which includes support, capacity, and value. This research is descriptive qualitative with data collected through interviews, observation, and documentation. The results of the study show that the implementation of the NTPD 112 service cannot be considered successful. This is because there are still several aspects that need to be improved, particularly in terms of service support and capacity.*

PENDAHULUAN

Masyarakat mempunyai hak mendapatkan layanan publik yang berkualitas. Namun, (Ardhani & Wahyudi, 2023) menyebutkan bahwa fakta yang terjadi pada saat ini masih terjadi masalah yang ada dalam pelaksanaan layanan publik, misalnya kurangnya pelayanan publik yang berpihak pada masyarakat. Dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik, Pemerintah menghadirkan berbagai inovasi salah satunya dalam

hal penanganan pengaduan masyarakat khususnya dalam situasi darurat. Dalam hal ini Pemerintah menghadirkan satu layanan yang disebut Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut NTPD 112.

Keberadaan layanan NTPD 112 menurut (Afifa, 2017) sangatlah penting untuk bisa membantu menangani kejadian darurat yang tidak terduga oleh masyarakat. (Handoko et al., 2023) menyebut bahwa layanan ini mulai diterapkan pada tahun 2015, diawali dengan pelaksanaan Kajian Teknis yang mencakup perancangan dan topologi jaringan, serta dilakukannya audit probitas oleh BPKP. Hasil audit mengungkapkan pentingnya keberadaan nomor darurat yang sederhana dan mudah diingat, agar masyarakat dapat dengan cepat mengakses bantuan dalam kondisi darurat. Komdigi (2021) menyebut bahwa sebelum adanya nomor ini, masyarakat dihadapkan pada kesulitan karena harus mengingat sejumlah nomor darurat yang berbeda, seperti Kepolisian (110), Pemadam Kebakaran (113), Basarnas (115), dan lain sebagainya, sehingga adanya nomor 112 akan mempermudah akses masyarakat dalam melaporkan segala jenis kejadian darurat yang mereka alami karena terintegrasi dalam satu nomor. Penyelenggaraan layanan ini kemudian di atur dalam PERMENKOMINFO No 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.

Pada pasal 6 PERMENKOMINFO No 10 Tahun 2016 disebutkan bahwa pelaksanaan layanan ini dilakukan oleh Pemda Kabupaten/Kota, kecuali untuk DKI Jakarta (dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi). DJPPI (2024) menyebut hingga September 2024 sudah 144 Kabupaten/Kota dari total 514 atau masih setara 28%. Pada Provinsi Jawa Timur sendiri penerapan layanan NTPD 112 tengah didorong agar segera diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota yang ada di Jawa Timur. Mengingat hingga tahun 2023 masih 15 Kabupaten/Kota yang menggunakan layanan ini. Salah satu Kabupaten yang menerapkan adalah Kabupaten Sidoarjo.

Penerapan NTPD 112 berguna untuk memudahkan dan mempercepat akses masyarakat Sidoarjo dalam mendapatkan layanan pada situasi darurat. Adanya layanan ini tentu menjadi inovasi yang baik di Sidoarjo agar kejadian darurat yang dialami masyarakat bisa segera teratasi. Penerapan layanan ini diharapkan bisa lebih mendorong adanya peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo Sesuai dengan pendapat (Haryanti & Baqi, 2019) bahwa pelayanan yang baik serta respon cepat pada layanan yang diberikan akan membentuk persepsi positif tentang kualitas pelayanan di mata pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka. Pelaksanaan layanan ini diatur dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 123 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo. Sejak dari peresmiannya pada Juni 2022 lalu layanan pengaduan darurat ini telah banyak digunakan masyarakat. Adapun data aduan yang diterima *call taker* sejak penerapannya pada 2022 hingga 2024 datanya sebagai berikut:

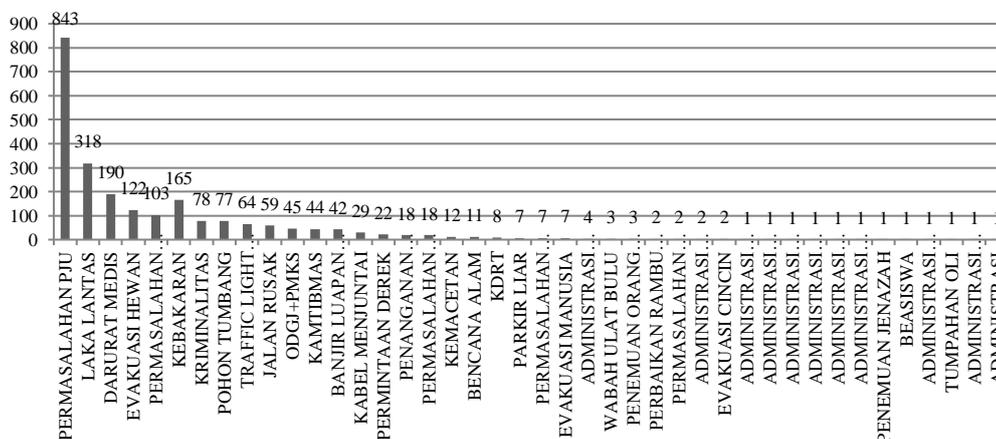
Tabel 1. Laporan Pengaduan yang diterima NTPD 112 Tahun 2022-2024

Tahun	Panggilan Yang Diterima		
	Laporan	Informasi Umum	Prank and Ghost Call
2022	1.624	3.113	11.724
2023	1.945	7.197	39.750
2024	2.319	3.994	32.072
Total	5.888	14.304	83.546

Sumber: Diolah Penulis dari Rekapitulasi NTPD 112, 2024

Berdasarkan data pada di atas dapat dilihat bahwa dari tahun 2022 sampai 2024 total panggilan yang diterima adalah 103.738. Banyaknya panggilan yang diterima NTPD 112 menunjukkan bahwa layanan ini banyak diketahui dan aktif digunakan masyarakat dalam menyampaikan keluhannya. Namun, panggilan yang diterima oleh pihak *Call Taker* 112 tidak hanya terkait pengaduan masyarakat saja, namun juga seringkali *prank and ghost call*. Hal tersebut sebagai dampak dari penyebaran informasi yang tidak merata pada masyarakat. Sebagaimana dinyatakan dalam penelitian terdahulu pada layanan ini yakni oleh (Yanuariza & Isbandono, 2023) bahwa layanan NTPD 112 ini telah disosialisasikan sejak bulan Februari 2022 sebelum layanan ini resmi diluncurkan oleh Bupati Sidoarjo. Namun, sasarannya hanya pada OPD dan pihak-pihak yang menjalin kerjasama dengan NTPD 112. Adapun penyampaian informasi terkait keberadaan layanan NTPD 112 pada masyarakat Kabupaten Sidoarjo hanya sebatas pada media sosial. Mengacu pada video berita terkait NTPD 112 yang diunggah oleh (Delta News Nusantara, 2023) yang berjudul “Ini Pendapat Warga Sidoarjo Soal NTPD 112”, dalam sesi wawancara yang dilakukan pada beberapa masyarakat ditemui fakta bahwa masyarakat tersebut belum mengetahui keberadaan dan kegunaan layanan NTPD 112 Sidoarjo. Adanya fakta tersebut menunjukkan bahwa penyebaran informasi utamanya pada kelompok sasaran tidak merata.

Di sisi lain, pada tahun 2024 sendiri total panggilan terkait laporan yang diterima NTPD 112 adalah 38.385 panggilan. Sementara itu, panggilan terkait laporan yang diterima Call Taker 112 Sidoarjo sebanyak 2.319 laporan. Adapun jenis pengaduan yang disampaikan adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Laporan NTPD 112 berdasarkan Jenis Pengaduan Pada 2024
 Sumber : Diolah Penulis dari Rekapitulasi NTPD 112, 2024

Berdasarkan data di atas terdapat 3 laporan yang sering diadakan masyarakat yakni permasalahan PJU, laka lantas, dan darurat medis. Kemudian, Perangkat Daerah/Instansi yang menangani masalah tersebut ialah oleh Dinas Perhubungan (Dishub), Palang Merah Indonesia (PMI), dan Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten Sidoarjo. Dalam penanganan masalah tersebut penulis menemukan beberapa masalah. Misalnya saja adanya laporan warga terkait masalah PJU yang telah mendapatkan respon dari petugas NTPD 112 namun tidak kunjung ditindaklanjuti oleh OPD terkait yakni Dishub Sidoarjo. Masalah lainnya yakni adanya laporan warga ke media sosial instagram 112 Sidoarjo yang tidak direspon oleh petugas layanan NTPD 112. Kemudian pada permasalahan laka lantas dan darurat medis yang ditangani oleh PMI dan Dinkes penulis seringkali tidak sesuai waktu penanganan petugas dengan SOP yang telah ditetapkan pada NTPD 112. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan elemen penting yang harus disusun untuk mendukung terciptanya birokrasi yang efektif, efisien, dan ekonomis dalam setiap tahapan penyelenggaraan administrasi pemerintahan (Sulistiani, 2016). Dalam penanganan permasalahan khususnya yang berhubungan dengan nyawa total durasi waktu penyelesaian pengaduan yang ditentukan pada SOP adalah maksimal 41 menit, namun berdasarkan data pada website 112 penanganan petugas menghabiskan waktu selama 3 jam 20 menit.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa layanan NTPD 112 dibentuk untuk merespon secara cepat dan tanggap permasalahan masyarakat dalam situasi darurat (Muyu et al., 2023). Layanan ini menjadi inovasi baru di Kabupaten Sidoarjo dengan sistem layanan panggilan darurat terpadu yang bisa diakses secara 24 jam dan gratis. Namun, adanya permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya tentu dapat mengganggu fungsi utama layanan ini dalam menangani pengaduan gawat darurat masyarakat. Oleh karenanya, implementasi pada layanan ini perlu dikaji lebih lanjut. Adapun penelitian terkait implementasi layanan NTPD 112 dengan menggunakan perspektif penerapan *e-government* belum pernah dilakukan. Mengacu pada hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government yang dikutip oleh (Indrajit, 2016) bahwa keberhasilan dari implementasi *e-government* dipengaruhi oleh 3 indikator diantaranya; *support*, *capacity*, dan *value*. Penulis tertarik untuk mengetahui implementasi layanan NTPD 112 sebagai bentuk *e-government* dengan menggunakan teori implementasi yang dipaparkan oleh Indrajit tersebut. Teori ini dipilih karena relevansinya dengan masalah yang ada dalam pelaksanaan layanan NTPD 112 serta menjadi perspektif baru untuk mengkaji keberadaan layanan ini sebagai bagian dari transformasi digital Pemerintah Daerah Kabupaten Sidoarjo.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang akan dianalisis, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut (Saryono dalam Sulistiyo, 2023) “penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang tujuannya untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau karakteristik dari pengaruh sosial yang tidak bisa dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Selanjutnya pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi”. Informan akan ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball. Menurut

Sugiyono (2024) “teknik *purposive sampling* adalah metode pemilihan sampel yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu dari populasi yang telah diketahui sebelumnya. Sementara teknik *snowball sampling* pemilihan sampel yang dimulai dengan jumlah kecil, kemudian sampel awal tersebut merekomendasikan individu lain untuk ikut serta dalam penelitian”. Informan yang telah ditentukan diantaranya; Pranata Humas Diskominfo Kabupaten Sidoarjo, Petugas layanan NTPD 112, Petugas OPD, Masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Informan-informan tersebut dapat bertambah jika data yang didapatkan belum terpenuhi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian fokus pada implementasi layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 sebagai kanal aduan darurat masyarakat Kabupaten Sidoarjo yang didasarkan pada hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government sebagaimana dikutip oleh Indrajit (2016). Adapun elemen dalam keberhasilan *e-government* tersebut meliputi *support*, *capacity*, dan *value*. Berdasarkan ketiga elemen tersebut, hasil temuan penulis di lapangan dijelaskan sebagai berikut:

Support

Elemen pertama yang sangat penting dalam penerapan *e-government* adalah adanya keinginan (*intent*) yang kuat dari para pejabat publik dan politik. Terdapat beberapa dukungan yang diperlukan seperti:

- a. Disepakatinya kerangka kerja *e-government* sebagai faktor kunci dalam mendukung keberhasilan mewujudkan visi dan misinya Kebijakan penerapan layanan NTPD 112 menjadi salah satu bentuk pengembangan *e-government* di Kabupaten Sidoarjo. Taqiya et al (2020) menyatakan bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi guna memperbaiki mutu pelayanan. Kebijakan layanan NTPD 112 bertujuan untuk memberikan sistem pengaduan kegawatdaruratan yang terintegrasi bagi masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Kebijakan ini mendapatkan dukungan dari pemangku kepentingan dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Layanan 112 menjadi satu dari 17 program prioritas Bupati Sidoarjo dan telah tercantum dalam RPJMD Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2026.



Gambar. 2 Program Prioritas Bupati Tahun 2021-2026

Sumber: RPJMD Tahun 2021-2026

Support pada kebijakan penerapan layanan ini juga bisa diukur dari kesepakatan berbagai pihak atas pelaksanaannya karena dianggap sebagai salah satu kunci dalam mencapai visi dan misi Pemerintah. Visi dan misi Pemerintah tertuang dalam RPJMD. (Andrias, 2024) menyebut jika RPJMD merupakan

penjabaran visi, misi, serta program kepala daerah yang disusun berdasarkan RPJPD dengan tetap memperhatikan RPJMN. Dokumen ini berisi arah kebijakan keuangan daerah, strategi pembangunan, kebijakan umum, serta program SKPD, lintas perangkat daerah, dan program kewilayahan. Selain itu, RPJMD juga dilengkapi dengan rencana kerja yang dituangkan dalam kerangka regulasi dan pendanaan secara indikatif.

Pada RPJMD tahun 2021-2026 salah satu tujuan yang ditetapkan Pemkab Sidoarjo adalah “Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Transparan dan Tangkas Melalui Digitalisasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kemudahan Berusaha” dengan salah satu sasaran yang ditetapkan adalah terselenggaranya “Pelayanan Publik yang Berkualitas dalam Rangka Mendukung Kemudahan Berusaha”. Strategi yang ditetapkan untuk mencapai hal tersebut salah satunya adalah dengan menciptakan “Inovasi Pelayanan Publik Terintegrasi Berbasis Teknologi Digital”. Satu bentuk realisasi dari hal tersebut adalah keberadaan NTPD 112 Sidoarjo sebagai pengaduan masyarakat dengan respon cepat 24 jam yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo.

Adanya kebijakan layanan NTPD 112 yang dilaksanakan oleh Diskominfo Sidoarjo ini juga selaras dengan visi dan misi mereka yakni “Meningkatkan Ketersediaan Teknologi Informasi Publik Menuju Sidoarjo *Smart City*”. Selain itu, Perangkat Daerah/Instansi yang terlibat dan diwawancarai seperti Dishub, PMI, Dinkes Sidoarjo di Kabupaten Sidoarjo serta pihak lain yang terlibat juga sepakat jika layanan 112 menjadi wujud nyata dari penerapan *e-government* pada Kabupaten Sidoarjo yang juga mendukung terciptanya *smart city*. Sebagaimana disampaikan oleh (Wahyudi et al., 2022) konsep *smart city* ialah inovasi yang dilakukan oleh ekosistem kota untuk mengatasi berbagai permasalahan serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan komunitas lokal. Kemudian, Masyarakat sebagai sasaran utama dalam kebijakan layanan NTPD 112 ini juga sangat mendukung adanya kebijakan layanan ini. Dukungan masyarakat juga terlihat dari tingginya panggilan yang diterima Petugas *Call Taker* 112 sebagaimana dapat dilihat pada data yang telah dipaparkan sebelumnya pada Tabel 1.

b. Didirikannya infrastruktur dan superstruktur yang memadai untuk menciptakan kondusifitas penerapan *e-government* melalui pembuatan regulasi

(Indrajit, 2016) menyatakan bahwa dalam menyediakan infrastuktur dan superstruktur pendukung yang sesuai kebutuhan masyarakat, Pemerintah sebagai pihak yang berperan dalam sektor publik memerlukan kolaborasi dengan berbagai sektor industri lainnya. Sebagaimana dijelaskan pula oleh (Marliani, 2019) kerjasama dan kemitraan suatu organisasi dengan organisasi lainnya dipicu karena adanya kondisi keterbatasan sumber daya. Dalam penerapan layanan NTPD 112 pihak Diskominfo sebagai pelaku sektor publik bekerjasama dengan sektor swasta yakni PT. Jasnita Telekomindo Tbk. Perusahaan ini membantu dalam menyediakan layanan nomor 112 yang bisa diakses masyarakat secara gratis, infrastuktur cloud contact center, dan sistem integrasi layanan dengan Perangkat Daerah/Instansi terkait pada Kabupaten Sidoarjo (Jasnita Telekomindo, 2025). Selain itu, kerjasama juga dilakukan dengan OPD lintas sektor teknis di Kabupaten Sidoarjo guna menangani -aduan yang dilaporkan masyarakat pada NTPD 112.

Adapun jenis kejadian serta Perangkat Daerah/Instansi yang menangani tersebut telah tercantum dalam lampiran I dan lampiran II Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 123 Tahun 2022.

Penerapan *e-government* juga perlu didukung dengan superstruktur berupa Undang-undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas. Sebagaimana dijelaskan oleh (Mozin et al., 2025) bahwa keberadaan regulasi tidak hanya memberikan pedoman normatif namun juga menetapkan kewajiban & tanggung jawab yang tegas bagi Pemerintah dalam menyediakan layanan. Pada layanan 112 Pemerintah telah mengatur penyelenggaraannya dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo yang kemudian di ubah menjadi Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 123 Tahun 2022. Selanjutnya, Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan layanan NTPD 112 secara spesifik kemudian diatur dalam Keputusan Kepala Diskominfo Kabupaten Sidoarjo Nomor.000.8.3.3/511/438.5.14/2025 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo.

(Silalahi et al., 2020) menyebutkan bahwa regulasi berguna untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum dalam pelaksanaan. Namun, impementasi dari regulasi yang ada dalam pelaksanaan NTPD 112 masih menemui beberapa permasalahan. Misalnya saja terkait penanganan aduan yang melebihi SOP yang ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan tingkat ketepatan waktu penanganan laporan masyarakat dengan SOP yang telah ditentukan oleh Diskominfo. Pada Dishub khususnya dalam penanganan PJU mati ditemukan kelambatan penyelesaian yang melampaui SOP. Faktor penyebabnya antara lain banyaknya kanal pengaduan lain di luar 112 seperti *helpdesk* PJU, SP4N Lapor, media sosial, dan perintah langsung atasan yang dapat memengaruhi prioritas penanganan, luasnya wilayah sebaran PJU yang mencapai 34.000 titik tidak sebanding dengan jumlah petugas lapangan, serta kendala akses lokasi di daerah tertentu yang sulit dijangkau kendaraan roda empat. Kemudian pada PMI dan Dinkes dalam penanganan darurat medis maupun laka lantasi dalam penanganan pada korban telah sesuai durasinya dengan SOP. Dalam permasalahan keterlambatan penyelesaian tiket mereka menjelaskan bahwa hal tersebut dipicu oleh kendala teknis sistem. Permasalahan tersebut perlu di atasi guna meningkatkan layanan 112.

