

## sABSTRAK

### **Salma Salsabila (12080101086): “Efektivitas Program Pelayanan Bandung Command Center NTPD 112 (Nomor Tunggal Panggilan Darurat) Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung”**

Penggunaan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang dimanfaatkan sebagai metode call center untuk melapor kedaruratan yang terjadi di Kota Bandung yang masih kurang efektif. Hal tersebut di latar belakang oleh masih banyaknya panggilan prank call dan ghost call yang masuk ke NTPD 112.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 dalam panggilan kedaruratan di Kota Bandung. Dimana penelitian ini mengaplikasikan teori efektivitas berdasar pada pandangan Steers (1985:8) yang berpendapat bahwa untuk mengukur efektivitas dapat melalui 4 (tiga) barometer: karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik kebijakan dan praktek manajemen.

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data primer penelitian ini diperoleh dari wawancara, sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari observasi dan studi dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis data dari Sugiyono (2020:105) berupa: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Serta pengujian keabsahan data melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Program Pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, masih belum sepenuhnya efektif. Karakteristik organisasi menunjukkan bahwa adanya double jobs pada divisi Dispatcher, akan tetapi dalam segi pengawasan dari ketua dan wakil koordinator sudah berjalan dengan sangat baik. Dari aspek karakteristik lingkungan, adanya ketidakefisienan yaitu sering mengalami miscommunication dan tumpang tindih penugasan, serta pemetaan wilayah yang belum optimal, meskipun telah dilakukan monitoring dan evaluasi beberapa kali. Dalam hal karakteristik pekerja, terdapat kekurangan dalam keikatan dan komitmen para pekerja terhadap organisasi, serta ketiadaan penghargaan atau *reward* untuk meningkatkan motivasi, walaupun responsivitas dalam menangani kedaruratan medis sudah cukup baik. Sementara itu, karakteristik kebijakan dan praktik manajemen menunjukkan bahwa komunikasi dan pengambilan keputusan sudah berjalan dengan baik dan fleksibel, namun pencapaian target strategis masih minim, dan inovasi dalam penanganan prank call dan ghost call masih belum efektif, dengan jumlah panggilan tidak sah pada tahun 2024 periode Januari-Juli masih tinggi yakni sebesar 12.129. Ini menunjukkan bahwa edukasi masyarakat dan inovasi dalam program pelayanan perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas yang lebih optimal.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Command Center*, NTPD 112, Kedaruratan



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG