

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan merujuk pada berbagai bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelayanan merupakan jasa yang diberikan oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta kepada masyarakat baik dengan biaya maupun gratis, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat<sup>1</sup>. Oleh karena itu, pemerintah bertanggungjawab atas pelayanan yang sudah menjadi hak bagi setiap warga negara untuk mendapatkannya. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bahwa pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>2</sup>. Oleh karena itu, pemerintah selaku pemberi pelayanan publik harus memastikan bahwa pelayanan publik diselenggarakan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Di samping itu, tugas pemerintah juga termasuk dalam usaha untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat. Masyarakat berperan sebagai penerima layanan baik secara langsung maupun tidak langsung, yang diberikan oleh pemerintah sebagai pihak penyelenggara. Di era otonomi daerah, pelayanan publik

---

<sup>1</sup> Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020. Pelayanan Publik. Medan: Yayasan Kita Menulis. Hlm. 2

<sup>2</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kinerja instansi pemerintah daerah. Oleh karena itu, berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan kepada masyarakat agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat itu sendiri. Selain itu, kehadiran pelayanan publik tersebut diharapkan akan membuat masyarakat merasa memiliki, sehingga dalam pelaksanaannya dapat diterima dan didukung oleh masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat tidak dilaksanakan secara langsung oleh pemerintah pusat kepada masyarakat, akan tetapi melalui Pemerintah Daerah sebagai kepanjangan tangan dari Pemerintah Pusat di daerah untuk melaksanakan pembangunan<sup>3</sup>. Hal ini disebut dengan desentralisasi. Desentralisasi merupakan penyerahan urusan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah berdasarkan prinsip otonomi daerah. Dapat dikatakan Pemerintah Pusat melimpahkan Sebagian wewenang kepada Pemerintah Daerah sehingga urusan penyelenggaraan pemerintahan di daerah dilakukan sepenuhnya oleh Pemerintah Daerah setempat sesuai dengan prinsip otonomi yang seluas-luasnya<sup>4</sup>.

Pemerintah Daerah mengurus urusan daerahnya masing-masing, termasuk salah satunya urusan pemerintahan wajib terkait pelayanan dasar yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah pasal 11 ayat (2) ditetapkan bahwa urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar, sebagaimana

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

<sup>4</sup> Hisyam, Djihad. 2004. Desentralisasi, Otonomi Daerah, dan Pembangunan. Jurnal Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi, Vol. 4 No.1, Hal. 25

dimaksud dalam pasal 12 ayat (1) meliputi: pendidikan; kesehatan; pekerjaan umum dan penataan ruang; perumahan rakyat dan 3 atasan permukiman; ketenteraman; ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan sosial<sup>5</sup>.

Berdasarkan Undang-Undang tersebut, ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat menempati urutan kelima dari urusan pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota. Ini berarti bahwa dalam rangka otonomi daerah, Pemerintah Kabupaten atau Kota bertanggungjawab penuh dalam penyelenggaraan pembangunan ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat untuk meningkatkan keamanan masyarakat di wilayahnya, dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat membagi pelayanan publik menjadi tiga jenis pelayanan yang telah diatur di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu:<sup>6</sup>

1. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumentasi resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Motor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

---

<sup>5</sup> Ibid

<sup>6</sup> Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Banyak sekali jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, salah satunya adalah layanan telepon keadaan darurat yang diberikan oleh lembaga atau instansi yang langsung berhubungan dengan keadaan darurat, seperti: Kepolisian, Layanan Kesehatan, Pemadam Kebakaran, Badan Nasional Penganggulangan Bencana (BNPB), Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas), dan lain-lain. Yang mana setiap lembaga atau instansi pengaduan keadaan darurat ini memiliki nomor panggilan darurat masing-masing yang dapat dihubungi oleh masyarakat ketika membutuhkan pertolongan dalam keadaan darurat.

Nomor panggilan darurat yang disediakan oleh Pemerintah Indonesia memiliki tujuan agar dapat mempermudah masyarakat dalam melaporkan ketika sedang mengalami keadaan darurat atau membutuhkan pertolongan dari instansi pemerintah, yang mana setiap lembaga atau instansi kegawatdaruratan ini memiliki nomor panggilan masing-masing seperti: Kepolisian = 110, Pemadam Kebakaran = 113, Basarnas = 115, Ambulans atau Kementrian Kesehatan Republik Indonesia = 119, dan BNPB = 117<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> Layanan 112.kominfo.go.id



Program Layanan Nomor Panggilan Darurat diawali sejak tahun 2015, dengan dilakukan Kajian Teknis berupa Desain dan Topologi Jaringan serta dilakukan Probitiy Audit oleh BPKP dengan hasil bahwa diperlukan nomor darurat khusus yang mudah diingat dan dapat dipanggil oleh masyarakat ketika mengalami semua jenis keadaan darurat<sup>8</sup>. Nomor layanan panggilan darurat adalah 112 yang mana dengan hadirnya nomor 112 yang diselenggarakan oleh Pemerintah, maka masyarakat cukup mengingat satu nomor saja yang dapat mengintegrasikan seluruh nomor darurat untuk mendapatkan pertolongan semua jenis kejadian darurat.

*Call Center* 112 atau dilaksanakan secara desentralisasi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (kecuali DKI Jakarta dilakukan oleh Pemerintah Provinsi)<sup>9</sup>. Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 merupakan layanan yang dapat digunakan saat terjadi keadaan darurat dengan menghubungi nomor 112 yang akan terhubung dengan Pusat Panggilan Darurat (*Call Center* 112) yang dibangun oleh pemerintah daerah. Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 bertujuan untuk mempermudah masyarakat mengingat nomor darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, serta mempermudah koordinasi antar instansi terkait<sup>10</sup>. Dibangunnya Pusat Panggilan Darurat (*Call Center* 112) merupakan salah satu upaya pemerintah daerah dalam mempercepat pertolongan kepada masyarakat yang mengalami kondisi gawat darurat, seperti kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum, dan/atau keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh pemerintah dan/atau pemerintah daerah<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup> Layanan 112.kominfo.go.id

<sup>9</sup> Layanan 112.kominfo.go.id

<sup>10</sup> Ibid

<sup>11</sup> Ibid

Layanan *Call Center* 112 ini dilaksanakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dan tertuang dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Berdasarkan Permenkominfo tersebut, *Call Center* 112 bertujuan untuk membentuk sistem Panggilan Darurat yang terpadu, menyatukan nomor panggilan darurat untuk mempermudah masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, dan mempermudah koordinasi antar instansi terkait<sup>12</sup>.

Penyelenggaraan *Call Center* 112 dimulai pada tahun 2016 secara mandiri oleh Provinsi DKI Jakarta dan Kota Surabaya, serta *Pilot Project* di 10 kota antara lain Kota Batam, Kota Tangerang, Kota Depok, Kota Bogor, Kota Bandung, Kota Surakarta, Kota Balikpapan, Kota Denpasar, Kota Mataram dan Kota Makassar. Di tahun 2017 bertambah Kota Manado. Tahun 2018 bertambah 14 Kab/Kota. Tahun 2019 bertambah 16 Kab/Kota. Sampai dengan bulan Juli 2020 bertambah 18 Kab/Kota, sehingga sampai dengan bulan Juli 2020 total ada 61 Pemerintah Daerah yang melaksanakan secara mandiri<sup>13</sup>.

Dalam layanan PCC 112, terdapat sebuah tim yang memandu jalannya proses layanan PCC 112 ini yang disusun berdasarkan SK Walikota Padang Nomor 317 Tentang Tim Operasional *Call Center* 112<sup>14</sup> yang berperan sebagai implementor atau pelaksana yang bertugas untuk mengintegrasikan berbagai instansi atau OPD kegawatdaruratan berjalan dengan sinergis dan respon cepat dalam menangani kejadian darurat, serta menangani keluhan masyarakat yang bersifat darurat. Yang

---

<sup>12</sup> Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 Tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat

<sup>13</sup> Ibid

<sup>14</sup> SK Walikota Padang Nomor 317 Tentang Tim Operasional *Call Center* 112

mana layanan PCC 112 ini dipertanggung jawabkan oleh Sekretaris Daerah di Kota Padang, diketuai oleh Kadis Kominfo, dan yang menjadi sekretarisnya adalah Kabid Infrastruktur dan Teknologi Informasi dan koordinator PCC 112 ini adalah jabfung bidang infrastruktur dan teknologi informasi, lalu diikuti oleh tim lapangan dan *call taker*.

Selain itu, sebagai bagian dari program pemerintah pusat untuk meningkatkan akses layanan darurat, Pemerintah Daerah Kab/Kota harus mengajukan permohonan terlebih dahulu kepada Kemenkominfo sebelum melakukan peluncuran layanan darurat ini.

Layanan *call center* 112 dilimpahkan pelaksanaannya kepada Dinas Kominfo di Kab/Kota karena Diskominfo adalah sebagai pusat komunikasi Pemerintah Daerah yang mana layanna PCC 112 merupakan layanan berbasis komunikasi darurat yang membutuhkan konektivitas dengan berbagai instansi atau OPD kegawatdaruratan terkait. Hal ini didukung berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang menyebutkan bahwa Diskominfo Kota Padang merupakan perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintah di bidang komunikasi dan informatika<sup>15</sup>. Diskominfo Kota Padang mengoordinasikan sumber daya, personel, dan teknologi pendukung, serta menjalin kerja sama dengan instansi terkait, seperti satpol PP, pemadam kebakaran, layanan kesehatan, BPBD, dan lainnya untuk memastikan respon cepat dan tepat dalam situasi darurat.

---

<sup>15</sup> Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Berikut daftar Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat yang sudah memiliki Layanan Nomor Panggilan Darurat 112:

**Tabel 1. 1 Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat Yang Memiliki Layanan Nomor Panggilan Darurat 112**

NO.	NAMA KABUPATEN/KOTA	LAUNCHING
1.	Kabupaten Padang Pariaman	15 Agustus 2019
2.	Kabupaten Pasaman Barat	25 Februari 2024
3.	Kabupaten Sijunjung	18 Februari 2024
4.	Kota Padang	07 Agustus 2023
5.	Kota Padang Panjang	04 Maret 2020
6.	Kota Solok	29 September 2020

Sumber: Layanan 112.kominfo.go.

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat 6 (enam) Kabupaten/Kota di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Diawali oleh Kabupaten Padang Pariaman yang diluncurkan pada tahun 2019, diikuti oleh Kota Padang Panjang dan Kota Solok yang diluncurkan pada tahun 2020, lalu diikuti oleh Kota Padang yang diluncurkan pada tahun 2023, dan terakhir Kabupaten Sijunjung dan Kabupaten Pasaman pada tahun 2024.

Peneliti memilih lokus Kota Padang karena sebelumnya pada tahun 2018, Diskominfo Kota Padang sudah pernah mengajukan permohonan kepada Kementerian Kominfo tetapi permohonan tersebut ditolak oleh pusat dikarenakan dana maupun sarana dan prasarana dari Diskominfo sendiri belum memadai. Sementara itu, Pemerintah Kota Padang sangat memerlukan adanya kanal pengaduan untuk masyarakat khususnya di Kota Padang mengingat banyak sekali



keresahan yang dialami oleh masyarakat. Pada akhirnya, Pemerintah Kota Padang membuat kanal pengaduannya sendiri, namun seiring berjalannya waktu, pemerintah pusat mengumumkan bahwa Pemerintah Daerah tidak lagi diizinkan untuk menggunakan kanal pengaduannya sendiri. Maka dari itu, pada tahun 2022, Pemerintah Kota Padang kembali mengajukan permohonan untuk pembentukan layanan PCC 112 ini.

Kemudian untuk meningkatkan pelayanan, keselamatan dan kesejahteraan masyarakat terkait respon cepat dalam menghadapi situasi darurat, Pemerintah Kota Padang turut me-*launching* layanan PCC 112 yang bertepatan dengan Hari Ulang Tahun (HUT) Kota Padang yang ke 354 pada tanggal 7 Agustus 2023, yang diresmikan di ruangan *Padang Command Center*, Balai Kota Aie Pacah. *Padang Command Center* adalah ruang pusat kendali dan sistem layanan kedaruratan terintegrasi dan akan menjadi sarana utama dalam mengkoordinasikan berbagai kegiatan dan respon di berbagai bidang, seperti pemantauan secara *realtime* aktivitas pelayanan kepada masyarakat, kondisi fasilitas publik dan lalu lintas, akan terpantau melalui *CCTV*. Jadi, PCC 112 ini adalah salah satu layanan yang ada di dalam ruangan *Padang Command Center*.

**Gambar 1. 1 Peresmian Layanan PCC 112 di Ruang Padang Command Center**



*Sumber: Dokumentasi DJPPI Kominfo*

Peresmian layanan PCC 112 ditandai dengan menekan layer *touchscreen* bersama Walikota Padang Bapak Hendri Septa dan dihadiri oleh Staf Ahli Menteri Bidang Sosial, Ekonomi dan Budaya Kementerian Kominfo Bapak R. Wijaya Kusumawardhana, S.T, MMIB, PT. Digital Sandi Informasi (Penyedia Aplikasi Call Center 112), serta media cetak dan elektronik sekitar Kota Padang.

