



The Effectiveness of Padang Mayor Regulation No. 25 of 2023 on the 112 Emergency Call Service in Responding to Emergencies in Padang City

Lania Chairanisa¹, Lince Magriasti²

¹chairanisalania@gmail.com ; ²Lincemagriasti@fis.unp.ac.id

^{1,2} Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

ABSTRACT

This research was prompted by the implementation of Padang Mayor Regulation Number 25 of 2023 concerning the 112 Emergency Call Service, which aims to provide rapid, integrated, and easily accessible emergency services. However, implementation faces challenges such as low public awareness, suboptimal outreach, and a high volume of prank and ghost calls. This study aims to analyze the effectiveness of Padang Mayor Regulation Number 25 of 2023 regarding the 112 Emergency Call Service in handling emergencies in Padang City. A qualitative approach with a descriptive method was employed. Informants were selected using purposive sampling and included representatives from the Padang City Communication and Informatics Agency, PCC 112 operators, the Regional Disaster Management Agency (BPBD), the Fire Department, the Public Order Enforcers (Satpol PP), and the general public. Data collection involved observation, interviews, and documentation review, while data analysis utilized data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that the PCC 112 service has performed effectively based on indicators of achievement, integration, and adaptation. The service facilitates public access to emergency assistance through a single call number and enhances inter-agency coordination. However, service effectiveness remains suboptimal due to challenges such as low public awareness, uneven outreach, and the high frequency of prank and ghost calls, which impact operator performance. Therefore, increased public outreach, human resource capacity building, and service system improvements are necessary to optimize the 112 emergency call service.

Keywords: Effectiveness; Emergency Call Service; Padang Mayor's Regulation; Public Service; PCC 112

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta menjamin perlindungan terhadap warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik dituntut berlangsung secara efektif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (Ardhani, D., & Wahyudi, 2023). Sejalan dengan Sinambela (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dwiyanto (2021) juga menegaskan bahwa reformasi pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan masyarakat serta didukung oleh tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta memberikan perlindungan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan penanganan keadaan darurat yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan koordinasi antar instansi. Pelayanan darurat yang efektif menjadi indikator kemampuan pemerintah dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama dalam menghadapi situasi seperti kebakaran, kecelakaan, bencana alam, maupun gangguan keamanan. Oleh karena itu, penyelenggaraan layanan darurat memerlukan sistem yang terintegrasi agar setiap laporan dapat ditangani secara cepat dan tepat (Rohayatin, 2024).

Seiring perkembangan teknologi informasi, pemerintah terus melakukan inovasi pelayanan melalui sistem layanan darurat terpadu yang dapat diakses masyarakat secara mudah, cepat, dan tanpa biaya melalui pemanfaatan sistem berbasis digital. Transformasi digital tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, mudah diakses, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Menurut Nugroho (2021), digitalisasi pelayanan publik merupakan bagian dari inovasi sektor publik yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan pemerintah.

Salah satu inovasi tersebut adalah Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, yaitu sistem layanan darurat nasional yang dapat diakses masyarakat secara gratis selama 24 jam tanpa menggunakan kode area. Layanan ini mengintegrasikan berbagai instansi penanganan keadaan darurat, seperti pemadam kebakaran, layanan kesehatan, kepolisian, badan penanggulangan bencana, dan instansi terkait lainnya ke dalam satu nomor panggilan sehingga mempercepat proses koordinasi dan penanganan keadaan darurat (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2023). Di Kota Padang, penyelenggaraan layanan tersebut diatur melalui Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 sebagai dasar hukum operasional Padang Command Center (PCC) 112 dalam memberikan pelayanan darurat yang cepat, terpadu, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Melalui sistem ini, operator menerima laporan masyarakat, melakukan verifikasi, kemudian meneruskan laporan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang, seperti Dinas Pemadam Kebakaran, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Kesehatan, Satuan Polisi Pamong Praja, Dinas Perhubungan, dan instansi terkait lainnya. Keberadaan PCC 112 diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui koordinasi yang lebih cepat, terpadu, dan efisien (Dwi Oktaviany Kommala et al., 2023).

Meskipun demikian, implementasi layanan PCC 112 di Kota Padang masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan temuan awal peneliti melalui wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang, diketahui bahwa sebelum hadirnya layanan 112, masyarakat dihadapkan pada banyaknya nomor call center sektoral yang berbeda-beda, seperti layanan kepolisian, pemadam kebakaran, layanan kesehatan, dan instansi lainnya, yang sebagian di antaranya masih menimbulkan persepsi sebagai layanan berbayar atau sulit diakses oleh masyarakat. Kondisi tersebut menimbulkan kebingungan di tengah masyarakat, terutama dalam situasi darurat yang menuntut respons cepat dan keputusan yang tepat. Masyarakat sering kali tidak mengetahui harus menghubungi nomor yang mana terlebih dahulu, sehingga berpotensi menyebabkan keterlambatan penanganan keadaan darurat. Selain itu, adanya anggapan bahwa beberapa layanan call center bersifat berbayar juga menjadi faktor penghambat bagi masyarakat untuk segera mencari bantuan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Layanan Panggilan Darurat 112 dalam penanganan keadaan darurat di Kota Padang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Pemerintah Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan darurat, memperkuat koordinasi antarinstansi, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, serta memperluas sosialisasi kepada masyarakat agar layanan PCC 112 dapat

dimanfaatkan secara optimal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Layanan Panggilan Darurat 112 dalam penanganan keadaan darurat di Kota Padang. Metode kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, pengalaman, dan pandangan para pelaksana kebijakan secara langsung di lapangan. Menurut Waruwu (2023), penelitian kualitatif berfokus pada penjelasan suatu gejala sosial melalui data berbentuk narasi, sehingga peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam menginterpretasikan data. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi nyata pelaksanaan pendidikan inklusif tanpa melakukan manipulasi variabel yang diteliti. Fokus penelitian ini pada Efektivitas Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Layanan Panggilan Darurat 112 Dalam Penanganan Keadaan Darurat di Kota Padang. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya data dianalisis menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman yang meliputi, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Layanan Call Center 112 di Kota Padang

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat memiliki tingkat aktivitas masyarakat yang tinggi serta kerawanan terhadap berbagai kondisi kedaruratan, seperti bencana alam, kebakaran, kecelakaan lalu lintas, gangguan ketertiban umum, dan keadaan darurat lainnya. Kondisi tersebut menuntut pemerintah daerah untuk menyediakan sistem pelayanan darurat yang cepat, mudah diakses, dan terintegrasi antarinstansi. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan adalah penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 melalui Padang Command Center (PCC) 112. Layanan ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam memperoleh bantuan darurat melalui satu nomor panggilan sekaligus mempercepat koordinasi antarinstansi sehingga penanganan keadaan darurat dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

Layanan Call Center 112 Kota Padang merupakan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang mengintegrasikan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam penanganan keadaan darurat melalui satu nomor panggilan. Keberadaan Padang Command Center (PCC) 112 sebagai pusat kendali telah menciptakan mekanisme pelayanan yang terstruktur, mulai dari penerimaan laporan, verifikasi informasi, hingga pendistribusian laporan kepada instansi yang berwenang sesuai dengan jenis kejadian. Terdapat tujuh instansi utama yang terlibat, yaitu Dinas Pemadam Kebakaran, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan, Dinas Lingkungan Hidup, serta Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Tabel 1 Jenis Keadaan Darurat yang Ditangani PCC 112

No	Jenis Keadaan Darurat	Instansi Penanganan
1.	Kebakaran	Damkar
2.	Kecelakaan lalu lintas	Dinas Kesehatan/Kepolisian
3.	Pohon tumbang	BPBD/DLH
4.	Bencana alam	BPBD
5.	Gangguan ketertiban umum	Satpol PP
6.	Tindak kriminal	Kepolisian
7.	Kondisi medis darurat	Dinas Kesehatan
8.	Keadaan darurat lainnya	OPD terkait

Sumber: Diskominfo Kota Padang, 2025

Sistem koordinasi terpadu ini memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan darurat secara cepat dan efisien. Meskipun demikian, pelaksanaan layanan masih menghadapi sejumlah tantangan, baik dari sisi internal maupun eksternal, sehingga diperlukan upaya penyempurnaan agar efektivitas penyelenggaraan layanan dapat semakin optimal.

1. Efektivitas Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023

Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 merupakan dasar hukum dalam penyelenggaraan layanan Call Center 112 di Kota Padang. Regulasi ini mengatur berbagai aspek penting, mulai dari tujuan layanan, mekanisme operasional, hingga pembagian tugas antar instansi. Berdasarkan hasil penelitian, keberadaan Perwali ini memiliki peran yang sangat signifikan dalam mendukung efektivitas layanan. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh Pranata Komputer Ahli Muda Bapak Agus salim menyatakan

"...Peraturan Wali Kota Nomor 25 Tahun 2023 menjadi pedoman utama bagi kami dalam menyelenggarakan layanan Call Center 112. Di dalam peraturan tersebut sudah diatur mengenai tujuan pembentukan layanan, mekanisme penerimaan dan penanganan laporan masyarakat, pembagian tugas masing-masing operator, hingga koordinasi dengan organisasi perangkat daerah yang terlibat dalam penanganan keadaan darurat. Dengan adanya regulasi ini, setiap petugas memiliki acuan yang jelas dalam menjalankan tugas sehingga pelayanan dapat dilakukan secara terarah dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, keberadaan Perwali juga mempermudah koordinasi antarinstansi karena masing-masing OPD telah mengetahui peran dan tanggung jawabnya dalam menangani setiap jenis laporan yang diterima melalui Call Center 112. Oleh karena itu, pelaksanaan layanan tidak dilakukan berdasarkan kebiasaan atau inisiatif masing-masing petugas, tetapi mengacu pada aturan yang sama sehingga penyelenggaraan layanan dapat berjalan lebih tertib, terkoordinasi, dan memiliki kepastian hukum."

Dari perspektif kebijakan publik, pernyataan tersebut menunjukkan bahwa regulasi telah berfungsi sebagai instrumen yang memberikan arah dan kepastian dalam pelaksanaan program. Dengan adanya Perwali, setiap aktor yang terlibat memiliki pemahaman yang sama mengenai peran dan tanggung jawab masing-masing. Namun, efektivitas suatu kebijakan tidak hanya ditentukan oleh kejelasan regulasi, tetapi juga oleh sejauh mana kebijakan tersebut dapat diimplementasikan secara optimal di lapangan. Dalam hal ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara normatif Perwali telah berjalan dengan baik, namun secara operasional masih terdapat berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas layanan.

2. Analisis Efektivitas PCC 112 Berdasarkan Tujuan Perwali

Pemerintah Kota Padang mengeluarkan Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Panggilan Darurat 112 yang menjadi landasan hukum bagi operasional Padang Command Center 112 (PCC 112), yang diresmikan pada Agustus 2023 sebagai pusat koordinasi layanan darurat terpadu.

Peraturan Walikota tersebut menetapkan tujuan utama penyelenggaraan layanan Call Center 112, yaitu mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam menangani kondisi gawat darurat, mempermudah masyarakat dalam mengingat nomor panggilan darurat, serta meningkatkan efektivitas koordinasi antarinstansi dalam penanganan kejadian darurat. Selain itu, regulasi ini juga mengatur secara rinci mengenai mekanisme operasional layanan, termasuk peran dan tugas operator sebagai garda terdepan dalam sistem pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan operator call center 112 Bapak Robi Murdini mengatakan :

".....operator Call Center 112 memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran alur pelayanan. Tugas operator meliputi menerima panggilan darurat dari masyarakat, melakukan analisis awal terhadap informasi yang disampaikan, menentukan instansi yang berwenang dalam penanganan kejadian, serta meneruskan informasi tersebut kepada perangkat daerah

terkait. Selain itu, operator juga bertanggung jawab dalam melakukan pencatatan data pada sistem aplikasi, memantau tindak lanjut laporan, serta memastikan bahwa setiap laporan darurat mendapatkan respons dari instansi terkait hingga tahap penyelesaian....” (wawancara 12/01/2026)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa operator Call Center 112 memegang peranan penting sebagai garda terdepan dalam penyelenggaraan layanan darurat. Operator tidak hanya bertugas menerima laporan dari masyarakat, tetapi juga melakukan verifikasi awal, mengoordinasikan penanganan dengan instansi terkait, serta memantau tindak lanjut setiap laporan hingga selesai. Pelaksanaan tugas tersebut menunjukkan bahwa peran operator telah diatur secara sistematis dan membutuhkan pedoman yang jelas agar pelayanan dapat berjalan secara efektif, terkoordinasi, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Peran dan tanggung jawab operator tersebut sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Padang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112. Hal tersebut sejalan dengan hasil wawancara dengan Pranata Komputer ahli Muda Bapak Agus Salim menyatakan bahwa :

“...Perwali ini menjadi pedoman utama kami dalam menjalankan layanan 112, mulai dari alur pelayanan, pembagian tugas, sampai koordinasi dengan OPD lain. Jadi semua sudah diatur secara jelas di dalam regulasi tersebut....” (wawancara 04/08/2025)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa Peraturan Wali Kota Padang Nomor 25 Tahun 2023 tidak hanya berfungsi sebagai dasar hukum, tetapi juga sebagai pedoman operasional yang mengatur seluruh proses penyelenggaraan layanan 112. Meskipun demikian, efektivitas penerapan pedoman tersebut tidak hanya bergantung pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola layanan, melainkan juga pada pelaksanaan koordinasi oleh seluruh instansi yang menjadi bagian dari sistem penanganan keadaan darurat. Oleh karena itu, peneliti juga menggali informasi dari instansi terkait untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas peraturan tersebut. Hal ini dipertegas dengan wawancara yang penulis lakukan dengan Hasil Dinas Pemadam Kebakaran Komandan Pos (Danpos) 4 Ibu Yosi Anita menunjukkan bahwa regulasi tersebut turut memperjelas mekanisme koordinasi antarinstansi:

“....Dengan adanya sistem 112 yang diatur dalam Perwali, laporan yang masuk ke kami sudah melalui proses dari operator. Jadi informasi yang kami terima sudah lebih terarah dan bisa langsung ditindaklanjuti di lapangan. Operator biasanya sudah menyampaikan lokasi kejadian, jenis kejadian, dan informasi penting lainnya sehingga kami tinggal menyiapkan personel dan peralatan yang diperlukan. Kondisi ini membuat koordinasi menjadi lebih mudah dibandingkan apabila masyarakat langsung menghubungi berbagai instansi secara terpisah, karena semua laporan sudah melalui satu pintu dan diteruskan sesuai dengan kewenangan masing-masing instansi....” (Wawancara, 03 Desember 2025)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Peraturan Wali Kota Padang Nomor 25 Tahun 2023 telah mendukung terciptanya koordinasi yang lebih terstruktur antara Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola Call Center 112 dengan Dinas Pemadam Kebakaran sebagai instansi pelaksana penanganan darurat. Proses penyaringan dan verifikasi informasi yang dilakukan oleh operator sebelum laporan diteruskan kepada instansi terkait membantu memastikan bahwa informasi yang diterima lebih jelas, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan penanganan di lapangan. Dengan demikian, petugas dapat lebih cepat mengambil tindakan tanpa harus melakukan verifikasi ulang secara berulang kepada pelapor.

3. Faktor Penghambat dan Pendukung

Secara keseluruhan, efektivitas layanan Call Center 112 di Kota Padang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling mendukung maupun menghambat pelaksanaan layanan.

Faktor penghambat meliputi tingginya jumlah prank call dan ghost call, keterbatasan jumlah operator, kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, serta keterbatasan anggaran. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja operator, kecepatan respons layanan, dan masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi layanan 112. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rulla Hasna Kamila, Hardi Warsono (2023), yang menemukan bahwa efektivitas layanan Call Center 112 dipengaruhi oleh beberapa kendala, seperti tingginya prank call, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, dan belum optimalnya penyebaran informasi kepada masyarakat. Berikut rekapitulasi jumlah prank call berdasarkan data PCC 112 disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2 Rekapitulasi Prank Call PCC 112 Kota Padang Berdasarkan Tahun

No	Tahun	Jumlah Prank Call	Jumlah Ghost Call	Total Panggilan Tidak Valid
1.	2023	923	444	1.367
2.	2024	6.198	1.561	7.759
3.	2025*	2.958	151	3.109
4.	Jumlah	10.079	2.156	12.235

Sumber: Dokumentasi PCC 112 Kota Padang, Report Prank Ghost call Full(diolah peneliti, 202).

Di sisi lain, efektivitas layanan didukung oleh adanya regulasi yang jelas melalui Peraturan Wali Kota Padang Nomor 25 Tahun 2023, koordinasi yang baik antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), pemanfaatan teknologi informasi, serta komitmen Pemerintah Kota Padang dalam mendukung penyelenggaraan layanan. Berbagai faktor pendukung tersebut memperkuat koordinasi, mempercepat proses penanganan laporan darurat, serta menjamin keberlangsungan pelayanan selama 24 jam. Oleh karena itu, peningkatan jumlah sumber daya manusia, penguatan sosialisasi kepada masyarakat, dan dukungan anggaran yang memadai perlu terus dilakukan agar efektivitas penyelenggaraan layanan Call Center 112 di Kota Padang dapat semakin optimal. Temuan ini didukung oleh penelitian Citradewi et al (2024), yang menjelaskan bahwa kualitas layanan Call Center 112 sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi, kecepatan respons operator, serta koordinasi antarinstansi dalam menangani laporan kedaruratan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis menggunakan teori efektivitas menurut Mokoginta dkk. (2021), implementasi Peraturan Wali Kota Padang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Padang Command Center (PCC) 112 di Kota Padang menunjukkan bahwa efektivitas penyelenggaraan layanan kedaruratan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini didasarkan pada analisis terhadap tiga indikator efektivitas, yaitu pencapaian, integrasi, dan adaptasi, yang masing-masing menunjukkan keberhasilan sekaligus masih menyisakan beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

Pada indikator pencapaian, penelitian menunjukkan bahwa tujuan utama penyelenggaraan PCC 112 telah mulai diwujudkan melalui penyediaan layanan panggilan darurat terpadu yang dapat diakses masyarakat selama dua puluh empat jam tanpa dipungut biaya. Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh bantuan darurat karena pelaporan cukup dilakukan melalui satu nomor telepon tanpa harus menghubungi instansi yang berbeda-beda. Selain itu, rata-rata waktu respons terhadap beberapa jenis keadaan darurat menunjukkan bahwa sistem pelayanan telah mampu mempercepat penyampaian informasi kepada instansi terkait sehingga penanganan dapat segera dilakukan. Meskipun demikian, pencapaian tujuan pelayanan masih menghadapi berbagai hambatan, antara lain tingginya jumlah prank call dan ghost call, rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap fungsi layanan, keterbatasan jumlah operator, serta belum meratanya sosialisasi kepada masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan tujuan pelayanan belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan harapan kebijakan.

Selanjutnya, pada indikator integrasi, penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Padang telah berhasil membangun koordinasi lintas organisasi melalui kerja sama antara Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Pemadam Kebakaran, BPBD, Satpol PP, Dinas Kesehatan, Kepolisian, dan berbagai instansi lainnya. Keberadaan operator PCC 112 sebagai pusat penerimaan laporan telah mempermudah proses distribusi informasi kepada instansi yang berwenang sesuai dengan jenis kejadian yang dilaporkan masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa mekanisme koordinasi antarinstansi telah berjalan cukup baik dan mampu mendukung percepatan pelayanan kedaruratan. Akan tetapi, efektivitas integrasi masih dipengaruhi oleh belum optimalnya kesiapan petugas siaga selama dua puluh empat jam, koordinasi yang pada kondisi tertentu masih dilakukan secara manual, serta belum terhubungnya seluruh instansi dengan sistem monitoring PCC 112 secara langsung. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat yang belum dilakukan secara menyeluruh juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas integrasi pelayanan.

Sementara itu, pada indikator adaptasi, penelitian menunjukkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Padang telah berupaya menyesuaikan penyelenggaraan pelayanan dengan perkembangan teknologi informasi melalui penyediaan ruang operator, perangkat komputer, jaringan internet, dashboard monitoring, serta pelaksanaan pelatihan bagi operator PCC 112. Berbagai upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Namun demikian, kemampuan adaptasi organisasi masih menghadapi beberapa kendala, antara lain keterbatasan jumlah sumber daya manusia, belum tersedianya sistem penyaringan otomatis terhadap prank call dan ghost call, serta gangguan teknis pada jaringan komunikasi yang sewaktu-waktu dapat memengaruhi kelancaran operasional layanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa organisasi masih memerlukan penguatan kapasitas agar mampu beradaptasi secara lebih optimal terhadap peningkatan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Apabila ketiga indikator tersebut dianalisis secara keseluruhan, maka dapat dipahami bahwa efektivitas implementasi Peraturan Wali Kota Padang Nomor 25 Tahun 2023 tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan penyelenggaraan layanan PCC 112 sebagai inovasi pelayanan publik, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam mengelola sumber daya, membangun koordinasi lintas sektor, serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan secara tepat. Dengan kata lain, efektivitas layanan PCC 112 merupakan hasil dari keterkaitan antara kemampuan organisasi mencapai tujuan pelayanan, membangun integrasi kelembagaan, dan melakukan adaptasi terhadap berbagai perubahan lingkungan strategis.

