

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan cepat di era revolusi industri 4.0 telah memberikan pengaruh besar terhadap perubahan struktur birokrasi di Indonesia. Seiring waktu, perubahan ini semakin menekankan pada pemenuhan hak-hak sipil masyarakat terkait barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Prinsip ini telah diatur dalam konstitusi dan Undang-Undang Dasar, yang menginstruksikan pemerintah untuk memastikan kesejahteraan setiap warga negara melalui penyediaan layanan yang efektif. Oleh karena itu, efisiensi sistem pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Simbolon, 2018).

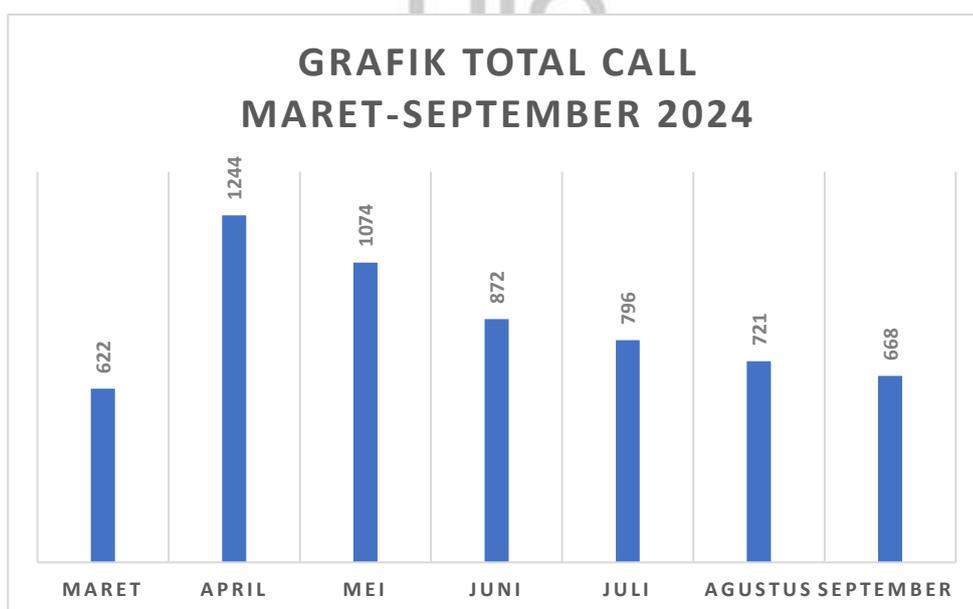
Pemerintah daerah melakukan langkah-langkah dalam reformasi birokrasi untuk menjawab tantangan dan isu yang timbul akibat perkembangan teknologi di era digital saat ini. Pelayanan yang berbasis teknologi informasi, atau *e-government*, menjadi inovasi yang sangat penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik. *E-government* berfungsi sebagai salah satu cara bagi pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta menyediakan berbagai sarana komunikasi interaktif antara instansi pemerintah (Efni, 2016). Pada saat ini sudah banyak regulasi mengenai penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi dalam pelayanan publik untuk mempermudah implementasi *e-government*. Dalam usaha untuk menciptakan pelayanan yang optimal, Dinas Komunikasi Informatika Kota Tasikmalaya telah mengembangkan *Call Center Gerak Cepat 112 (GeCe 112)* sebagai salah satu bentuk nyata dari *e-government*. *Call Center Gerak Cepat 112 (GeCe 112)* diresmikan dan resmi beroperasi pada tanggal 19 Maret 2024 (DPMPTSP, 2024).

Tujuan utama dari layanan *Call Center Gerak Cepat 112 (GeCe 112)* adalah untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat serta mempermudah manajemen pengambilan keputusan dalam pemerintahan. Hal ini

berdasarkan pada Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Tasikmalaya Nomor 18 Tahun 2024 mengenai penyelenggaraan layanan nomor tunggal panggilan darurat 112. Pertama, mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat untuk menangani Keadaan Gawat Darurat. Kedua, mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat dari Perangkat Daerah/Unit Pelaksana Teknis Daerah Khusus, Instansi Pemerintah dan Instansi terkait lainnya kedalam sistem Penyelenggaraan Layanan GeCe 112 Kota Tasikmalaya. Ketiga, mempermudah masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat. Keempat, mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat. Kelima, mempermudah koordinasi penanganan Keadaan Gawat Darurat dengan Perangkat Daerah, Instansi Pemerintah dan Instansi Terkait Lainnya (JDIH, 2024).

Layanan ini dapat digunakan dalam situasi darurat seperti kecelakaan, kebakaran, atau bencana alam dan non-alam. Dalam keadaan darurat, seseorang dapat menghubungi call center 112 tanpa biaya pulsa, paket data, bahkan tanpa jaringan telepon. Hal ini mempermudah masyarakat yang berada dalam kondisi darurat dan membutuhkan pertolongan segera.

**Gambar 1. 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Kota Tasikamalaya**

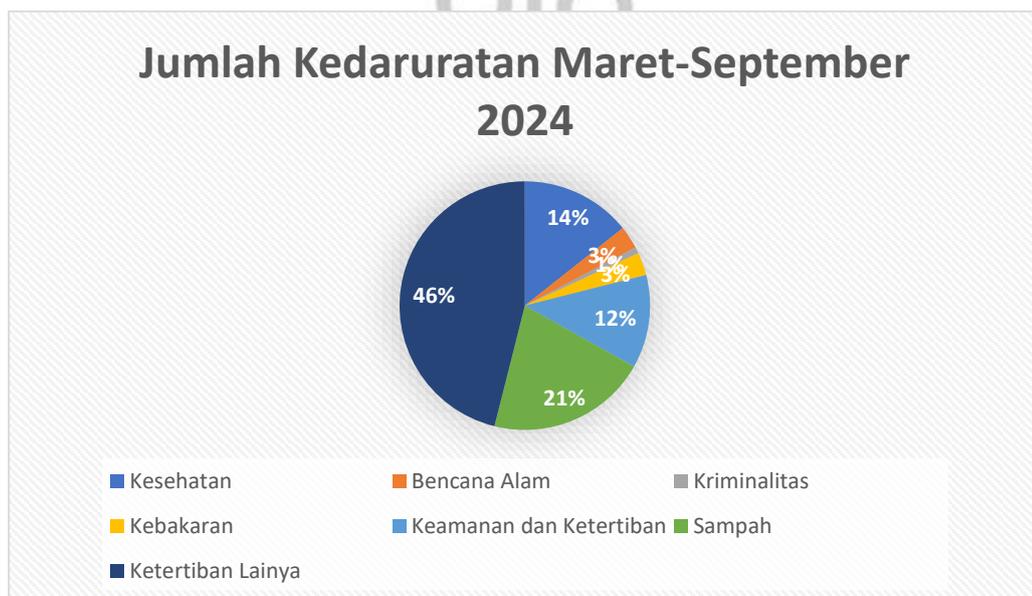


Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya  
(Data Diolah Peneliti, 2024)

Dari gambar diatas, dapat dilihat dengan jelas bahwa tingkat pengaduan masyarakat di Kota Tasikmalaya tergolong tinggi. Pada awal peresmian bulan Maret 2024 terdapat 622 panggilan, kemudian bulan berikutnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan sebanyak 1.244 panggilan. Total panggilan yang diterima tim GeCe 112 dari awal peresmian Maret sampai akhir September 2024 terdapat 5.997 total panggilan. Hal ini menjadi perhatian penting karena banyaknya pengaduan dari masyarakat yang menerima layanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Simbolon, 2018).

Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Tasikmalaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memfokuskan perhatian pada peningkatan layanan pengaduan darurat. Dalam kondisi darurat seperti kecelakaan lalu lintas, sampah, masalah keamanan, atau kebakaran, di mana tingkat urgensi sangat tinggi, diperlukan respons yang cepat, peka, dan efektif. Pentingnya hal ini semakin terlihat ketika kita melihat data pengaduan masyarakat di Kota Tasikmalaya, di mana berbagai insiden seperti kebakaran, kecelakaan, bencana alam, dan masalah lalu lintas terus menunjukkan fluktuasi.

**Gambar 1. 2 Jumlah Kedaruratan Berdasarkan Jenisnya**



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya  
(Data Diolah Peneliti, 2024)

Gambar di atas menunjukkan data bulan Maret-September 2024 yang mengindikasikan tingginya angka kejadian darurat, terutama yang berkaitan dengan masalah kesehatan, sampah, kebakaran, kriminalitas, keamanan dan ketertiban, bencana alam, dan keadaan darurat lainnya. Hal ini menegaskan perlunya penanganan yang lebih efektif. Namun, masyarakat mengalami kesulitan karena terdapat berbagai nomor call center yang tersebar di berbagai instansi, seperti Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Contohnya, nomor untuk Polisi (0265)330032, PLN (0265)331686, Pemadam Kebakaran (0265)313113, Dinas Kesehatan (0265)3167110, dan BPBD (0265)324852, masing-masing memiliki nomor panggilan tersendiri. Keberadaan banyak nomor ini menciptakan hambatan dalam mendapatkan bantuan dengan cepat dan menyebabkan ketidakefisienan dalam penanganan keadaan darurat di Kota Tasikmalaya.

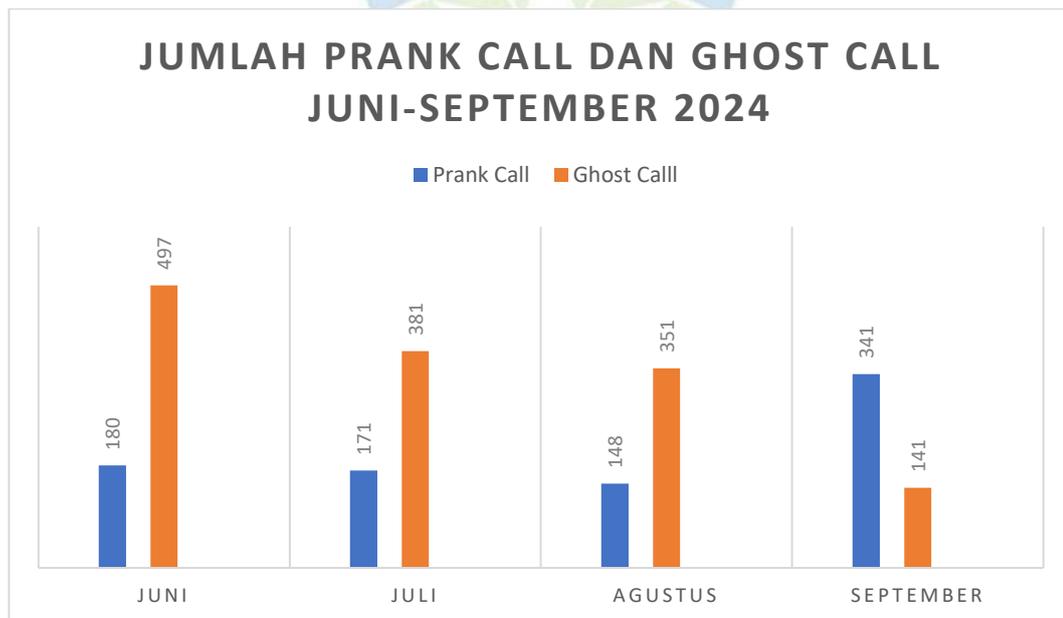
Adanya nomor kedaruratan yang tersebar di berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), maka dibentuklah *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) dibawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika dengan tujuan untuk mendorong terciptanya sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) di Kota Tasikmalaya. GeCe 112 ini terintegrasi dengan berbagai SKPD, termasuk Pemadam Kebakaran, Kepolisian, Dinas Kesehatan, Satpol PP, Dinas Perhubungan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Palang Merah Indonesia (PMI), PLN, serta lembaga dan instansi lainnya.

Pemerintah Kota Tasikmalaya telah meluncurkan layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112), yang didasarkan pada Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Tasikmalaya Nomor 18 Tahun 2024. Kehadiran layanan ini memberikan dampak signifikan bagi masyarakat karena mudah diingat dan mudah diakses. Penyelenggaraan layanan GeCe 112 diharapkan menjadi langkah inovatif yang mempermudah masyarakat serta meningkatkan kepuasan terhadap layanan pemerintah dalam menangani pengaduan.

Namun, dalam pelaksanaannya, setiap sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak selalu berjalan sesuai harapan. Berdasarkan wawancara awal, dalam setiap aktivitas pelayanan publik masih terdapat beberapa kendala. Kendala-kendala ini

sering kali muncul dari masyarakat yang kurang memahami cara menggunakan layanan *call center* GeCe 112. Layanan GeCe 112 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya seringkali menerima telepon dari masyarakat yang hanya iseng melaporkan kejadian yang tidak benar (*prank call*) atau sekadar ingin memastikan apakah nomor tersebut benar-benar terhubung dengan operator. Selain itu, terdapat juga telepon dari pelapor yang hanya ingin berbagi cerita tentang masalah pribadi, serta panggilan yang tidak mendapatkan jawaban atau respons dari pelapor (*ghost call*). Hal ini terjadi karena layanan GeCe 112 dapat diakses dengan mudah tanpa biaya pulsa dan berlaku untuk semua operator.

**Gambar 1.3 Jumlah Prank Call dan Ghost Call**



Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya  
(Data Diolah Peneliti, 2024)

Gambar di atas menunjukkan bahwa jumlah *prank call* dan *ghost call* yang diterima oleh GeCe 112 setiap bulan masih tetap tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas program pelayanan *call center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) belum optimal. Banyaknya *prank call* dan *ghost call* yang masuk setiap bulannya menunjukkan adanya masalah. Hal itu disebabkan kurangnya manajemen

pemantauan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menindaklanjuti laporan *prank call* dan *ghost call* tersebut.

Berdasarkan pengamatan awal, Steers (1985:8) menyatakan bahwa efektivitas program ini diukur melalui karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Dengan demikian, penggunaan GeCe 112 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Tasikmalaya dianggap belum efektif, karena terdapat beberapa dimensi yang belum terpenuhi, seperti jumlah *prank call* dan *ghost call* yang tinggi. Seperti yang telah ditunjukkan pada Gambar 1.3 jumlah *prank call* dan *ghost call*, dengan data bulan Juni-September. Permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kebijakan dan praktik manajemen, di mana pemantauan program masih minim, menyebabkan banyaknya *prank call* dan *ghost call*.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112), yang masih menghadapi kendala dalam pelaksanaannya. Peneliti ingin mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan sistem GeCe 112 dalam menangani dan memproses setiap laporan pengaduan masyarakat dengan mengajukan judul **“Efektivitas Layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (Gece 112) Kota Tasikmalaya.”**

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Mengacu pada latar belakang dan penjelasan mengenai identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana karakteristik organisasi layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana karakteristik lingkungan layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya?
3. Bagaimana karakteristik pekerja layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya?
4. Bagaimana karakteristik kebijakan dan praktek manajemen layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, diharapkan dapat mencapai tujuan-tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui karakteristik organisasi program layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui karakteristik lingkungan program layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui karakteristik pekerja program layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui kebijakan & praktek manajemen program layanan *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya.

### D. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat bagi berbagai sektor dalam masyarakat serta mendukung optimalisasi penggunaan GeCe 112 yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya dengan cara yang efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa keuntungan dari pelaksanaan penelitian ini:

1. Kegunaan Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian ilmiah yang berguna sebagai acuan atau referensi, serta menjadi sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian terkait pelayanan *Call Center* 112.
2. Kegunaan Praktis
  - a. Peneliti; Diharapkan bahwa tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman dan pengalaman penulis mengenai penerapan pengetahuan tentang *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota

Tasikmalaya. Selain itu, diharapkan bahwa temuan penelitian akan menawarkan jawaban terhadap permasalahan yang diteliti dan menunjukkan luasnya penggunaan informasi baru yang diperoleh oleh penulis.

- b. Instansi; Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangsih pemikiran bahan evaluasi untuk memaksimalkan kualitas program pelayanan *Call Center Gerak Cepat 112 (GeCe 112)* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya, sehingga diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien.
- c. Masyarakat Luas; Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu masyarakat umum mempelajari lebih lanjut tentang layanan *Call Center Gerak Cepat (GeCe 112)* dan juga akan membantu mereka yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dengan menawarkan dukungan, panduan, dan informasi baru.

