

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pesat dalam era revolusi industri 4.0 telah memberikan dampak yang signifikan pada perubahan struktur birokrasi di Indonesia. Seiring berjalannya waktu, perubahan tersebut lebih fokus pada pemenuhan hak-hak sipil masyarakat terkait dengan barang, jasa, dan layanan administratif yang diberikan oleh pemerintah. Prinsip ini telah dijelaskan dalam konstitusi dan Undang-Undang Dasar, yang mengamanatkan kepada 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 mengambil langkah dalam reformasi birokrasi untuk menanggapi tantangan dan isu yang muncul akibat kemajuan teknologi di era digitalisasi ini. Pelayanan berbasis pada teknologi informasi atau e-government menjadi sebuah inovasi penting bagi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Penggunaan e-government menjadi salah satu alat bagi pemerintah untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat serta berbagai sarana komunikasi interaktif antara lembaga pemerintah (Efni, 2022).

Oleh karena itu, saat ini telah banyak regulasi yang diluncurkan mengenai penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi dalam pelayanan publik guna memudahkan penerapan *e-government*. Dalam Upaya menciptakan pelayanan yang optimal, Dinas Komunikasi Informatika Kota Bandung telah mengembangkan Bandung *Command Center* sebagai salah satu implementasi dari e-government. Bandung *Command Center* (BCC) mulai di bangun sejak tahun 2014 dan resmi dioperasikan pada tanggal 19 Januari 2015.

Tujuan utama dari BCC adalah untuk meningkatkan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, serta mempermudah manajemen pengambilan keputusan di dalam pemerintahan. Hal ini didasari oleh Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bandung Nomor. 20 Tahun 2022 tentang tata Kelola command center yang berfungsi sebagai, pertama *decision support system*, ialah untuk pengambilan keputusan pimpinan, kedua pusat krisis (*crisis center*), yaitu pengendalian administratif untuk mengatasi permasalahan kritis yang bersifat lintas Perangkat Daerah dan lembaga di wilayah kota, ketiga kegiatan pemantauan (*event monitoring*) meliputi: pemantauan pendapatan, perencanaan, pemantauan pelayanan perizinan terpadu satu pintu, sistem pemantauan fasilitas publik dan penanganan insiden publik, ialah untuk manajemen kendali penanganan atau pencegahan gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Dalam penggunaannya sistem informasi yang digunakan mengadopsi teknologi canggih untuk mengintegrasikan layanan publik. Pelayanan publik yang diberikan BCC yaitu adanya tiga layanan unggulan yakni, CCTV yang tersebar di seluruh Kota Bandung, LAPOR (Layanan Aplikasi dan Pengaduan Online Rakyat) serta NTPD 112 (Ningsih, 2018).

Ketiga layanan dari BCC ini sangatlah inovatif dan menarik perhatian, termasuk layanan NTPD 112 (Nomor Tunggal Panggilan Darurat). Layanan ini dapat dipakai dalam keadaan situasi kedaruratan seperti kecelakaan, kebakaran, atau bencana alam dan non alami. Dalam keadaan kedaruratan, seseorang dapat menghubungi *call center* 112 tanpa menggunakan pulsa, paket data bahkan tanpa jaringan telepon sekalipun. Ini memudahkan masyarakat yang sedang merasa dalam keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan cepat.

Gambar 1. 1 Jumlah Pengaduan Masyarakat Kota Bandung



*Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
(Data Diolah peneliti, 2023)*

Dari gambar diatas dapat terlihat sangat jelas bahwa masalah pengaduan masyarakat Kota Bandung cukup tinggi. Dimana Pada Tahun 2021 Pengaduan Kedaruratan sebanyak 599 Panggilan ke NTPD 112. Pada Tahun 2022 sebanyak 660 Panggilan dan Tahun 2023 periode Januari sampai akhir November sebesar 1.030 panggilan yang masuk. Hal ini harus menjadi poin penting karena banyaknya jumlah pengaduan masyarakat sebagai penerima layanan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik (Simbolon, 2018).

Salah satu langkah yang diambil oleh Kota Bandung untuk meningkatkan mutu pelayanan publik adalah fokus pada peningkatan aspek layanan pengaduan darurat. Dalam situasi darurat seperti kecelakaan lalu lintas, banjir, keamanan, atau kebakaran, di mana tingkat kegentingan sangat tinggi, diperlukan tindakan respons yang cepat, tanggap, dan efektif. Hal ini menjadi semakin signifikan ketika melihat data pengaduan masyarakat Kota Bandung, dimana beberapa kejadian seperti, kebakaran, kecelakaan, bencana alam dan insiden lalu lintas terus mengalami fluktuasi.

Gambar 1.2 Jumlah Kedaruratan Berdasarkan Jenisnya



*Sumber : Instagram Bandungsiaga112
(Data Diolah Peneliti,2023)*

Gambar diatas menjelaskan data pada tahun 2021 terkait tingginya angka kejadian darurat, terutama terkait kecelakaan, kebakaran, kesehatan, kriminalitas, keamanan, bencana alam penyelamatan hewan dan kedaruratan lainnya menunjukkan perlunya penanganan yang lebih efektif. Meski demikian, masyarakat menghadapi kesulitan karena adanya berbagai macam nomor call center yang tersebar di berbagai instansi, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD), seperti Polisi (110), PLN (002-123), Pemadam kebakaran (022-113), PMI Kota Bandung (022-20542781), Kemenkes (022-119) dan Posko Bencana alam (022-129) dan OPD lainnya itu mempunyai nomor panggilan tersendiri. Hal ini menciptakan hambatan dalam mendapatkan bantuan cepat dan menyebabkan ketidak efisienan dalam penanganan keadaan darurat di Kota Bandung.

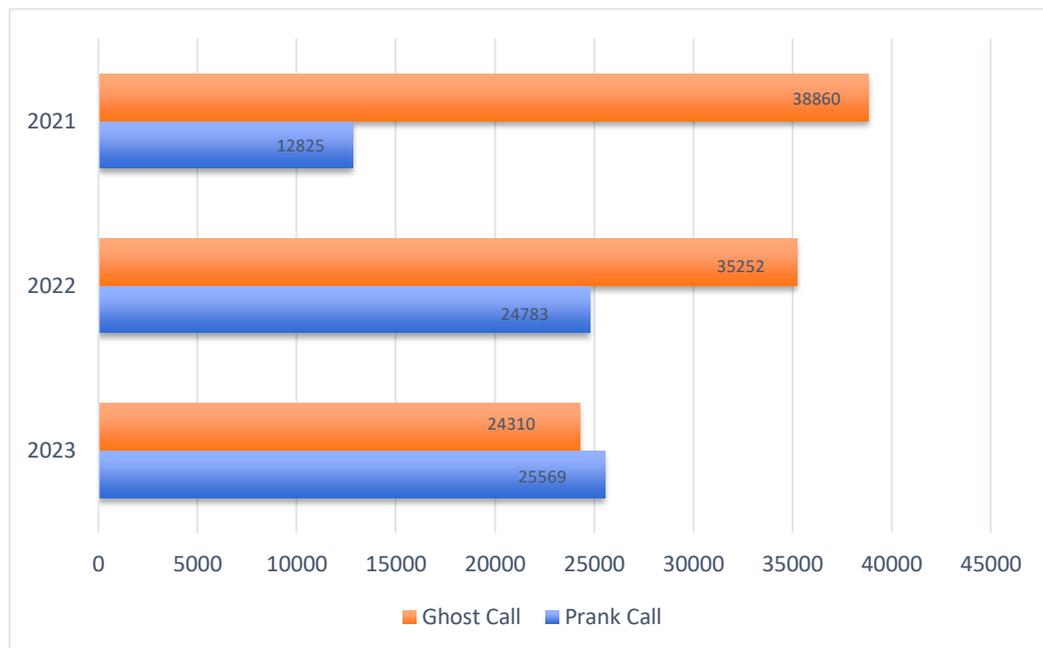
Melihat fenomena nomor kedaruratan yang terparsialkan kedalam beberapa Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) maka dibentuklah NTPD 112 yang dikelola oleh BCC dibawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika dalam rangka mendorong terciptanya sistem pemerintahan

berbasis elektronik (*e-government*) di Kota Bandung. NTPD 112 ini terintegrasi dengan banyak Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) diantaranya Pemadam Kebakaran, Kepolisian, Dinas Kesehatan, Satpol PP, Dinas Perhubungan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Palang Merah Indonesia (PMI), PLN dan berbagai lembaga dan instansi lainya.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung meluncurkan pelayanan satu pintu yaitu Sistem layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 yang berdasar pada Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bandung Nomor 104 Tahun 2021. Kehadirannya memiliki dampak besar terhadap masyarakat karena mudah diingat dan terjangkau. Penyelenggaraan system NTPD 112 diharapkan menjadi langkah inovatif yang memudahkan serta meningkatkan kepuasan layanan pemerintah terhadap pengaduan masyarakat.

Akan tetapi dalam kenyataannya setiap sistem pemerintahan berbasis elektronik tidak selalu berjalan dengan sesuai yang diharapkan. Berdasarkan wawancara awal, pada setiap aktivitas pelayanan publik tentunya masih terdapat beberapa kendala. Kendala yang terjadi sering kali berasal dari masyarakat yang kurang mengerti dalam menggunakan layanan call center 112. NTPD 112 yang dikelola Bandung *Command Center* sering menerima telepon dari masyarakat yang hanya iseng untuk melapor kejadian yang tidak sesuai keadaan (*prank call*) atau hanya untuk memastikan apakah nomor tersebut benar-benar bisa terhubung langsung dengan operator atau tidak, menerima telepon dari pelapor yang hanya ingin curhat tentang pribadi, serta terdapat juga panggilan yang tidak ada jawaban atau respon dari pelapor (*ghost call*). Hal ini terjadi karena NTPD 112 mudahnya diakses tanpa pulsa dan berlaku pada semua operator.

Gambar 1.3 Jumlah Prank Call dan Ghost Call



*Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
(Data Diolah Peneliti, 2023)*

Terlihat jelas dari tabel diatas menjelaskan jumlah *prank call* dan *ghost call* yang masuk ke NTPD 112 di setiap tahun ke tahun masih tetap tinggi. efektivitas program pelayanan Bandung *Command Center* TPD 112 ini belum optimal. Terlihat dari masih banyaknya *prank call* dan *ghost call* yang masuk di setiap tahunnya. Hal ini dikarenakan kurangnya manajemen pemantauan yang dilakukan oleh Bandung *Command Center* di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika akan tindak lanjuti para *prank call* dan *ghost call* ini.

Berdasarkan observasi awal, bahwasannya sebagaimana yang sudah disebutkan oleh Steers (1985:8) bahwa yang menjadi barometer efektivitas program ini bersangkutan dengan karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan & praktek manajemen. Dengan begitu penggunaan NTPD 112 yang dikelola oleh Bandung *Command Center* Kota Bandung belum efektif, karena terdapat dimensi belum terpenuhi yakni

berkaitan dengan kebijakan dan praktek manajemen yaitu minimnya pemantauan program karena masih terdapat banyak panggilan *prank call* dan *ghost call*. Atas dasar hal tersebutlah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang memang terdapat kaitanya dengan program Bandung *Command Center* NTPD 112 Kota Bandung, yang mana masih didapati kendala dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan dari sistem NTPD 112 dalam menangani serta memproses setiap laporan pengaduan masyarakat dengan mengajukan judul **“Efektivitas Program Pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 (Nomor Tunggal Panggilan Darurat) Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, peneliti menitikberatkan pada perumusan permasalahan untuk memastikan bahwa penelitian memiliki fokus dan arahan yang sesuai dengan batasan yang telah ditentukan. Adapun permasalahan yang diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang program Bandung *Command Center* NTPD 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
2. Minimnya pemantauan Bandung *Command Center* pada program NTPD 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

Dengan beberapa permasalahan tersebut maka mengakibatkan beberapa pertanyaan yang muncul terkait dengan kesiapan Bandung *Command Center* dalam penggunaan NTPD 112 di Kota Bandung.

C. Rumusan Masalah

Mengikuti pada latar belakang dan penjelasan mengenai identifikasi masalah. Dengan itu rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana karakteristik organisasi Program Pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
2. Bagaimana karakteristik lingkungan Program Pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
3. Bagaimana karakteristik pekerja Program Pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
4. Bagaimana karakteristik kebijakan & praktek manajemen Program Pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

D. Tujuan Penelitian

Bersandarkan rumusan masalah tersebut, diharapkan bisa mencapai tujuan-tujuan dibawah ini:

1. Guna mengetahui karakteristik organisasi program pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
2. Guna mengetahui karakteristik lingkungan Bandung *Command Center* pada pelayanan NTPD 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
3. Guna mengetahui karakteristik pekerja program pelayanan Bandung *Command Center* NTPD 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung
4. Guna mengetahui kebijakan & praktek manajemen program Bandung *Command Center* NTPD 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung

E. Manfaat dan Hasil Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini akan memberikan keuntungan bagi berbagai sektor dalam masyarakat, serta mendukung optimalisasi penggunaan NTPD 112 yang dikelola oleh Bandung Command Center di bawah supervisi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dengan cara yang efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa keuntungan dari pelaksanaan penelitian ini:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini harapannya akan menjadi kajian ilmu yang bermanfaat sebagai acuan atau referensi serta menjadi bahan informasi oleh peneliti lainnya ketika akan melaksanakan penelitian karya ilmiah yang membahas mengenai pelayanan NTPD 112.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Peneliti Diharapkan bahwa tugas akhir ini dapat berkontribusi untuk meningkatkan pemahaman dan pengalaman penulis dalam menerapkan pengetahuan tentang NTPD 112 yang dikelola oleh Bandung Command Center. Selain itu, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan solusi untuk masalah yang diteliti dan mengungkapkan sejauh mana kemampuan penulis dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh.

b. Bagi Instansi Sebagai bahan evaluasi agar bisa memaksimalkan kualitas program pelayanan Bandung Command Center NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sehingga harapannya dapat mewujudkan kualitas pelayanan yang efektif dan efisien.

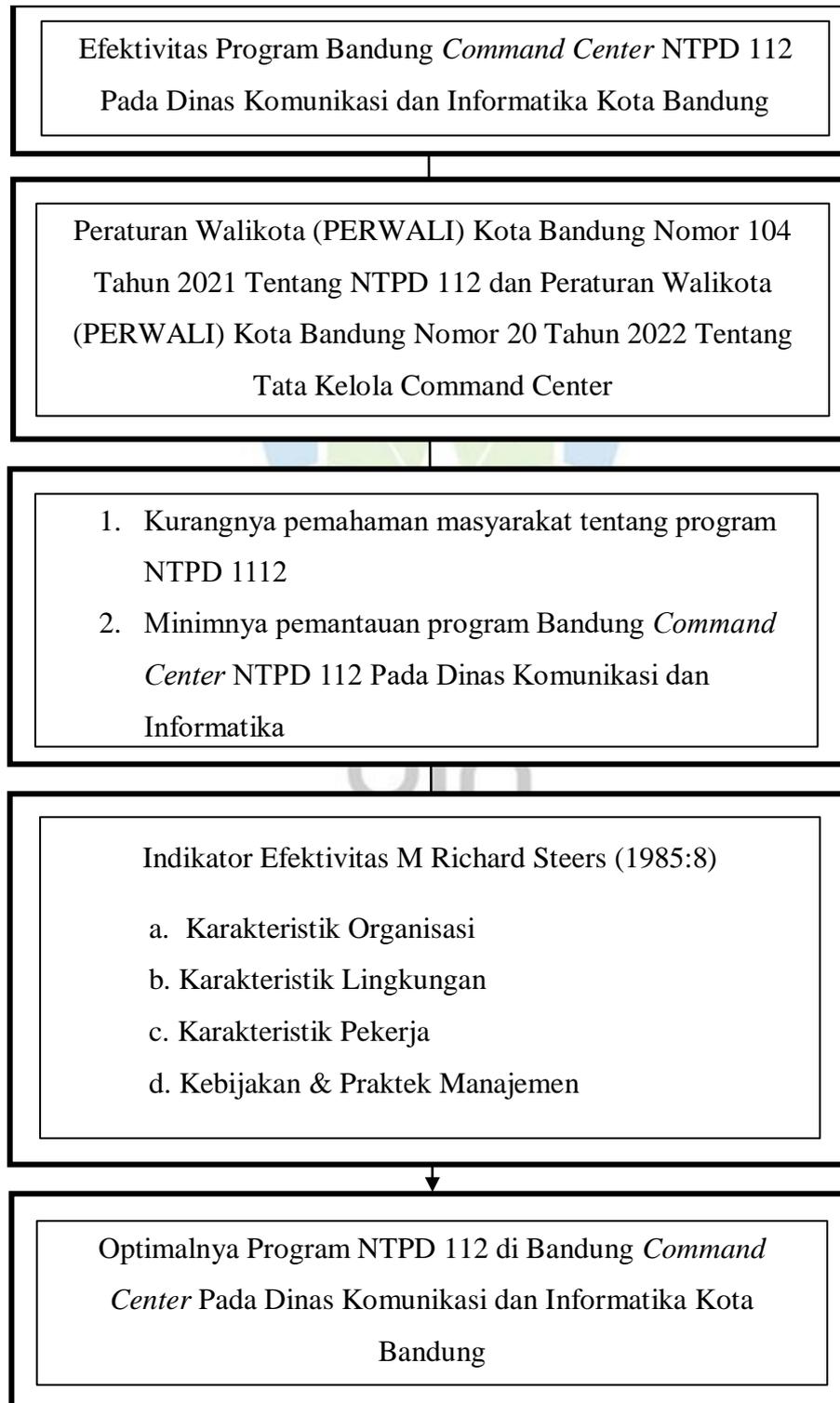
c. Bagi Masyarakat Luas

Harapannya, penelitian ini bisa memberika infomasi kepada masyarakat tentang layanan NTPD 112, serta memberikan bantuan, wawasan, dan pengetahuan tambahan bagi semua pihak yang terlibat dalam berbagai peran, baik secara langsung maupun tidak langsung.

F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini berfokus pada bahasan mengenai efektivitas program pelayanan NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Didasari dengan penjelasan pelaksanaan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bandung Nomor. 104 Tentang NTPD 112 dan Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Bandung Nomor 20 Tahun 2022 tentang tata kelola command center peraturan ini mengatur tentang ketentuan umum, fungsi command center, rencana induk command center, pengelolaan command center, manajemen operasional, pemeliharaan dan pengembangan, monitoring dan evaluasi, dan ketentuan penutup. Dalam penelitian ini memiliki identifikasi masalah yakni: kurangnya pemahaman masyarakat mengenai program pelayanan Bandung Command Center NTPD 112 dan minimnya pemantauan Bandung Command Center pada program pelayanan NTPD 112. Ditinjau dari teori efektivitas organisasi menurut Steers (1985:8) yaitu: karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, kebijakan & praktek manajemen. Sebagai tujuan akhir dari penelitian ini yakni NTPD 112 dapat mempermudah masyarakat Kota Bandung dalam menangani kegawatdaruratan. Jika digambarkan secara ringkas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran



G. Hasil Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan maka dicantumkan beberapa penelitian terdahulu agar penelitian ini diketahui dan bisa ditemukan perbedaan sehingga ada nilai pembeda dengan penelitian terdahulu. Selain itu juga sebagai bahan rujukan dan pendukung dalam penulisan penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan bahan rujukan ialah sebagai berikut:

Table 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil	Novelty
1	Efni, Siti Zubaedah (2022)	Efektivitas Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Oleh Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Makassar	Sistem layanan NTPD 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makassar mengalami ketidak efektifan dalam penerapannya. Penyebab utamanya adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut dan kurangnya upaya sosialisasi dari pemerintah kota dalam memperkenalkan sistem layanan tersebut. Akibatnya, banyak panggilan yang tidak serius masuk dengan tujuan yang tidak jelas dan diteruskan ke sistem layanan NTPD 112 .	Penelitian ini berfokus pada pelayanan NTPD 112 dan lokus dari penelitian ini di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Makasar. Peneliti menggunakan metode kualitatif dan memakai Teori Champbell J.P mengenai efektivitas yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. keberhasilan program 2. sasaran 3. kepuasan terhadap program 4. tingkat input dan output 5. pencapaian tujuan menyeluruh

