

ANALISIS EFEKTIVITAS LAYANAN NGALAM 112 DALAM PENANGANAN KEADAAN DARURAT DI KOTA MALANG (Studi Kasus pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

Iqma Agustin¹, Slamet Muchsin², Hirshi Anadza³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

Email: 22201091079@unisma.ac.id

ABSTRAK

Layanan Ngalam 112 merupakan layanan panggilan darurat terpadu yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan beroperasi selama 24 jam tanpa biaya pulsa. Keberadaan layanan ini menjadi penting mengingat tingginya kepadatan penduduk, mobilitas, dan aktivitas masyarakat di Kota Malang yang berpotensi meningkatkan terjadinya berbagai keadaan darurat. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan Ngalam 112 dalam penanganan keadaan darurat di Kota Malang, ditinjau dari program kerja, indikator efektivitas, serta faktor pendukung dan penghambat layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap sembilan informan yang terdiri atas pengawas dan koordinator layanan, perwakilan instansi terkait, serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Ngalam 112 secara umum telah berjalan efektif, ditandai oleh terpenuhinya lima indikator efektivitas layanan, yaitu kecepatan dan ketepatan respons, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan akses dan kejelasan prosedur layanan, koordinasi dan keberlanjutan penanganan, serta dampak positif terhadap kepuasan dan rasa aman masyarakat. Faktor pendukung utama adalah kuatnya koordinasi antarinstansi yang terpusat melalui Ngalam Command Center. Adapun faktor penghambat meliputi berkurangnya jumlah operator, belum terintegrasinya salah satu provider jaringan seluler ke sistem layanan, keterbatasan anggaran pengembangan teknologi, tingginya frekuensi panggilan tidak valid, rendahnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan layanan, serta belum tersedianya instrumen survei kepuasan pengguna yang terstruktur sebagai sarana evaluasi berkelanjutan.

Kata Kunci: Efektivitas Layanan; Layanan Darurat; Ngalam 112; Koordinasi Antarinstansi; Manajemen Kedaruratan

Pendahuluan

Keadaan darurat merupakan kondisi kritis yang mengancam keselamatan jiwa dan harta benda serta memerlukan penanganan segera agar dampaknya tidak semakin meluas (Frisca Madhona, 2025). Di lingkungan perkotaan, potensi terjadinya keadaan darurat cenderung lebih tinggi karena kepadatan penduduk, mobilitas yang tinggi, dan kompleksitas aktivitas sosial-ekonomi. Kondisi ini menuntut pemerintah memiliki sistem penanganan kedaruratan yang responsif, terorganisir, dan mudah dijangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, layanan kedaruratan harus dapat diakses dengan cepat, mudah, dan tanpa biaya (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2016).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong banyak negara mengadopsi nomor tunggal darurat guna menyederhanakan akses masyarakat terhadap bantuan darurat, seperti 911 di Amerika Serikat, 999 di Inggris, dan 112 yang ditetapkan Uni Eropa sebagai standar lintas negara. Mengikuti tren tersebut, Indonesia menetapkan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 melalui Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 sebagai layanan bebas pulsa yang dapat diakses tanpa kartu SIM sekalipun (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2016). Penetapan ini bertujuan menggantikan sistem lama yang terfragmentasi, di mana masyarakat harus mengingat nomor berbeda untuk setiap jenis kedaruratan.

Kota Malang merupakan salah satu daerah yang mengadopsi layanan ini. Dengan jumlah penduduk 885.270 jiwa (BPS Kota Malang, 2024), tingginya mobilitas, dan beragamnya potensi kedaruratan, Pemerintah Kota Malang melalui Diskominfo meluncurkan layanan Ngalam 112 pada 27 April 2020. Layanan ini beroperasi 24 jam penuh, menghubungkan masyarakat dengan pemadam kebakaran, kepolisian, ambulans, DLH, PLN, dan instansi lainnya melalui satu pintu yang terpusat di Ngalam Command Center (NCC).

Meskipun demikian, pelaksanaan layanan Ngalam 112 tidak terlepas dari permasalahan yang berpotensi menghambat efektivitasnya. Permasalahan pertama adalah keterbatasan sumber daya manusia, di mana jumlah operator menyusut signifikan dari 18 menjadi hanya 8 orang akibat perubahan kebijakan kepegawaian (Ilyasi, 2021). Berkurangnya operator tidak hanya memperberat beban kerja, tetapi juga menyulitkan pelaksanaan pelatihan dan peningkatan kapasitas SDM secara berkelanjutan.

Permasalahan kedua adalah hambatan teknologi dan integrasi jaringan. Salah satu provider seluler dengan basis pelanggan cukup besar belum berhasil diintegrasikan ke sistem 112 Kota Malang, sehingga sebagian masyarakat tidak dapat mengakses layanan ini. Keterbatasan anggaran pengembangan teknologi turut menjadi kendala dalam upaya peningkatan kapasitas dan keandalan sistem secara berkesinambungan.

Permasalahan ketiga adalah adanya *prank call* yang terjadi setiap hari dan menyita waktu operator yang seharusnya difokuskan pada penanganan laporan darurat yang sesungguhnya. Kondisi ini tidak hanya mengurangi efisiensi operasional layanan, tetapi juga berpotensi memperlambat respons terhadap kejadian darurat nyata. Minimnya konsekuensi hukum yang dirasakan pelaku semakin mempersulit penanganan permasalahan ini secara tuntas.

Permasalahan keempat adalah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan layanan Ngalam 112, yang tercermin dari fluktuasi data laporan yang masuk yaitu 422 laporan (April–Desember 2020), 124 laporan (Januari–Mei 2021), dan 269 laporan (Semester I 2022) (Achmad, 2022; Ilyasi, 2021). Fluktuasi ini mengindikasikan pemanfaatan layanan yang belum konsisten akibat kurang optimalnya sosialisasi kepada publik, sehingga potensi layanan Ngalam 112 belum dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan ideal pembentukan layanan dengan realitas pelaksanaannya di lapangan. Urgensi kajian ini semakin dipertegas oleh masih terbatasnya penelitian akademis yang secara spesifik mengkaji layanan kedaruratan terpadu di Kota Malang. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan Ngalam 112 dalam penanganan keadaan darurat di Kota Malang, ditinjau dari program kerja, indikator efektivitas, serta faktor pendukung dan penghambat layanan.

Rumusan Masalah

Bagaimana efektivitas layanan Ngalam 112 dalam penanganan keadaan darurat di Kota Malang?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas layanan Ngalam 112 dalam penanganan keadaan darurat di Kota Malang.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi publik dan manajemen pelayanan publik.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Pemerintah Kota Malang
Menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan efektivitas serta kualitas layanan Ngalam 112.
 - b. Bagi Masyarakat
Meningkatkan pemahaman tentang pentingnya layanan Ngalam 112 serta mendorong partisipasi publik dalam pelaporan dan penanganan keadaan darurat.
 - c. Bagi Peneliti Selanjutnya
Menjadi rujukan empiris untuk mengkaji efektivitas layanan publik berbasis integrasi teknologi di daerah lain.

Tinjauan Pustaka **Efektivitas Layanan**

Efektivitas layanan dapat dipahami sebagai tingkat keberhasilan suatu layanan publik dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Trisantosa et al. (2022) menjelaskan bahwa efektivitas pelayanan publik tercermin dari kesesuaian antara tujuan layanan dengan hasil pelayanan yang diterima masyarakat. Dwiyanto (2023) menegaskan bahwa efektivitas layanan publik harus dilihat dari kesesuaian layanan dengan kebutuhan warga, kecepatan dan ketepatan respons, kemudahan akses, serta manfaat nyata yang dihasilkan. Hardiansyah (2018) menambahkan bahwa kualitas dan efektivitas layanan dipengaruhi oleh faktor SDM, sarana prasarana, SOP, koordinasi, dan partisipasi masyarakat.

Indikator efektivitas layanan dalam penelitian ini meliputi kecepatan dan ketepatan respons layanan, kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan akses dan kejelasan prosedur layanan, koordinasi dan keberlanjutan penanganan layanan, serta dampak layanan terhadap kepuasan dan rasa aman masyarakat.

Manajemen Kedaruratan

Manajemen kedaruratan merupakan proses terkoordinasi yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai sumber daya untuk mengelola risiko serta dampak kejadian berbahaya (Haddow et al., 2013). Siklus manajemen kedaruratan terdiri dari empat tahap: mitigasi, kesiapsiagaan, respons, dan pemulihan. Dalam konteks layanan darurat, fase respons menjadi yang paling dominan, di mana Haddow et al. (2013) menegaskan bahwa respons membutuhkan koordinasi cepat dan efektif antarinstansi serta sistem komunikasi yang andal. Nakoe & Lalu (2022) menekankan prinsip terpadu, terkoordinasi, partisipatif, dan berkesinambungan dalam penanggulangan kedaruratan.

Network Government

Network Government memahami penyelenggaraan pemerintahan yang beroperasi melalui jejaring kolaboratif antaraktor, bukan hanya melalui struktur hierarkis tunggal. Kapucu & Hu (2020) menjelaskan bahwa dalam *network government*, banyak urusan publik termasuk manajemen darurat dilaksanakan melalui jaringan aktor yang saling membutuhkan dan melakukan pertukaran sumber daya. Klijn & Koppenjan (2025) menggambarkan *network* sebagai konfigurasi aktor publik, privat, dan komunitas yang terhubung oleh ketergantungan sumber daya. Karakteristik utama *network government* meliputi saling ketergantungan sumber daya, hubungan kolaboratif yang berulang, aturan main bersama, serta kemampuan pemerintah membangun dan mengelola jaringan aktor.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan memberikan gambaran sistematis dan mendalam mengenai fenomena yang terjadi di lapangan tanpa manipulasi variabel, dengan fokus pada makna serta pemahaman proses dan interaksi sosial yang berlangsung (Sugiyono, 2022). Fleksibilitas yang ditawarkan metode ini memungkinkan peneliti melakukan penyesuaian strategi pengumpulan data berdasarkan situasi lapangan, sehingga temuan penelitian dapat mencerminkan realitas implementasi layanan Ngalam 112 secara valid dan autentik.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian diarahkan pada analisis efektivitas layanan Ngalam 112 dalam penanganan keadaan darurat di Kota Malang. Terdapat tiga sub fokus utama, yaitu:

1. Program kerja layanan Ngalam 112, meliputi:
(a) mekanisme dan alur kerja penanganan laporan darurat, (b) struktur operasional dan pembagian tugas petugas, (c) penerapan SOP dan teknologi dalam operasional layanan.
2. Indikator efektivitas dalam penanganan keadaan darurat, yang mencakup:
(a) kecepatan dan ketepatan respons, (b) kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, (c) kemudahan akses dan kejelasan prosedur, (d) koordinasi dan keberlanjutan penanganan, (e) dampak layanan terhadap kepuasan dan rasa aman masyarakat.
3. Faktor pendukung dan penghambat efektivitas layanan Ngalam 112.

Situs dan Latar Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang yang beralamat di Jl. Mayjend Sungkono No. 4, Kelurahan Buring, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang. Selain itu, penelitian juga dilakukan di Ngalam Command Center (NCC) sebagai unit operasional layanan Ngalam 112 yang berlokasi di lingkungan Balaikota Malang. Diskominfo dipilih karena memiliki peran sentral dalam penyelenggaraan layanan Ngalam 112, mulai dari pengoperasian sistem, pengelolaan pusat panggilan, hingga koordinasi dengan berbagai instansi terkait dalam penanganan keadaan darurat.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian kualitatif diperoleh melalui wawancara atau pengamatan langsung terhadap informan yang memahami konteks penelitian (Moleong, 2019). Pada penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan layanan Ngalam 112. Informan penelitian terdiri atas pengawas dan koordinator layanan Ngalam 112, perwakilan instansi terkait, serta masyarakat pengguna layanan.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis yang mendukung analisis penelitian, meliputi literatur ilmiah berupa buku, jurnal, dan laporan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik efektivitas

pelayanan publik dan manajemen krisis. Data sekunder berfungsi untuk memperkuat dan memberikan konteks terhadap hasil temuan data primer, sehingga peneliti dapat melakukan triangulasi untuk meningkatkan validitas hasil penelitian (Creswell & Poth, 2017). Penggunaan data sekunder juga membantu peneliti memahami kebijakan, struktur organisasi, serta regulasi yang mendasari implementasi layanan Ngalam 112 di Kota Malang.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengaplikasikan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1. Observasi (Pengamatan)**

Observasi (pengamatan langsung) dilakukan pada saat pelaksanaan penelitian di lapangan, yaitu dengan mengamati kondisi ruang operator di NCC Kota Malang sebagai pusat operasional layanan Ngalam 112.

- 2. Wawancara**

Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan menggunakan model wawancara semi terstruktur, di mana peneliti terlebih dahulu menyusun pedoman pertanyaan yang ditujukan kepada informan yang relevan dengan fokus penelitian. Pelaksanaan wawancara berlangsung pada Maret hingga April 2026 secara langsung (tatap muka) dengan seluruh informan, meliputi pihak Diskominfo Kota Malang selaku pengelola layanan, perwakilan instansi terkait, serta masyarakat pengguna layanan.

- 3. Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara dengan bukti tertulis maupun visual. Dokumen yang dikumpulkan meliputi laporan kinerja tahunan Diskominfo Kota Malang, SOP layanan Ngalam 112, rekapitulasi data penanganan laporan keadaan darurat, serta foto kegiatan dan arsip kebijakan terkait.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif Miles et al. (2014) yang melibatkan tiga komponen utama yang saling berinteraksi secara simultan sejak data mulai dikumpulkan hingga seluruh penelitian selesai. Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan. Data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan seluruh informan kemudian dipilah dan dikategorikan sesuai fokus penelitian, sehingga informasi yang tersaji menjadi lebih terarah dan bermakna.