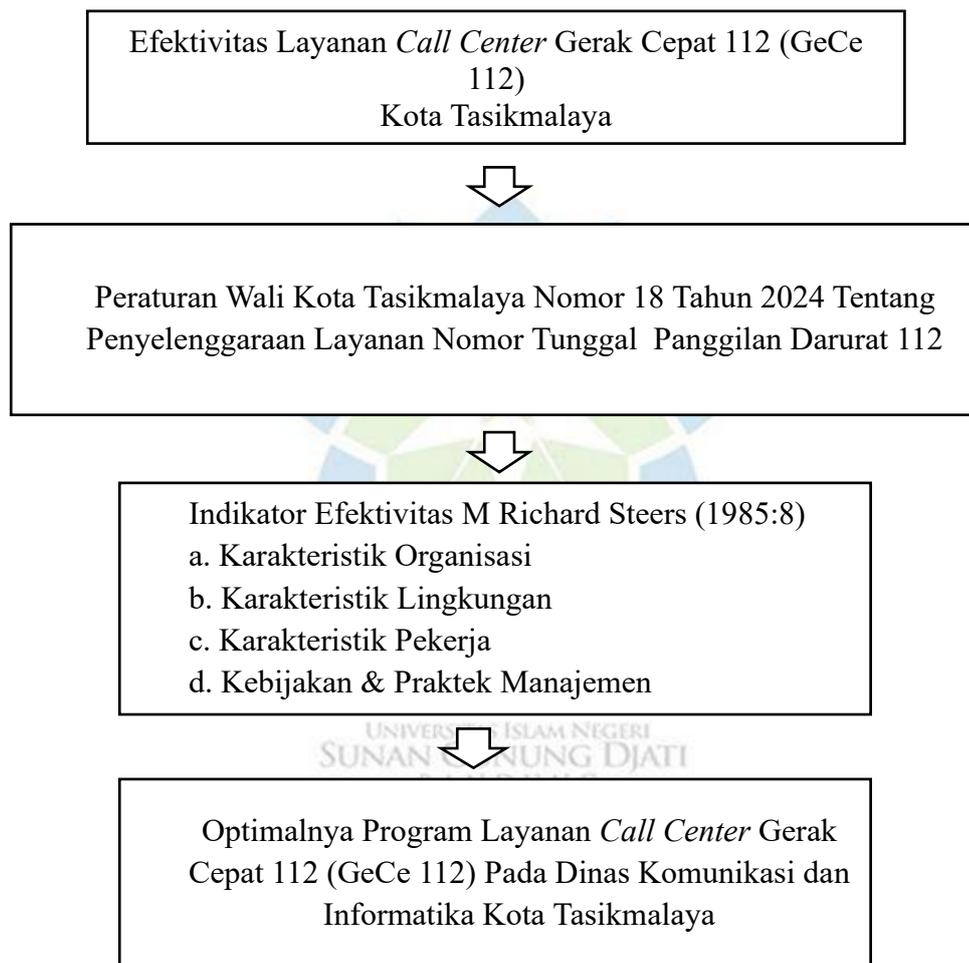
#### **E. Kerangka Berpikir**

Penelitian ini berfokus pada efektivitas program pelayanan *Call Center Gerak Cepat 112 (GeCe 112)* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tasikmalaya. Penelitian ini didasarkan pada pelaksanaan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Tasikmalaya Nomor 18 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (NTPD 112). Peraturan ini mencakup ketentuan umum, fungsi NTPD 112, rencana induk, pengelolaan, manajemen operasional, pemeliharaan dan pengembangan, serta monitoring dan evaluasi.

Dalam penelitian ini, terdapat identifikasi masalah yaitu kurangnya pemahaman masyarakat tentang program pelayanan *Call Center Gerak Cepat 112 (GeCe 112)* dan minimnya pemantauan terhadap program tersebut. Berdasarkan masalah tersebut peneliti menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Steers (1985:8), karena masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan, yaitu karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen, empat aspek tersebut merupakan variabel yang disebutkan oleh Steers dan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

Tujuan akhir dari penelitian ini adalah agar *Call Center* Gerak Cepat 112 (GeCe 112) dapat mempermudah masyarakat Kota Tasikmalaya dalam menangani situasi kegawatdaruratan. Secara singkat, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1. 4 Kerangka Berpikir**



Sumber: Diolah Peneliti, 2024