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui PCC 112 telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kedaruratan di Kota Padang. Masyarakat memperoleh akses pelayanan yang lebih mudah, instansi pemerintah memiliki mekanisme koordinasi yang lebih terstruktur, serta proses penanganan keadaan darurat menjadi lebih cepat dibandingkan sebelum diterapkannya sistem pelayanan terpadu. Akan tetapi, manfaat tersebut belum dapat dirasakan secara optimal karena masih terdapat berbagai faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan, baik yang berasal dari faktor internal organisasi maupun faktor eksternal berupa perilaku masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dari sisi internal organisasi, kendala utama terletak pada keterbatasan jumlah operator, keterbatasan anggaran, belum optimalnya integrasi sistem teknologi antarinstansi, serta perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia secara berkelanjutan. Sementara itu, dari sisi eksternal, masih rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap fungsi layanan PCC 112 menyebabkan tingginya angka prank call dan ghost call yang secara langsung memengaruhi efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas implementasi

kebijakan tidak hanya bergantung pada upaya pemerintah daerah, tetapi juga memerlukan dukungan masyarakat melalui penggunaan layanan secara bertanggung jawab sesuai dengan tujuan penyelenggaraannya.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 tentang Layanan Panggilan Darurat 112 melalui Padang Command Center (PCC) 112 telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan pelayanan penanganan keadaan darurat di Kota Padang. Efektivitas tersebut tercermin dari kemudahan akses layanan melalui satu nomor darurat, meningkatnya koordinasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta adanya sistem operasional yang terstruktur dalam menerima, memverifikasi, dan meneruskan laporan kepada instansi yang berwenang. Dukungan teknologi informasi, sarana dan prasarana, serta pelatihan bagi operator turut mendukung penyelenggaraan layanan yang lebih cepat dan terintegrasi.

Namun, efektivitas layanan belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat mengenai fungsi layanan 112, belum meratanya sosialisasi, serta tingginya jumlah prank call dan ghost call yang menghambat penanganan laporan darurat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta evaluasi dan penyempurnaan sistem pelayanan secara berkelanjutan agar tujuan Peraturan Walikota Padang Nomor 25 Tahun 2023 dapat tercapai secara maksimal dan kualitas pelayanan publik dalam penanganan keadaan darurat semakin efektif.

Rekomendasi penelitian selanjutnya 1) Mengembangkan penelitian mengenai layanan panggilan darurat 112 dengan menggunakan pendekatan, teori, atau metode penelitian yang berbeda. 2) Mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PCC 112 sebagai indikator efektivitas layanan. 3) Menganalisis kualitas pelayanan dan response time dalam penanganan keadaan darurat untuk mengukur kinerja layanan secara lebih objektif. 4) Melakukan studi komparatif implementasi layanan 112 di berbagai daerah guna mengidentifikasi praktik terbaik (best practices) dan faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan. 5) Menghasilkan kajian yang lebih komprehensif sebagai dasar pengembangan kebijakan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan layanan panggilan darurat 112 di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhani, D., & Wahyudi, K. E. (2023). Inovasi pelayanan pengaduan masyarakat Call Center 112 sebagai wadah pengaduan darurat di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JIAP)*. <https://doi.org/10.31764/jiap.v1i12.14647>
- Citradewi, R. A., Semarang, P. K., & Tengah, J. (2024). *Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112 (Studi di Dinas Komunikasi , Informatika , Statistik , dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah)*. 6(1), 50–75.
- Dwi Oktaviany Kommala, Inriany Novica Ruminding, Salsabila Salsabila, Serly Fitriana, Anisa Dea Syafira, & Cerry Shneider. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 147–158. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i1.286>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, R. (2021). *Public Policy*. Elex Media Komputindo.
- Rohayatin, T. (2024). *Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Rulla Hasna Kamila, Hardi Warsono, R. S. S. (2023). *EVALUASI KEBIJAKAN*

- PENANGGULANGAN BENCANA DARURAT MELALUI PROGRAM CALL CENTER U-GARUDA 112 DI KABUPATEN KUDUS*. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41361>
- Sinambela, L. P. (2019). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>