2	Simbolon, Haidar Fakhi (2018)	Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program <i>Command Center</i> 112 (Studi Pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya)	Penelitian mengemukakan bahwa program <i>command center</i> 112 Kota Surabaya memenuhi standar kualitas layanan. Meskipun aspek pelayanan yang nyata, kehandalan petugas, responsivitas terhadap masyarakat, jaminan biaya dan legalitas, serta kesantunan dalam melayani masyarakat terpenuhi, terdapat aplikasi e-mbengok sebagai pendukung program. Namun terdapat kendala dari kesalahannya penomoran yang menyebabkan salah sambung dan kurangnya kerjasama antara petugas dan masyarakat.	Penelitian ini berfokus pada pelayanan NTPD 112 dan lokus dari penelitian ini di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya. Peneliti menggunakan metode kualitatif dan memakai Teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry: <ol style="list-style-type: none"> 1. tangibles 2. realibility 3. responsiveness 4. assurance 5. empathy
3	Sitorus, Tommy Edwardo (2019)	Element sukses Dalam Penerapan E-Government Pada Program Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Bandung	Hasil penelitian ini tentang keberhasilan program NTPD 112 Kota Bandung menyimpulkan bahwa program ini berhasil menciptakan layanan pengaduan keadaan darurat berbasis ICT yang lebih dimudahkan masyarakat. keberhasilan program ini tergantung pada	Penelitian ini berfokus pada program NTPD 112 dan lokus dari penelitian ini di Kota Bandung. Peneliti menggunakan metode kualitatif dan memakai konsep lima elemen keberhasilan e-government oleh Mohsen A Khaliq, Bruno D Lavin, dan Yivk Chaudry yaitu:

			elemen-elemen yang dimiliki oleh pemerintah sebagai penyelenggara program dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Process Reform 2. Leadership 3. Strategic Investment 4. Collaboration 5. Civil Engagement.
4	Perdana, M. Arham Fajar (2021)	Inovasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Makassar	Penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi layanan publik Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Makassar cukup baik. Ini terbukti dari nilai persentase setiap indikator nya, antara lain penggunaan, budaya pengguna, integrasi dalam organisasi, dan efektivitas upaya implementasi yang rata-rata mencapai 81%.	Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan NTPD 112 dan lokus dari penelitian ini di Kota Makassar. Peneliti menggunakan metode kuantitatif dan memakai Teori Real dan Poople 5 indikator pengukuran kriteria kesuksesan implementasi: <ol style="list-style-type: none"> a. Use b. Performance c. User attitudes beliefs d. Integration into the organization e. Effectiveness of implementation effort

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dipaparkan dalam tabel di atas, dapat disimpulkan bahwasanya terdapat beberapa perbedaan dari berbagai aspek, seperti dari aspek teori, *practical* dan aspek *empirical* dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti. Dari aspek teori tidak ada yang menggunakan teori efektivitas program dari Budiani. Dari aspek *practical* ada yang sama menjadikan NTPD 112 Kota Bandung sebagai objek atau lokus penelitian tetapi menggunakan teori yang berbeda. Sementara dalam aspek *empirical* penelitian terdahulu yang dipilih dilakukan dalam kisaran 5 tahun kebelakang yakni 2018- 2022 saja. Beberapa hal ini dapat menjadi sebuah

bukti bahwasanya penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sebuah penelitian yang baru.

Namun walaupun memang terbukti berbeda, penelitian terdahulu yang dipilih memberikan statement penguat untuk penelitian yang akan dijalankan oleh peneliti. Karena kesamaan topik yang dibahas membuat adanya benang merah yang terjalin antara penelitian terdahulu yang dipilih dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

H. Proposisi

Efektivitas program Bandung *Command Center* NTPD 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dapat berjalan secara maksimal jika mencermati: karakteristik organisasi, karakteristik lingkungan, karakteristik pekerja, karakteristik kebijakan dan praktek manajemen. Hal-hal tersebut agar dapat menjadi perhatian bagi instansi agar dapat memaksimalkan strategi dalam penggunaan NTPD 112 di Kota Bandung.

