

## **KUALITAS LAYANAN NOMOR PANGGIL DARURAT (NDP) CALL CENTRE 112 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA BANDUNG**

**Anwar Solihin**<sup>1\*</sup>, Ani Surtiani <sup>2</sup>, Sri Astuti <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi, Bandung, Indonesia

\*Korespondensi : [udendidaefendi1@gmail.com](mailto:udendidaefendi1@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis aspek yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Nomor Panggilan Darurat (NPD) Call Center 112 di Dinas Komunikasi dan informasi Kota Bandung. Dalam hal ini Penulis berusaha membahas tentang Kualitas pelayanan tersebut menggunakan berbagai teori dari Zeithaml et al. (1990) dalam buku Hardiyansyah (2018) tentang Tangibles (kemampuan fisik), Reliability (kehandalan), Responsivness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Emphaty (perhatian). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber dan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi". Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan NPD Call Center 112 dinas Komunikasi dan informasi Kota Bandung merupakan program dan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung yang dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mempertegas kembali bahwa penyelenggaraan Otonomi Daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana fungsinya, Layanan 112 untuk membantu masyarakat yang mendapat kesusahan yang ada di lingkungan wilayah Kota Bandung yang bisa diatasi melalui koordinasi antar Instansi terkait Implementasi Kebijakan.

**Kata Kunci :** Call Center 112, Kualitas Pelayanan.

### **ABSTRACT**

*This research is intended to identify and analyze aspects related to the Quality of Emergency Call Number (NPD) Call Center 112 service at the Bandung City Communication and Information Office. In this case the author tries to discuss service quality using various theories from Zeithaml et al. (1990) in Hardiyansyah's book (2018:63) regarding Tangibles (physical ability), Reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), Assurance (guarantee), Empathy (attention). The qualitative research method is research method based on the philosophy of postpositivism, used to examine the condition of natural objects. Where the researcher is the key instrument, sampling sources and data is carried out by triangulation (combined) data analysis is inductive/qualitative in nature, and the result of qualitative research emphasize meaning rather than generalization. The results of the study can be concluded that the service quality of the NPD Call Center 112 of the Bandung City Communication and Information service is a program and activity of the Bandung City Communication and Information Service which*

*is carried out as stipulated in Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government reaffirming that the implementation of Regional Autonomy must always oriented towards improving the welfare of society. As per its function, call centre 112 service is to help people who are in trouble in the Bandung City area which can be overcome through coordination between agencies related to policy implementation.*

**Keywords :** *Service quality, Call Center 112.*

## **A. PENDAHULUAN**

Peran serta setiap Instansi Pemerintah Daerah sangat penting dan akan sangat menentukan pelaksanaan Otonomi di daerah. Otonomi Daerah mengantarkan Pemerintah Daerah memiliki kewenangan yang sangat luas, untuk mengatur urusan rumah tangganya. Dengan demikian setiap organisasi Pemerintah Daerah harus melaksanakan teknis penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah memegang peranan yang sangat strategis, yang harus dioptimalkan dalam pelaksanaan Otonomi Daerah (Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014)

Kepercayaan pemerintah pusat kepada daerah disimbolkan dengan adanya desentralisasi (Fauzi, 2019). Sistem desentralisasi dalam kebijakan otonomi daerah menjadi hal yang serius dihadapi setiap pemerintah daerah, sebagai akses dari paradigma baru yang berkembang. Hal ini disikapi pemerintah pusat dengan memberikan kebebasan penuh kepada setiap daerah untuk mengurus dirinya sendiri dengan lebih memperhatikan kebutuhan lokal yang tidak lagi disamaratakan secara nasional.

Rencana pembangunan jangka panjang Indonesia mengadopsi visi ini, dan menghubungkannya dengan inisiatif pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan pengembangan sumber daya manusia, yang juga berisikan penciptaan masyarakat berbasis informasi dan pengetahuan. Peran TIK juga

ditekankan dalam aspek demokratisasi dan tata kelola pemerintahan. Sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah yaitu E-government merupakan suatu sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik untuk meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan pilihan kepada masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses informasi publik (Wirawan, 2020).

Paradigma tersebut sangat terasa dalam pola komunikasi masyarakat antara lain ditandai dengan semakin terbukanya akses komunikasi dan informasi. Keterbukaan yang ditunjang oleh perkembangan teknologi itu mengakibatkan kebutuhan masyarakat akan hal tersebut meningkat pesat. Keinginan untuk serba terbuka dan transparan menjadi sebuah trend yang harus disikapi secara positif oleh pemerintah.

Pelaksanaan Otonomi Daerah saat ini telah memberi peluang pada Pemerintah Kota Bandung untuk melaksanakan berbagai kewenangan yang lebih luas dalam rangka mengurus rumah tangga daerah. Pada saat yang sama, bidang komunikasi dan informatika di era digital ini sangatlah penting, kehadirannya dalam bentuk TIK, sudah menjadi tuntutan kebutuhan baik di lingkungan pemerintahan, swasta maupun masyarakat dan individu yang pada akhirnya akan mewujudkan konsep

masyarakat informasi. Rencana pembangunan jangka panjang Indonesia tentunya mengadopsi visi ini, terutama dengan menghubungkan inisiatif TIK dengan inisiatif pengembangan sumber daya manusia, yang juga berisikan penciptaan masyarakat berbasis informasi dan pengetahuan. Peran TIK juga ditekankan dalam aspek demokratisasi dan tata kelola pemerintahan. Untuk itu pemanfaatan TIK diberi mandat untuk menciptakan tercapainya keadilan, kemudahan, transparansi, dan akuntabilitas dalam layanan-layanan pemerintah kepada publik.

Selaras dengan hal tersebut, rencana pembangunan Kota Bandung juga menekankan pentingnya peran TIK dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang lebih baik inisiatifinisiatif TIK kota juga dilakukan dalam rangka mewujudkan misi kedua Pemerintah Kota Bandung yaitu Menghadirkan Tata Kelola Pemerintahan yang efektif, bersih dan melayani.

Dalam pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah sebagai birokrasi publik mempunyai kewajiban untuk memberikan layanan yang baik dan professional. Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Menurut Hardiyansyah (2018), Pemberian pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu kedudukan aparatur Pemerintah dalam pelayanan umum (public service) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana Pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang

dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menekankan bahwa pemerintah memiliki tanggungjawab untuk melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai standar dan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam pelaksanaannya masih banyak yang harus ditingkatkan dari pelayanan publik oleh pemerintah dan tidak menutup kemungkinan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Pemerintah Kota Bandung mempunyai wilayah seluas 16.729,65 Ha atau sekitar 171 km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk tahun 2019 sebanyak 2.507.888 jiwa (BPS Kota Bandung, 2019) merupakan wilayah perkotaan dengan sejumlah permasalahan perkotaan yang kompleks. Melalui konsep Bandung Smart City diharapkan permasalahan perkotaan dapat teratasi. Konsep ini dipercaya dapat menjadi solusi untuk menciptakan sebuah kota yang aman dan nyaman bagi masyarakat melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi secara maksimal.

Tiga sasaran penerapan konsep Bandung Smart City melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu to control, to connect, dan to observe. Sasaran to connect artinya menjadi penghubung antara masyarakat dengan Pemerintah Kota Bandung, salah satunya adalah layanan Nomor Panggilan Darurat (NPD) Call Center 112 pada Bandung Command Center (BCC) yang dikelola oleh

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung. Bandung Command Center (BCC) itu sendiri adalah sebuah icon smart city di Kota Bandung. Prasarana ruangan/bangunan dilengkapi dengan teknologi yang canggih sebagai pendukung operasional BCC ditujukan untuk menyempurnakan pelayanan publik dari Pemerintah Kota Bandung kepada masyarakat. Dibangun sejak tahun 2014 dan resmi beroperasi pada tanggal 19 Januari 2015, BCC menjadi salah satu inovasi Pemerintah Kota Bandung dalam hal pelayanan publik. BCC memiliki dua fungsi, yakni sebagai sistem pengambilan keputusan bagi pimpinan, serta sebagai alat untuk mengoptimalkan pelayanan publik bagi masyarakat di Kota Bandung. Sebagai penyedia layanan publik bagi masyarakat, BCC menyelenggarakan layanan untuk menampung pengaduan dan aspirasi masyarakat serta layanan kegawatdaruratan (Diskominfo Kota Bandung, 2013)

Nomor Panggilan Darurat (NPD) Call Center 112 tersebut merupakan sebuah layanan kegawatdaruratan yang dibentuk oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, dengan menimbang bahwa Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat di Indonesia perlu lebih dioptimalkan untuk mendukung pengiriman, penyaluran dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan negara, keselamatan jiwa manusia dan harta benda, bencana alam, marabahaya, dan/atau wabah penyakit sehingga penanganan keadaan darurat

dapat dilaksanakan secara terpadu. Definisi gawat darurat adalah suatu keadaan yang terjadi secara tiba-tiba, yang mengakibatkan seseorang atau banyak orang memerlukan penanganan/pertolongan segera, dalam arti pertolongan secara cermat, tepat, dan cepat.

Pada bulan Desember 2016, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia meresmikan operasional Layanan NPD Call Center 112 di 10 Kota pilot project di Indonesia, yakni Kota Batam, Kota Tangerang, Kota Depok, Kota Bogor, Kota Bandung, Kota Surakarta, Kota Balikpapan, Kota Denpasar, Kota Mataram dan Kota Makassar.

Layanan Nomor Panggilan Darurat (NPD) Call Center 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung merupakan salah satu pelayanan publik yang berperan sebagai Call Center Emergency (Layanan Kegawatdaruratan). NPD Call Center 112 melayani segala macam laporan kegawatdaruratan yang terjadi di Kota Bandung. Layanan Kegawatdaruratan NPD Call Center 112 meliputi antara lain : Kebakaran, Kecelakaan, Kesehatan, Kriminal, Bencana Alam, Gangguan Keamanan & Ketertiban, Kerusakan, dan keadaan darurat lainnya seperti kekerasan pada anak dan perempuan. Dalam pelaksanaannya dilapangan, NPD 112 bekerjasama dengan Layad Rawat 119, Emergency Call 113 Pemadam Kebakaran dan Call Center POLRI 110.

Di bawah ini adalah data pengaduan kegawatdaruratan yang diterima oleh Dinas Komunikasi dan Informasi pada unit pengaduan 112 sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar pengaduan melalui NPD Call Center 112 Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung (Januari- Mei 2023)

BLN	KATEGORI						
	Kebakarn	Kesehatn	Kecelakaan	Kriminl	Kerusuhn	Trantib	Darurat Lainnya
JAN	14	9	23	1	1	1	34
FEB	7	8	25	1	0	1	23
MAR	10	8	22	0	0	3	26
APR	10	14	31	0	2	6	30
MEI	9	8	28	2	0	0	34

Sumber: Diskominfo, 2023

Tabel di atas menggambarkan pentingnya layanan NPD Call Center 112 dalam menangani pengaduan masyarakat terkait laporan kegawatdaruratan di Kota Bandung. Pelayanan NDP masih memiliki beberapa masalah, di antaranya 1) Layanan NPD Call Center 112 belum sepenuhnya diketahui dan dimengerti oleh masyarakat; 2) Terdapat beberapa layanan call center lain dalam lingkup Pemerintahan, 113 Pemadam Kebakaran, 119 Layanan Kesehatan, 110 Kepolisian, sehingga laporan pengaduan kegawatdaruratan tidak sepenuhnya dilaporkan melalui 112; 3) Gangguan pada aplikasi call center 112 dapat menghambat proses koordinasi dengan pihak/Instansi terkait. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini berfokus untuk mengetahui kualitas layanan NDP Call Centre 112 Kota Bandung.

### Tinjauan Pustaka

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (2014) adalah 1) Kesesuaian dengan persyaratan, 2) Kecocokan untuk pemakaian, Perbaikan berkelanjutan, 3) Bebas dari kerusakan atau kecacatan, 4) Pemenuhan kebutuhan masyarakat sejak awal dan setiap saat, 5) Melakukan segala sesuatu dengan benar 5 Sesuatu yang bisa membahagiakan Masyarakat. Kualitas pelayanan (service quality) menurut

Parasuraman dalam Supriyatmini, (2015:16), merupakan konsepsi yang abstrak dan sukar dipahami, karena kualitas pelayanan memiliki karakteristik tidak berwujud (intangibility), bervariasi (variability), tidak tahan lama (perishability), serta produksi dan konsumsi jasa terjadi secara bersamaan (inseparitibility)

Zeithaml et al. (1990) dalam buku Hardiyansyah (2018:63) mengemukakan kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu: a) Tangibles (bukti fisik) adalah terdiri atas indikator bentuk penampilan fisik, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan, kemudahan akses dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan; b) reliability (kehandalan) adalah terdiri atas indikator kecermatan petugas dalam melayani pelanggan dengan standar pelayanan yang jelas, ahli dalam penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan; c) responsiveness (daya tanggap) adalah terdiri atas indikator respon terhadap setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dalam waktu yang tepat; d) assurance (jaminan) adalah terdiri dari indikator memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan kepastian biaya, dan

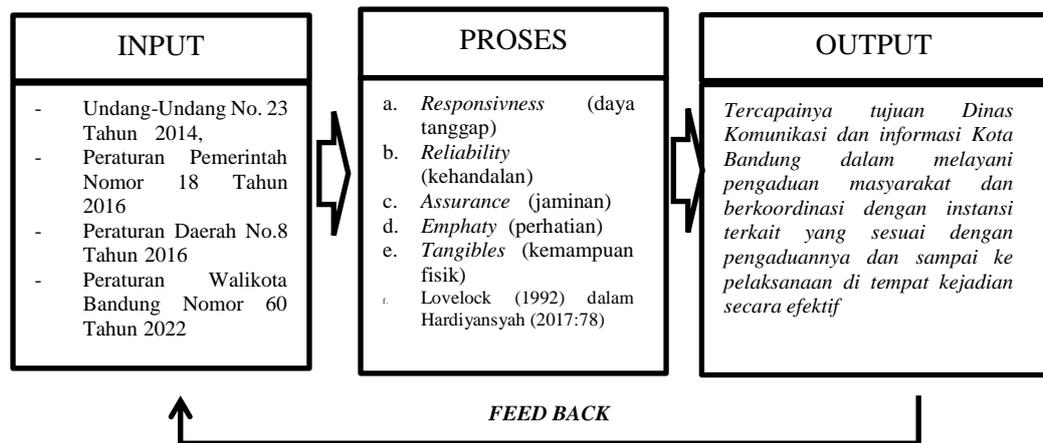
jaminan legalitas dalam pelayanan, e) *emphaty* (perhatian) adalah mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani dengan sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif dan menghargai setiap pelanggan.

### Kerangka Pemikiran

Berbagai kebijakan melandasi layanan NDP Call Centre 112 di di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung.

Kualitas Layanan NPD Call Center 112 dalam penelitian ini dianalisis menggunakan aspek-aspek menurut Zeithaml et al. (1990) yaitu; *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (perhatian) (Hardiyansyah,2018).

Untuk mempermudah pemahaman alur penelitian, digambarkan model kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar1. Model Kerangka Penelitian

### B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif menurut Sugiyono (2021:18) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian, Moleong (2019). Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik sampling purposive sample, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2021).

Informan kunci memberikan rekomendasi untuk memilih informan-informan berikutnya sesuai dengan keterlibatannya dalam penelitian dan mengetahui langsung kondisi eksisting di lapangan, sehingga terjadi sinkronisasi dan validasi data yang didapatkan dari informan pertama.

Informan penelitian ini sebanyak 14 informan di antaranya: Informan kunci, adalah Pimpinan (1 orang), Sekretaris (1 orang), Analis Ahli Muda Sub Koordinator Layanan 112 (1 orang), dan pelaksana di Dinas Komunikasi dan Informasi (1 orang). Informan non kunci, adalah masyarakat (10 orang) sebagai pelapor dalam layanan 112.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi.

Teknik keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Prosedur Pengolahan Data Pada tahapan ini penulis yang mana telah mendapatkan data dari berbagai sumber, menginventarisasikannya sesuai pengamatan, untuk menentukan materi utama dari permasalahan terkait Kualitas Layanan NPD Call Center 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, dimana sumber data tersebut berdasarkan dari beberapa teori, Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data diperoleh. Penulis, dalam penelitian ini, menggunakan sumber data berupa: 1) Data, 2) Primer, 3) Data Sekunder

Teknik Analisis Data dalam penelitian ini mengacu kepada pendapat Agus Salim (2015) menyebutkan ada tiga langkah dalam pengolahan data kualitatif, yaitu: 1) Reduksi Data; 2) penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kualitas layanan Nomor Panggil Darurat (NDP) Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yang telah diakui dan banyak digunakan, yaitu Responsiveness (daya tanggap), Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), Empathy (perhatian), dan Tangibles (kemampuan fisik). Hasil yang diperoleh melalui proses wawancara dari beberapa informan dan pembahasan sesuai dengan teori yang digunakan tergambar bahwa:

#### 1. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merujuk pada kecepatan dan kegigihan dalam

menanggapi permintaan pelanggan. Dalam konteks NDP Call Centre 112, responsivitas berarti sejauh mana layanan ini dapat dengan cepat dan efisien menanggapi panggilan darurat dan memberikan bantuan yang diperlukan. Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, hasil evaluasi menunjukkan bahwa NDP Call Centre 112 memiliki tingkat daya tanggap yang baik. Pegawai secara konsisten merespons panggilan darurat dengan cepat dan dengan tindakan yang sesuai. Hal ini penting karena kecepatan respon dapat berarti perbedaan antara keselamatan dan risiko yang lebih tinggi bagi masyarakat. Responsiveness juga mengacu pada seberapa cepat dan efisien layanan yang diberikan oleh Call Centre 112 saat menerima panggilan darurat.

Hal ini juga mencakup kemampuan pegawai untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan mengambil tindakan yang sesuai dengan situasi darurat yang dihadapi oleh pelapor. Dalam pengukuran Responsiveness, Call Centre 112 di Kota Bandung telah menunjukkan tingkat keberhasilan dalam memberikan layanan yang cepat dan tanggap terhadap panggilan darurat. Hal ini dapat dilihat dari waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjawab panggilan darurat dan menyampaikan bantuan kepada pelapor. Responsiveness yang baik pada Call Centre 112 sangat krusial karena keselamatan dan keamanan masyarakat bergantung pada tanggapan cepat dan tepat dalam situasi darurat. Untuk meningkatkan Responsiveness, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dapat terus meningkatkan pelatihan operator call centre untuk merespons dengan cepat dan mengatasi panggilan darurat dengan segera.

Reliability (Kehandalan)

Kehandalan mengacu pada kemampuan layanan untuk memberikan hasil yang konsisten dan akurat. Pada NDP Call Centre 112, kehandalan berarti dapat diandalkan dalam memberikan bantuan dan mengkoordinasikan respon darurat dengan baik. Evaluasi terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menunjukkan bahwa NDP Call Centre 112 memiliki tingkat kehandalan yang tinggi. Pegawai memiliki sistem yang solid dan prosedur yang baik untuk menangani panggilan darurat, serta mengkoordinasikan bantuan dengan pihak terkait, seperti polisi, ambulans, atau pemadam kebakaran. Hal ini memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa bantuan akan diberikan secara tepat waktu dan efektif saat menghadapi situasi darurat. Reliability juga mengukur sejauh mana layanan Call Centre 112 dapat diandalkan dalam menyediakan bantuan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam situasi darurat. Hal ini mencakup keandalan sistem, pelayanan, dan tenaga operasional untuk memberikan bantuan yang konsisten dan tepat waktu. Dalam pengukuran kehandalan, Call Centre 112 di Kota Bandung telah menunjukkan tingkat keberhasilan dalam memberikan layanan yang handal dan konsisten.

Sistem dan tenaga operasional telah bekerja dengan baik untuk memberikan bantuan dalam situasi darurat. Kehandalan merupakan salah satu aspek kritis dalam layanan darurat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung harus memastikan bahwa sistem call centre selalu beroperasi dengan baik, terdapat backup sistem yang andal, serta operator dilatih secara teratur untuk mengatasi situasi darurat dengan tepat.

Assurance (Jaminan): Assurance berkaitan dengan kepercayaan dan

keyakinan yang diberikan oleh layanan kepada pelanggan. Pada NDP Call Centre 112, jaminan berarti memberikan keyakinan kepada pemanggil bahwa pegawai akan diberikan bantuan yang kompeten sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan profesional dalam situasi darurat. Dalam evaluasi terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung, NDP Call Centre 112 menunjukkan tingkat jaminan yang baik. Petugas call center dilatih secara profesional untuk menangani panggilan darurat dan memberikan bantuan dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan. Pegawai memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada pemanggil, membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian dalam situasi darurat. Assurance berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri operator call centre dalam memberikan layanan. Hal ini mencakup kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang akurat dan memberikan keyakinan kepada pelapor bahwa bantuan akan diberikan secara tepat dan profesional.

Dalam pengukuran jaminan, Call Centre 112 di Kota Bandung telah menunjukkan tingkat keberhasilan dalam memberikan jaminan kepada pelapor bahwa pegawai akan mendapatkan bantuan yang tepat dan profesional. Operator call centre dilatih dengan baik dan memiliki pengetahuan yang memadai untuk mengatasi situasi darurat. Peningkatan terus menerus dalam pelatihan dan pemantauan kinerja operator call centre akan membantu memastikan bahwa tingkat jaminan tetap tinggi. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung harus memastikan bahwa operator dilatih secara berkala dan selalu

mendapatkan informasi terbaru mengenai penanganan situasi darurat.

**Empathy (Perhatian):** Empathy melibatkan kemampuan layanan untuk memahami dan merespons perasaan dan kebutuhan pelanggan. Pada NDP Call Centre 112, perhatian berarti mampu menyampaikan empati kepada pemanggil dan memberikan dukungan yang sesuai dalam situasi darurat yang penuh tekanan. Evaluasi terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menunjukkan bahwa NDP Call Centre 112 memiliki tingkat empati yang baik. Petugas call center dilatih untuk bersikap sensitif terhadap keadaan darurat dan menjaga komunikasi yang terbuka, ramah, dan empatik dengan pemanggil. Hal ini membantu menciptakan ikatan emosional yang positif dan memberikan rasa nyaman kepada pemanggil dalam situasi yang mungkin penuh kecemasan. Empathy mengacu pada sejauh mana operator call centre dapat memahami perasaan dan keadaan emosional pelapor dalam situasi darurat. Hal ini mencakup kemampuan pegawai untuk bersikap empati, mengajukan pertanyaan yang tepat, dan memberikan dukungan yang sesuai kepada pelapor. Dalam pengukuran empati, Call Centre 112 di Kota Bandung telah menunjukkan tingkat keberhasilan dalam memberikan perhatian dan dukungan yang sesuai kepada pelapor.

Operator call centre dilatih untuk bersikap empati dan sensitif terhadap kebutuhan pelapor dalam situasi darurat. Penting bagi operator call centre untuk tetap bersikap empati dan mendengarkan dengan baik agar pelapor merasa didengar dan didukung dalam situasi darurat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung harus terus memastikan bahwa aspek

empati ditekankan dalam pelatihan operator.

**Tangibles (Kemampuan Fisik):** Tangibles mencakup aspek fisik dari layanan yang dapat diamati oleh pelanggan. Pada NDP Call Centre 112, tangibles berarti memberikan lingkungan dan fasilitas yang memadai untuk mendukung operasional call center. Evaluasi terhadap Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menunjukkan bahwa NDP Call Centre 112 memiliki kemampuan fisik yang memadai. Pegawai memiliki infrastruktur telekomunikasi yang handal, sistem komputer yang baik, serta perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk menjalankan operasi dengan efisien. Hal ini penting untuk memastikan ketersediaan dan kehandalan teknologi yang diperlukan dalam menangani panggilan darurat.

Tangibles mencakup aspek fisik dari layanan, seperti kondisi fasilitas, peralatan, dan tampilan visual yang digunakan dalam menyediakan layanan. Dalam hal ini, tangibles berkaitan dengan fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh Call Centre 112. Dalam pengukuran kemampuan fisik, Call Centre 112 di Kota Bandung telah menunjukkan tingkat keberhasilan dalam menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai untuk memberikan layanan darurat. Fasilitas dan peralatan yang baik membantu operator call centre untuk memberikan layanan yang lebih efisien. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung harus terus memastikan bahwa fasilitas dan peralatan Call Centre 112 tetap dalam kondisi baik dan diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi. Lingkungan fisik yang nyaman juga dapat meningkatkan produktivitas operator dan kualitas layanan.

Dengan meningkatkan kesadaran dan penekanan pada lima dimensi kualitas layanan di atas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung dapat terus meningkatkan kualitas layanan Nomor Panggil Darurat (NDP) Call Centre 112, sehingga masyarakat merasa aman dan dilayani dengan baik dalam situasi darurat.