- c. Dilaksanakannya sosialisasi mengenai konsep *e-government* kepada seluruh lapisan birokrasi dan masyarakat umum secara intensif, berkelanjutan, konsisten, dan menyeluruh melalui berbagai bentuk kampanye yang menarik dan membangun kesadaran

Support dalam penerapan konsep *e-government* juga dilakukan dengan mengadakan sosialisasi dengan kampanye yang menarik dan membangun kesadaran baik pada kalangan birokrat ataupun kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Diskominfo sebagai pelaksana utama layanan ini telah melakukan kegiatan sosialisasi yang ditujukan untuk membangun pemahaman dan kesadaran terhadap manfaat serta mekanisme penggunaan layanan NTPD 112. Pelaksanaan sosialisasi ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh (Dinata et al., 2021) bahwa sosialisasi menjadi sebuah proses penanaman nilai dan aturan dalam masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan NTPD

112 sosialisasi secara langsung hanya dilakukan pada Perangkat Daerah/Instansi serta pihak yang menjalin kerjasama. Sementara pada masyarakat hanya sebatas campaign melalui media komunikasi publik Sidoarjo. Hal tersebut sebagaimana telah dijelaskan oleh (Yanuariza & Isbandono, 2023) menyebutkan bahwa layanan NTPD 112 Sidoarjo telah disosialisasikan secara langsung sejak bulan Februari 2022 sebelum layanan ini resmi diluncurkan oleh Bupati Sidoarjo. Namun, sasarannya hanya pada OPD dan pihak-pihak yang menjalin kerjasama dengan NTPD 112.

Sosialisasi intensif pada Perangkat Daerah/Instansi dilakukan Diskominfo dengan cara mendatangi setiap kantor Perangkat Daerah/Instansi yang ada di Kabupaten Sidoarjo yang kurang lebih dilaksanakan selama 3 bulan. Sementara pada masyarakat dilakukan secara tidak langsung melalui media komunikasi publik Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Berikut contoh bentuk campaign yang untuk masyarakat:



Gambar. 3 Campaign Layanan NTPD 112 Sidoarjo
Sumber: Diskominfo, 2025

Adanya *campaign* yang dilakukan terbukti meningkatkan jumlah panggilan terkait laporan dari masyarakat. Sementara itu jumlah panggilan terkait laporan umum dan *prank and ghost call* juga turun namun jumlahnya tetap lebih tinggi dari panggilan terkait laporan yang diterima *Call Taker*. Diskominfo sendiri juga berusaha untuk mengintensifkan lagi penyebaran informasi terkait kanal 112 pada masyarakat dengan cara pendekatan langsung ke masyarakat agar masyarakat lebih memahami fungsi kanal aduan 112 serta meningkatkan keterlibatan publik dalam memanfaatkan kanal aduan secara tepat dan bertanggung jawab.

Capacity

Elemen kedua merujuk pada kemampuan atau kapasitas nyata yang dimiliki oleh Pemda dalam mewujudkan *e-government*. Terdapat beberapa hal yang perlu dipersiapkan diantaranya:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup guna menjalankan berbagai program *e-government*, terutama dalam hal finansial

Anggaran menjadi salah satu sumber daya dalam pelaksanaan kebijakan publik (Guntoro, 2019). Menurut (Jones dalam Tangko, 2021) anggaran merupakan proses pengalokasian sumber daya keuangan

untuk menunjang pelaksanaan berbagai aktivitas yang berkaitan dengan penerapan suatu kebijakan publik. Layanan NTPD 112 menjadi program prioritas dari Pemda Kabupaten Sidoarjo yang telah dirumuskan dalam RPJMD Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2026. Oleh sebab itu anggaran dalam pelaksanaan layanan ini memiliki porsi anggaran yang lebih besar, concern untuk pelayanan pengaduan publik karena dampak yang langsung dirasakan masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, anggaran yang ada hanya cukup untuk membiayai kebutuhan dasar operasional layanan, sementara untuk pengembangan layanan 112 lebih lanjut masih belum ideal. Selain itu, insentif bagi petugas hingga kini belum ada. Insentif merupakan kompensasi yang diberikan pada pegawai selain upah dan gaji yang diterima karena bekerja lebih. Keberadaannya berfungsi untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai yang secara tidak langsung mendorong motivasi kerja agar lebih maksimal. (Grahayudha et al., 2014)

b. Tersedianya infrastruktur teknologi informasi (TI) yang memadai, mengingat komponen ini menyumbang 50% dari keberhasilan implementasi *e-government*

Dalam konteks penerapan *e-government* perlu didukung dengan infrastruktur teknologi yang mendukung jalannya layanan. Sebagaimana dijelaskan (Indrajit, 2016) bahwa komponen ini menyumbang 50% dari keberhasilan implementasi *e-government*. Dalam penerapan layanan NTPD 112 ini telah didukung oleh infrastruktur teknologi informasi yang cukup memadai. Beberapa alat pendukung yang digunakan dalam menjalankan layanan ini seperti PC/komputer, printer, headphone, jaringan internet, HT telah tersedia. Keberadaan infrastruktur yang memadai tersebut mendukung tercapainya kepuasan masyarakat. (Krisnadi & Asriati, 2023)

Diskominfo dalam menyediakan layanan juga bekerjasama dengan PT. Jasnita Telekomindo Tbk. JAST dalam layanan NTPD 112 Sidoarjo menyediakan Website Sakti 112 dan Aplikasi Siphone. Website ini memungkinkan petugas mencatat aduan secara ringkas, melacak proses penanganan, dan mengirimkan e-tiket kepada OPD terkait. Aplikasi Siphone memudahkan *Call Taker* dalam menjawab panggilan masuk secara langsung dan menganalisis panggilan tersebut. Kedua platform ini mempermudah koordinasi antar-petugas dan percepatan penanganan aduan. (Ardhani & Wahyudi, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, ditemukan beberapa masalah dalam kualitas dan kuantitas dari infrastuktur pendukung layanan 112. Beberapa alat mengalami penurunan kualitas, seperti headphone *Call Taker* yang tidak memiliki filter suara, keterbatasan jumlah HT serta beberapa kali terjadi gangguan website 112 yang menyebabkan pengiriman e-tiket pada Perangkat Daerah/Instansi terlambat. Kendala teknologi seperti perangkat keras maupun perangkat lunak yang kurang memadai ini bisa menghambat ketepatan waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. (Waruwu et al., 2023)

c. Tersedianya SDM yang kompeten dan ahli sehingga proses penerapan *e-government* dapat berjalan sesuai harapan.

Penerapan *e-government* perlu didukung dengan SDM yang kompeten dan ahli. Menurut (Khair & Rambe, 2024) kompetensi atau kemampuan diartikan sebagai karakteristik mendasar seseorang dan secara langsung berkaitan dengan pekerjaan secara efektif atau dengan hasil yang sangat baik (*an underlying characteristic of an individual which is casulay related to effective or superior performance job*). Guna memastikan kompetensi SDM yang terlibat dalam layanan NTPD 112 Diskominfo dalam menjalankan proses rekrutmen beserta kualifikasi yang dibutuhkan mengacu Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Adapun pelaksana dalam layanan NTPD 112 Sidoarjo ini meliputi, Administrator/*Supervisor (SPV)*, *Call Taker*, *Dispachter/Admin L2 OPD*, serta Petugas Lapangan/Petugas L3. SDM tersebut telah memenuhi kriteria yang ditetapkan dalam aturan. Jumlah SDM pelaksana tersebut ketentuannya di bawah ini:

Tabel. 1 Acuan Penyediaan SDM Pusat NTPD 112

No	SDM	Jumlah Kebutuhan Ideal	Keterangan
1	Operator Telepon (<i>call taker</i>)	12 orang	Operator telepon dan penyelia dihitung mengikuti shift 24/7
2	Administrator atau Penyelia (<i>supervisor</i>)	3 orang	
3	<i>Dispachter</i>	Ditentukan oleh Pemda	Jumlah mengikuti situasi dan kondisi masing-masing Pemda
4	Petugas Lapangan		

Sumber: Kepdirjen PPI Nomor 112 Tahun 2019

Mengacu pada ketentuan di atas jumlah ideal SPV ialah sebanyak 3 orang, *Call Taker* sebanyak 12 orang, sementara *Dispachter/Admin L2 OPD*, serta Petugas Lapangan/Petugas L3 OPD tidak ditentukan jumlahnya. Namun dalam pelaksanaan layanan 112 Sidoarjo saat ini SDM yang menangani aduan kurang dari jumlah ideal yang ditetapkan. Ditemukan bahwa jumlah *Call Taker* saat ini sebanyak 11 orang tanpa adanya *SPV* sehingga menyebabkan *double jobdesk*. Sementara itu pada Perangkat Daerah/Instansi yang mengalokasikan SDM-nya untuk menjadi *Dispachter/Admin L2 OPD* juga mengalami masalah yang sama yakni terkait keterbatasan SDM yang mendukung jalannya layanan 112. *Dispachter/Admin L2 OPD* ini juga mengalami *double jobdesk*, kebanyakan dari mereka dipilih karna cepat dalam merespon aduan masyarakat. *Double job* atau rangkap tugas pekerjaan sebagaimana dijelaskan oleh (Rahmansyah, 2023) ialah mengerjakan 2 tugas sekaligus pada tempat kerja yang sama. Padahal pembagian kerja memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kinerja pegawai. (Hartono & Rotinsulu, 2015)