Layanan PCC 112 ini ditetapkan dalam Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Darurat 112 yang memuat bahwa dalam rangka mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan gawat darurat diperlukan penanganan secara terpadu melalui pengintegrasian layanan kegawatdaruratan pada Satuan Kerja Perangkat Daerah, Unit Kerja, Unit Pelaksana Teknis Daerah, Instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya ke dalam layanan nomor tunggal panggilan darurat 112<sup>16</sup>.

PCC 112 adalah layanan nomor tunggal darurat yang disediakan untuk masyarakat Kota Padang guna memberikan bantuan cepat, tepat, dan terintegrasi kepada masyarakat dalam situasi darurat. PCC 112 Kota Padang memiliki tujuan untuk membentuk suatu sistem pusat panggilan darurat yang terpadu, menyatukan nomor panggilan darurat untuk mempermudah masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat, dan mempermudah koordinasi antar instansi terkait. Layanan publik ini dapat dihubungi melalui ponsel dan tidak dikenakan biaya apapun, serta dapat pula digunakan ketika kondisi ponsel sedang tidak ada kartu SIM tetapi masih di dalam wilayah jangkauan sinyal dari layanan operator, tentunya layanan ini akan aktif selama 24 jam yang artinya dapat digunakan sepanjang waktu oleh masyarakat

---

<sup>16</sup> Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Darurat 112

dalam kondisi darurat. Layanan ini juga menyediakan media *WhatsApp* yang digunakan untuk mengirimkan dokumentasi kejadian, dan lokasi kejadian darurat, serta berbagai instansi akan saling berkolaborasi satu sama lainnya dalam memberikan pelayanan prima untuk masyarakat. Instansi yang berintegrasi atau berkolaborasi yaitu Dinas Pemadam Kebakaran, BPBD, Satpol PP, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, dan Dinas PUPR<sup>17</sup>.

Layanan PCC 112 ini juga melayani keadaan darurat seperti bencana alam dan non alam. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 pasal 1 Tentang Penanggulangan Bencana, bahwa bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis<sup>18</sup>. Pada tahun 2022 Kota Padang memiliki jumlah penduduk sebanyak 919.145 jiwa, dan mengalami pertumbuhan di pertengahan tahun 2023 menjadi sebanyak 928.541 jiwa<sup>19</sup>.

Kepadatan penduduk yang tinggi menyebabkan Kota Padang memiliki potensi bencana yang cukup besar dilihat dari aspek bencana alam seperti gempa bumi, banjir, bahkan tsunami. Bencana non alam seperti gagal teknologi dan kecelakaan transportasi. Bencana sosial juga berpotensi terjadi di Kota Padang seperti konflik sosial antar kelompok masyarakat, dan kerusuhan sosial seperti tindak kejahatan yang berpotensi menimbulkan korban jiwa, kerugian harta benda, dan dampak

---

<sup>17</sup> <https://regional.kompas.com/read/2023/08/10/145123078/padang-kini-miliki-layanan-kedaruratan-masyarakat-bisa-hubungi-call-center>

<sup>18</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 pasal 1 Tentang Penanggulangan Bencana

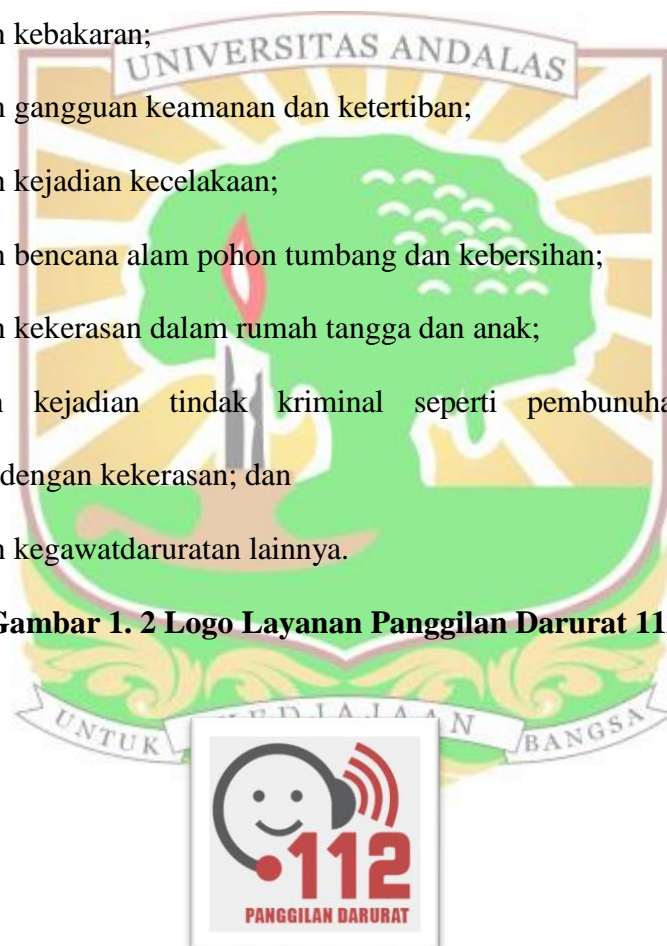
<sup>19</sup> Padangkota.bps.go.id

psikologis. Untuk itu, Pemerintah Kota Padang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melaporkan tindak kejahatan dan kriminalitas pada saat kondisi darurat melalui layanan PCC 112 yang memberikan kemudahan dalam keadaan darurat.

*Padang Call Center* (PCC) 112 dilaksanakan untuk penanganan keadaan darurat yang meliputi<sup>20</sup>:

- a) Permintaan pelayanan ambulans kedaruratan medis;
- b) Permintaan penyelamatan manusia bencana alam;
- c) Penanganan kebakaran;
- d) Penanganan gangguan keamanan dan ketertiban;
- e) Penanganan kejadian kecelakaan;
- f) Penanganan bencana alam pohon tumbang dan kebersihan;
- g) Penanganan kekerasan dalam rumah tangga dan anak;
- h) Penanganan kejadian tindak kriminal seperti pembunuhan, pencurian, penculikan dengan kekerasan; dan
- i) Penanganan kegawatdaruratan lainnya.

**Gambar 1. 2 Logo Layanan Panggilan Darurat 112**



*Sumber: layanan112.kominfo.go.id*

---

<sup>20</sup> Ibid



Pemerintah Kota Padang bertanggungjawab untuk menyediakan sarana dan prasarana pendukung untuk pelaksanaan layanan darurat, melakukan koordinasi dengan OPD terkait untuk tindaklanjut penanganan layanan darurat, dan melakukan pengawasan dalam pelaksanaan nomor tunggal layanan darurat ini. Dalam hal ini, Diskominfo Kota Padang menyediakan sarana dan prasarana seperti ruangan, komputer, headphone, dan jaringan untuk keberlangsungan proses layanan darurat. Layanan PCC 112 dilaksanakan oleh Diskominfo Kota Padang melalui Tim Operasional *Call Center* 112, sebagaimana yang tercantum dalam Perwako Kota Padang Nomor 25 Tahun 2023 bahwa tim pengelola layanan PCC 112 pada Diskominfo terdiri dari supervisor/pengawas dan operator *call center* 112, dan tim pelaksana pada Perangkat Daerah atau Instansi terkait<sup>21</sup>. Adapun anggaran untuk program ini bersumber dari APBD dan diserahkan kepada bidang infrastruktur teknologi informasi Diskominfo Kota Padang sebesar Rp200.400.000 per tahunnya.

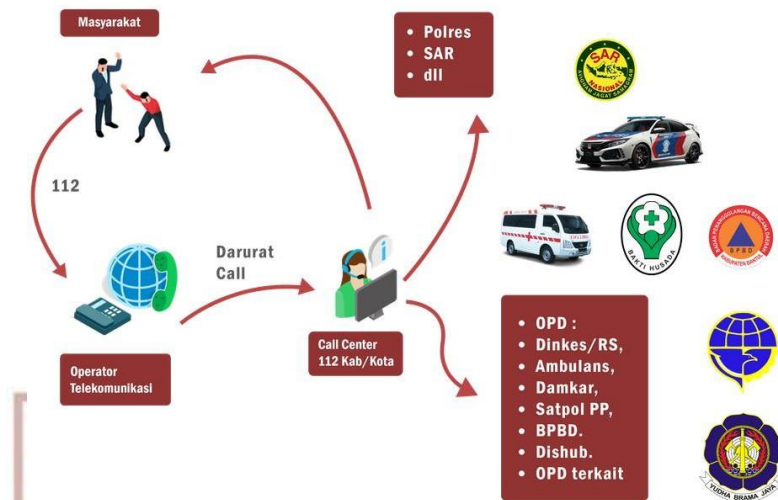
Dalam layanan ini, operator *call center* atau yang biasa disebut dengan *call taker* beranggotakan sebanyak 15 orang yang diutus dari masing-masing OPD kegawatdaruratan terkait yang bekerjasama dengan layanan ini. Selain itu, peran Diskominfo juga mengoordinasikan penyelenggaraan Layanan PCC 112 dengan Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah, dan Instansi terkait lainnya, serta melaksanakan koordinasi teknis dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika serta pihak perusahaan operator telekomunikasi.

---

<sup>21</sup> Ibid

Berikut ini adalah gambaran alur kerja dari program Layanan Darurat 112:

**Gambar 1. 3 Alur Kerja Layanan Darurat 112**



Sumber: [layanan112.kominfo.go.id](http://layanan112.kominfo.go.id)

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan alur kerja dari program Layanan Darurat 112. Laporan masyarakat melalui PCC 112 akan diterima langsung oleh *call taker* atau operator 112 di Pusat Panggilan Darurat dan akan dibuatkan tiket sebagai *ID* laporan, setelah itu *call taker* akan meneruskan laporan tersebut kepada *L3 responder* (petugas lapangan) pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertanggungjawab terhadap kebencanaan. Validasi laporan yang sudah selesai akan dikonfirmasi pada aplikasi DSI 112.

PCC 112 Kota Padang juga membantu memberikan panduan untuk melakukan tindakan apa yang harus dilakukan jika pelapor menghadapi situasi darurat ini diharapkan dapat mencegah keadaan menjadi lebih parah atau mengurangi jumlah korban lebih banyak. Jika panggilan diluar wilayah jangkauan *Call Center* maka tidak memungkinkan untuk memberikan bantuan karena berbeda wilayah operasi dan jarak yang jauh karena layanan ini secara administratif dan kecepatan proses penanganan berada di daerah, seperti

Pemadam Kebakaran, Dinas Kesehatan atau RSUD, dan Kepolisian Resor Kabupaten/Kota (Polres).

Adapun rekapitulasi laporan dan jumlah panggilan kejadian dari masyarakat Kota Padang periode 2023-2024, yang dikategorikan sesuai dengan penanganan keadaan darurat pada Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112, yang meliputi pelayanan ambulans kedaruratan medis, bencana alam, kebakaran, gangguan keamanan dan ketertiban, kecelakaan, pohon tumbang, kekerasan, dan tindak 15atasan15. Berikut ini adalah hasil rekapitulasi pengelolaan panggilan Layanan Darurat 112 Tahun 2023 hingga 2024:

**Tabel 1. 2 Rekapitulasi Pengelolaan Laporan Padang Call Center 112**

NO.	Kategori Laporan	2023	2024
1.	Ambulance	0	13
2.	Evakuasi Sarang Tawon	0	3
3.	Gangguan Fungsi Perlengkapan Jalan	0	3
4.	Hewan Buas/Berbisa	0	22
5.	Kekerasan	1	9
6.	Kebakaran	1	33
7.	Kepolisian	0	1

8.	Kamtibmas	0	10
9.	Kebencanaan	0	26
10.	Kesehatan	0	2
11.	Kecelakaan	0	4
12.	Kerusakan Konstruksi	0	2
13.	Lampu Penerangan Jalan Umum	0	5
14.	Pohon Tumbang	6	77
15.	Pekerjaan Umum	1	6
16.	Satwa Liar	0	12
17.	Trantibummas	1	27
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>255</b>

Sumber: Diskominfo Kota Padang 2024

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa panggilan darurat yang dilakukan oleh masyarakat selama tahun 2023 hingga pertengahan 2024 sebanyak 265 panggilan yang termasuk kepada kejadian darurat. Pada tahun 2023 hanya sedikit laporan pengaduan yang masuk dikarenakan Layanan Darurat 112 ini diluncurkan pada 7 Agustus tahun 2023 yang hanya berisi laporan uji coba, pada bulan September, Oktober, dan November hanya berisi satu laporan yaitu *prank call*, dan pada bulan Desember berisi 6 laporan dengan jumlah panggilan kejadian sebanyak 10 panggilan. Dari data tersebut dapat disimpulkan kejadian darurat yang sering terjadi yaitu pohon tumbang dengan jumlah 77 kali kejadian. Namun pada kenyataannya, PCC 112 Kota Padang menerima ratusan hingga ribuan panggilan dari masyarakat setiap harinya, tetapi panggilan tersebut banyak yang berisi *ghost call* dan *prank call*.