Kualitas Pelayanan NPD Call Center 112 Dinas Komunikasi dan informasi Kota Bandung merupakan program dan kegiatan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung yang dilaksanakan sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mempertegas kembali bahwa penyelenggaraan Otonomi Daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana fungsinya, Layanan 112 untuk membantu masyarakat yang mendapat kesusahan yang ada di lingkungan wilayah Kota Bandung yang bisa diatasi melalui koordinasi antar Instansi terkait Implementasi Kebijakan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa NDP Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki kualitas layanan yang baik dalam hal responsivitas, kehandalan, jaminan, perhatian, dan kemampuan fisik. Hal ini menandakan bahwa pegawai mampu memberikan layanan yang efektif dan mendukung dalam situasi darurat, serta memberikan keyakinan kepada masyarakat Kota Bandung bahwa bantuan akan segera diberikan ketika dibutuhkan.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan kualitas layanan Nomor Panggil Darurat (NDP) Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung sudah baik. Hal ini

ditunjukkan beberapa hal sebagai berikut: Responsiveness (daya tanggap): NDP Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung memiliki tingkat responsivitas yang baik. Pegawai mampu merespons panggilan darurat dengan cepat dan efisien, yang sangat penting dalam situasi darurat untuk memberikan bantuan yang diperlukan dengan segera; reliability (kehandalan): Layanan NDP Call Centre 112 terbukti handal dalam memberikan bantuan dan koordinasi respon darurat. Kehandalan pegawai dalam menyediakan hasil yang konsisten dan akurat membantu menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini; assurance (jaminan): petugas NDP Call Centre 112 memberikan jaminan kepada pemanggil dengan SOP yang jelas dan kompetensi yang sesuai sehingga pegawai bekerja dengan profesional. Hal ini memberikan rasa aman dan nyaman bagi pemanggil dalam situasi darurat; empathy (perhatian): pegawai NDP Call Centre 112 menunjukkan tingkat empati yang baik dalam menghadapi pemanggil dalam situasi darurat. Kemampuan ini membantu menciptakan hubungan emosional yang positif dengan pemanggil dan memberikan dukungan psikologis yang diperlukan; tangibles (bukti fisik): Infrastruktur dan fasilitas yang memadai pada NDP Call Centre 112 menunjang efisiensi operasional pegawai. Dukungan teknologi yang baik membantu menjamin ketersediaan dan kehandalan layanan saat menghadapi panggilan darurat. Pelayanan NDP Call Centre 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung telah menunjukkan kualitas yang baik, namun beberapa saran dapat diberikan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan yaitu : peningkatan pelatihan dan

pengembangan; peningkatan pengetahuan dan keterampilan yang petugas Call Center sehingga lebih siap dan efektif dalam menangani panggilan darurat; evaluasi rutin terhadap kinerja NDP Call Centre 112 untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, sehingga masukan dari pemanggil dapat diakomodasi dengan baik; pelaksanaan pemantauan; penggunaan teknologi terbaru dalam operasional Call Center untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi respon; Implementasi program kualitas layanan yang kuat untuk memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga dan terus ditingkatkan dari waktu ke waktu; dan peningkatan kerjasama dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait, seperti kepolisian, ambulans, dan pemadam kebakaran, untuk meningkatkan efisiensi dalam menangani situasi darurat yang kompleks.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

##### BUKU :

Agus, Salim. (2015). *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiarawacana.

BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Bandung, 2019.

Fauzi, A. (2019). Otonomi Daerah Dalam Kerangka Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Yang Baik. *Spektrum Hukum*, 16(1), 119. <https://doi.org/10.35973/sh.v16i1.1130>

Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

Kabalmay. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*: Rajawali. Jakarta.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Laporan Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung, 2023.

Moleong, J, Lexy. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan ketigapuluhsembilan, Penerbit PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Poerwan. (2015). *Pendekatan Penelitian Kuantitatif*: Depublish. Yogyakarta.

Supriyatmini. (2015). *Analisis Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*, Tugas akhir, Jurusan Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta

Soegiyono. (2021) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1),116.<https://doi.org/10.18196/jp hk.1101>