Disisi lain, guna meningkatkan kompetensi pegawai yang menjalankan layanan 112. Diskominfo selain memberikan sosialisasi awal terkait layanan ini juga dibantu dengan PT. Jasnita Telekomindo Tbk selaku penyedia layanan yang rutin memberikan bimbingan teknis dan pelatihan hingga saat ini serta seringkali mengadakan benchmarking. Pelatihan dan Bimbingan Teknis ini tidak hanya diberikan kepada *SPV* dan *Call Taker* namun juga pada Admin OPD/*Dispachter*. Materi yang diberikan seperti pelatihan

public speaking, pengoperasian layanan 112 dan lain sebagainya. Manfaat dari kegiatan tersebut juga telah dirasakan para pegawai.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Sumendap et al., 2015) bahwa program pendidikan dan pelatihan pegawai berperan penting dalam meningkatkan produktivitas, efektivitas, dan efisiensi organisasi. Kegiatan ini perlu dilaksanakan secara rutin agar kompetensi setiap pegawai tetap terjaga sehingga mampu mendorong peningkatan kinerja organisasi. Selain itu, kedepannya Diskominfo juga berupaya memastikan kualitas SDM-nya melalui sertifikasi BNSP terkait *service excellence*. Sertifikasi kompetensi yakni proses pemberian sertifikat yang dilaksanakan secara terstruktur dan objektif melalui penilaian kompetensi, yang mengacu pada standar kompetensi kerja nasional, standar internasional, dan/atau standar khusus lainnya. (Rianto et al., 2023). Adanya sertifikasi tersebut menjadi tolak ukur bagi Diskominfo untuk menilai kompetensi yang dimiliki setiap pegawainya.

Value

Indrajit (2016) menjelaskan bahwa segala inisiatif *e-government* akan tidak berguna jika tidak ada pihak yang merasakan manfaat dari keberadaan inisiatif tersebut. Dalam hal ini, besar kecilnya manfaat tidak ditentukan oleh kalangan birokrat melainkan oleh masyarakat dan pihak yang berkepentingan (*demand side*). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dari sisi pemerintah sebagai penyedia layanan keberadaan NTPD 112 sangat bermanfaat bagi instansi pelaksana seperti Diskominfo, Dishub, PMI, Dinkes dan tentunya instansi terkait lainnya. Layanan ini menjadi penghubung Perangkat Daerah/Instansi terkait di Kabupaten Sidoarjo dalam hal penanganan pengaduan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan laporan dari masyarakat bisa langsung diteruskan ke Perangkat Daerah/Instansi terkait secara cepat dan tepat. Selain itu pengaduan masyarakat juga dapat di lacak sehingga memudahkan petugas dalam menangani aduan darurat masyarakat. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh (Jafar AW, 2024) bahwa digitalisasi memungkinkan integrasi layanan lintas sektor sehingga tercipta kolaborasi yang sinergis antara instansi pemerintah dan berbagai pemangku kepentingan lainnya. Tentunya hal tersebut mendorong penanganan yang lebih cepat pada kejadian darurat masyarakat.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Silalahi et al., 2020) tujuan dari layanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemudian pada UU Nomor 25 Tahun 2009 disebutkan pula jika kepuasan tersebut dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang prima, transparan, mudah diakses oleh seluruh pihak, disediakan secara memadai, dan mudah dipahami. Masyarakat sebagai sasaran utama kebijakan penerapan layanan NTPD 112 merasakan dampak positif dari adanya layanan ini. Keberadaan layanan NTPD 112 memberikan manfaat signifikan karena layanan ini membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat untuk melaporkan kejadian darurat yang mereka alami secara 24 jam dan bebas pulsa (gratis). Sebelumnya masyarakat harus mencari tau terlebih dahulu nomor aduan Perangkat Daerah/Instansi guna membuat laporan, hal ini seringkali menyulitkan dan memakan waktu. Namun, setelah adanya nomor 112 ini masyarakat tidak perlu lagi menghafal nomor aduan panjang yang dimiliki

masing-masing Perangkat Daerah/Instansi Kabupaten Sidoarjo dan cukup menghafal satu nomor yakni 112 sebagaimana keunggulan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.2