Dalam melakukan pengelolaan terhadap layanan PCC 112, Diskominfo Kota Padang melakukan pelimpahan wewenang pada Bidang Infrastruktur dan Teknologi Informasi sebagai bidang yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan pengelolaan layanan PCC 112 yang selanjutnya membentuk Tim Operasional *Call Center* 112 dalam melaksanakan layanan darurat ini dan menempatkan beberapa orang pegawai sebagai perpanjangan tangan Diskominfo dalam pengelolaan layanan PCC 112 ini.

Agar pengelolaan layanan PCC 112 tidak menemui kendala-kendala yang menghambat proses pencapaian tujuan, sehingga dalam proses pengelolaan tersebut dibutuhkan fungsi-fungsi manajemen yang perlu diterapkan agar proses pencapaian tujuan dapat berjalan dengan baik. Dalam perkembangan ilmu manajemen, telah banyak ahli yang memberikan pandangan mereka terkait fungsi-fungsi manajemen. Salah satunya adalah fungsi manajemen menurut pandangan H Koontz dan O'Donnell. Adapun fungsi manajemen yang dikemukakan oleh H Koontz dan O'Donnell yang perlu diterapkan dalam proses pengelolaan layanan PCC 112 ini yaitu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan pegawai, pembinaan dan pengendalian<sup>22</sup>. Jika seluruh fungsi tersebut telah dilaksanakan secara maksimal, maka proses pengelolaan layanan PCC 112 dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi yang telah peneliti lakukan terkait judul Manajemen Pemerintah Kota Padang Pada Program *Padang Call Center* (PCC) 112 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Darurat Bagi Masyarakat di Kota Padang. Pada awalnya setelah pemerintah pusat

---

<sup>22</sup> Handyaningrat, Soewarno, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, Cv Haji Masagung, Jakarta, 1980, hlm. 22

menyetujui permohonan yang diajukan, Diskominfo Kota Padang bersama dengan OPD kegawatdaruratan terkait melakukan rapat perencanaan mengenai layanan PCC 112 ini, serta membentuk Tim Operasional *Call Center* 112 yang akan melaksanakan layanan ini nantinya. Kemudian setelah layanan PCC 112 ini diresmikan, tim *call taker* diberikan pelatihan dan sosialisasi mengenai layanan PCC 112 ini agar melaksanakan tugas sesuai dengan SOP dan tujuan yang sudah ditetapkan. Seiring berjalannya waktu, pada kenyataannya layanan PCC 112 Kota Padang masih terdapat beberapa masalah utama dalam pelaksanaannya yaitu belum adanya sosialisasi kepada masyarakat yang lebih menyeluruh di berbagai media oleh Diskominfo Kota Padang, seperti pengenalan mengenai tombol 1 yang akan diklik untuk menghubungkan kepada *call taker* ketika masyarakat melakukan panggilan.

Sasaran dari program PCC 112 adalah masyarakat, maka sangat penting dilakukannya sosialisasi mengenai program ini. Namun, karena belum adanya sosialisasi menyeluruh mengakibatkan kurangnya pemanfaatan layanan PCC 112 Kota Padang oleh masyarakat. Dengan munculnya permasalahan seperti ini, hendaknya Diskominfo memanfaatkan media komunikasi publik selain media sosial, seperti media cetak, *videotron* dan pemasangan pamflet atau *standing banner* pada setiap OPD yang menyediakan pelayanan untuk masyarakat. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat juga diperlukan agar laporan iseng atau *prank call* dan *ghost call* dapat berkurang seiring berjalannya waktu. Adanya laporan pengaduan palsu ini dapat dilihat dari rekapitulasi pengelolaan panggilan darurat Pemerintah Kota Padang yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1. 3 Rekapitulasi Kejadian Ghost Call dan Prank Call PCC 112**

<i>Ghost Call</i>		<i>Prank Call</i>	
2023	2024	2023	2024
0	1.089	5	4.918

Sumber: Diskominfo Kota Padang 2024

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa kejadian *ghost call* terjadi sebanyak 1.089 kali dalam bulan Januari hingga Oktober 2024, kejadian *prank call* terjadi sebanyak 5 kali pada tahun 2023, dan sebanyak 4.918 kali dalam bulan Januari hingga Oktober 2024. *Ghost Call* adalah panggilan masuk yang dilakukan oleh masyarakat tetapi langsung dimatikan ketika *call taker* belum mengangkat telepon. Sedangkan *Prank Call* adalah panggilan yang dilakukan oleh masyarakat namun dengan memberikan informasi kejadian palsu.