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, secara keseluruhan implementasi layanan NTPD 112 di Kabupaten Sidoarjo dapat dikatakan belum cukup sukses. Hal tersebut karena masih terdapat beberapa aspek yang perlu dilakukan perbaikan. Dari sisi *support*, kebijakan ini menjadi salah satu bentuk nyata pengembangan *e-government* sekaligus mendukung terwujudnya *smart city*. Layanan ini mendapat dukungan dari berbagai pemangku kepentingan dan masyarakat. Selain itu juga telah didukung dengan regulasi yang jelas namun di dalam pelaksanaan regulasi tersebut masih menemui beberapa permasalahan. Selanjutnya layanan ini juga telah disosialisasikan secara langsung pada Perangkat Daerah/Instansi, sementara pada masyarakat dilakukan terbatas *campaign* yang disebarluaskan pada media komunikasi publik. Dari sisi *capacity*, layanan ini didukung dengan anggaran yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar operasional layanan namun untuk pengembangan layanan lebih lanjut jumlahnya belum ideal. Infrastruktur TI juga telah disediakan namun kualitasnya perlu ditingkatkan. Kemudian, SDM yang mengoperasikan layanan ini kurang dari jumlah ideal yang ditetapkan dalam aturan sehingga menyebabkan *double jobdesk*. Sementara itu dari sisi *value*, layanan NTPD 112 memberi manfaat bagi Perangkat Daerah/Instansi atas sistem yang terintegrasi sehingga memudahkan dalam hal koordinasi antar petugas. Selain itu, dari sisi masyarakat manfaat yang dirasakan ialah terkait kemudahan akses dalam melaporkan kejadian darurat melalui satu nomor terintegrasi yang bisa diakses secara 24 jam dan gratis. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena sampel terbatas pada 3 Perangkat Daerah/Instansi yang menerima aduan terbanyak pada tahun 2024 serta belum menggali lebih dalam dari perspektif pengguna layanan yang lebih luas. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengevaluasi pelaksanaan layanan ini serta mengukur tingkat kepuasan masyarakat luas terhadap layanan ini secara kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifa, E. M. (2017). Strategi Pelayanan Satu Pintu Dalam Menangani Pengaduan Darurat Oleh Pemerintah Kota Surabaya Melalui Layanan Darurat 112 Command Center. *Publika*, 5(1).
- Andrias, M. Y. (2024). Penetapan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (Kabupaten/Kota) Perspektif Peraturan Perundang. *Jurnal Ilmu Sosial*, 4(1), 68–77.
- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat Di Kabupaten Sidoarjo. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*, 11(2), 118–130.
- AW, M. J. (2024). Dampak E-Government Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 1(4), 204–226.
- Dinata, S. A. P., Eskawati, L., & Warohmah, W. (2021). Sosialisasi Pentingnya Pendampingan Orang Tua Dalam Proses Belajar Membaca Siswa Kelas 1 SD Di Desa Karanggintung. *Jurnal Pengabdian*

Masyarakat Nusantara, 3(3), 24–29.

- Grahayudha, G. R., Al Musadieq, M., & Mukzam, M. D. (2014). Pengaruh Insentif Terhadap Motivasi Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* | Vol, 8(1).
- Guntoro, D. (2019). Implementasi Kebijakan Anggaran Menuju Good Governance. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(5), 847–857.
- Handoko, R. T., Utomo, D. W., & Syarief, A. (2023). Strategi Rancangan Desain Promosi Layanan Panggilan Darurat 112 Indonesia. *Jurnal Seni Dan Reka Rancang: Jurnal Ilmiah Magister Desain*, 6(1), 129–144.
- Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal Of Sharia Economics*, 1(2), 101–128.
- Indrajit, R. E. (2016). Konsep Dan Strategi Electronic Government. In *Electronic Government*.
- Kementrian Kominfo. (2021). Program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. layan112kominfo.go.id
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos Dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 Tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112
- Keputusan Kepala Diskominfo Kabupaten Sidoarjo Nomor.000.8.3.3/511/438.5.14/2025 Tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Pengaduan Kegawatdaruratan Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo, (2025).
- Khair, H., & Rambe, M. F. (2024). Pengaruh Pengembangan SDM Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Semangat Kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 7(1), 1–12.
- Krisnadi, I., & Asriati, N. (2023). Â Pengaruh Jenis Infrastruktur, Besaran Anggaran Dan Kualitas Infrastruktur Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Syntax Idea*, 5(10), 1835–1842.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 17–21.
- Mozin, S. Y., Harun, D. A., & Puwa, M. (2025). Peran Peraturan Perundang-Undangan Dalam Menjamin Penerapan Standar Pelayanan Minimal. *Journal Central Publisher*, 3(4), 422–430.
- Muyu, Y. L., Londa, V. Y., & Lotulung, L. (2023). Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado. *AGRI-SOSIOEKONOMI*, 19(2), 1267–1276.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 123 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo.
- Peraturan Menteri Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.
- Silalahi, W., Indonesia, M. K. R., & Nomor, J. (2020). Penataan Regulasi Berkualitas Dalam Rangka Terjaminnya Supremasi Hukum. *Jurnal Hukum Progresif*, 8(1), 56–66.

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sulistiani, A. S. (2016). Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 53–63.

Sulistiyo, U. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Salim Media Indonesia.

Sumendap, J., Mandey, J., & Mambo, R. (2015). Pentingnya Kompetensi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Biro Umum Dan Keuangan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(32).

Tangko, S. A. (2021). Kebijakan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Negara Yang Berkeadilan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 52–57.

Taqiya, N. A., Mukaromah, S., & Pratama, A. (2020). Analisis Tingkat Kematangan Spbe Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Jawa Timur. *SCAN - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(1).

Wahyudi, A. A., Widowati, Y. R., & Nugroho, A. A. (2022). Strategi Implementasi Smart City Kota Bandung. *Jurnal Good Governance*.

Yanuariza, B. D., & Isbandono, P. (2023). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan Call Center 112 Di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, 1(1), 115–124.