Selanjutnya, tidak dilakukannya proses *recruitment* dan seleksi terhadap pegawai *call taker* yang akan dipekerjakan mengakibatkan terciptanya hubungan yang kurang harmonis oleh sebagian anggota *call taker*. Selain itu, hendaknya *call taker* yang dipekerjakan sudah memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan terstruktur agar meminimalisir kesalahpahaman informasi dari masyarakat yang diterima oleh petugas. Namun pada kenyataannya, masih ada beberapa *call taker* yang masih belum profesional dalam menyampaikan arahan untuk masyarakat. Sementara itu, H Koontz dan O'Donnell berpendapat bahwa menetapkan persyaratan khusus dan melaksanakan proses seleksi sangat diperlukan agar pegawai yang dipekerjakan memiliki kompetensi dan telah memenuhi kriteria tertentu agar dalam pelaksanaan layanan PCC 112 ini dapat berjalan optimal dan

sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Hal ini disampaikan oleh Koordinator PCC 112 dalam wawancara sebagai berikut:

“...Sering terjadinya *miss* komunikasi dan kecemburuan antara *call taker* terkait pergantian *shift* kerja, misalnya ada tenaga yang tidak masuk dan permasalahan terkait waktu istirahat. Dikarenakan layanan ini aktif selama 24 jam, maka terdapat beberapa tenaga yang sering mencuri jam istirahat dan meninggalkan operator telekomunikasi penghubung telepon dari masyarakat...”(Wawancara dengan Bapak Robby Amilario, S. Kom, selaku Koordinator PCC 112 pada 31 Mei 2024)

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dapat memengaruhi keefektifan berjalannya layanan darurat ini, sehingga diperlukannya persyaratan dalam memilih posisi dan pelaksanaan seleksi bagi pegawai yang akan dipekerjakan.

Selanjutnya pada proses pengendalian, Diskominfo Kota Padang masih belum menetapkan standar sepenuhnya seperti bagaimana pengendalian yang akan dilakukan kepada *call taker* yang bermasalah dengan sifat dan keterampilannya. Dalam hal ini, Diskominfo masih melakukan pengendalian secara fleksibel dan sesuai dengan permasalahan yang sedang terjadi.

Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, dapat dilihat bahwa masih adanya permasalahan yang terjadi dalam proses pengelolaan layanan PCC 112, dengan kata lain masih kurang maksimalnya pengelolaan yang dilakukan terhadap layanan PCC 112. Sehingga pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui bagaimana Manajemen Pemerintah Kota Padang Pada Program PCC 112 dan bagaimana kesiapan pemerintah terhadap program ini sehingga menjadi alternatif andalan yang efektif dalam memberikan layanan darurat bagi masyarakat Kota Padang serta dapat menarik perhatian



masyarakat untuk menggunakan alternatif layanan darurat 112 tersebut. Jadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Manajemen Pemerintah Kota Padang Pada Program *Padang Call Center* (PCC) 112 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Darurat Bagi Masyarakat Di Kota Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana Manajemen Pemerintah Kota Padang Pada Program *Padang Call Center* (PCC) 112 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Darurat Bagi Masyarakat Di Kota Padang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, yang menjadi tujuan dari Pemerintah Komunikasi dan Informatika Kota Padang Pada Program *Padang Call Center* (PCC) 112 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Darurat Bagi Masyarakat di Kota Padang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan mengenai Manajemen Pemerintah Kota Padang Pada Program *Padang Call Center* (PCC) 112 Dalam Rangka Memberikan Pelayanan Darurat Bagi Masyarakat Di Kota Padang. Ada beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini:

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk dapat memberikan kontribusi bagi Ilmu Administrasi Publik, karena terdapat kajian-kajian Administrasi Publik

dalam konsentrasi manajemen publik terutama dalam hal efektivitas. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tambahan bagi mahasiswa Administrasi Publik lainnya. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian yang relevan dalam penelitian selanjutnya terkait permasalahan penelitian ini.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat bagi peneliti, dengan adanya penelitian ini menjadi wadah dalam menerapkan ilmu pengetahuan selama perkuliahan di Administrasi Publik. Kemudian, bagi lembaga diharapkan dapat menjadi bahan acuan serta masukan terhadap instansi terkait yang dalam hal ini adalah Diskominfo Kota Padang. Bagi pihak lainnya, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan tentang nomor tunggal pelayanan darurat.