- 2) Penyajian Data**

Tahap ini dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk yang sistematis berupa uraian naratif deskriptif. Penyajian data bertujuan mempermudah peneliti dalam melihat gambaran umum hasil penelitian. Dalam penelitian ini, data hasil wawancara dan observasi disajikan dalam bentuk deskripsi naratif yang menggambarkan efektivitas layanan Ngalam 112 dari berbagai sudut pandang informan.

- 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi**

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah disajikan. Kesimpulan bersifat sementara selama proses pengumpulan data masih berlangsung dan akan semakin kuat setelah dilakukan verifikasi secara berulang. Verifikasi dilakukan melalui triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara antar informan serta mencocokkannya dengan dokumen atau data sekunder yang relevan.

Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2022), uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan uji statistik, melainkan dilakukan melalui empat kriteria, yaitu kredibilitas, keteralihan, kebergantungan, dan kepastian. Dalam penelitian ini, keempat kriteria tersebut diterapkan sebagai berikut:

- 1. Kredibilitas**

Kredibilitas menunjukkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian, yaitu sejauh mana data yang diperoleh benar-benar menggambarkan realitas yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta melakukan klarifikasi ulang kepada informan terkait temuan penelitian yang diperoleh.

- 2. Keteralihan**

Keteralihan berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain yang memiliki karakteristik serupa. Dalam penelitian ini, keteralihan dijaga dengan menyajikan deskripsi penelitian secara rinci, jelas, dan sistematis mengenai latar penelitian, subjek penelitian, serta proses pengumpulan data, sehingga pembaca dapat menilai sendiri tingkat kesesuaiannya dengan konteks lain.

- 3. Kebergantungan**

Kebergantungan menunjukkan konsistensi proses penelitian, yaitu apakah penelitian dilakukan secara logis, sistematis, dan dapat ditelusuri. Dalam penelitian ini, kebergantungan dijaga dengan mendokumentasikan seluruh tahapan penelitian secara jelas dan konsisten, mulai dari penentuan fokus

penelitian, pengumpulan data, analisis data, hingga penarikan kesimpulan.

4. Kepastian

Kepastian berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian benar-benar bersumber dari data yang diperoleh di lapangan, bukan dari subjektivitas peneliti. Dalam penelitian ini, objektivitas dijaga dengan menyajikan data secara apa adanya serta mengaitkan temuan penelitian dengan bukti empiris yang relevan dari lapangan.

Hasil dan Pembahasan

1. Program Kerja Layanan Ngalam 112 di Kota Malang

Program kerja layanan Ngalam 112 mencakup berbagai aspek operasional yang saling berkaitan dalam mendukung penyelenggaraan layanan kedaruratan secara terpadu. Untuk memperoleh gambaran menyeluruh, pembahasan ini mengkaji tiga aspek utama, yaitu:

a) Mekanisme dan Alur Kerja Penanganan Laporan Darurat

Layanan Ngalam 112 telah menerima beragam laporan dari masyarakat sejak beroperasi resmi pada April 2020. Data periode 2023–2025 menunjukkan tren penurunan jumlah laporan yang konsisten, dari 699 kejadian (2023), 475 kejadian (2024), hingga 276 kejadian (2025). Penurunan ini tidak mencerminkan penurunan kinerja, melainkan dipengaruhi oleh kendala teknis server dan terbatasnya jangkauan sosialisasi. Jenis kejadian yang ditangani bervariasi mulai dari evakuasi hewan, kebakaran, kecelakaan, pohon tumbang, kerusakan konstruksi, hingga ambulans gawat darurat, mencerminkan dinamika kedaruratan perkotaan yang tidak bersifat statis dari tahun ke tahun.

Mekanisme penanganan laporan berjalan melalui enam tahap yang saling berkesinambungan yaitu masyarakat menghubungi 112, operator NCC menerima panggilan, identifikasi dan klasifikasi laporan, penerusan ke instansi terkait, penanganan dan koordinasi lapangan, serta *monitoring* dan *feedback* hingga laporan dinyatakan selesai. Alur ini sejalan dengan prinsip manajemen kedaruratan Haddow et al. (2013) yang menegaskan bahwa fase respons membutuhkan koordinasi cepat dan efektif antarinstansi serta sistem komunikasi yang andal. Mekanisme *feedback* yang mengharuskan setiap instansi melaporkan perkembangan penanganan juga mencerminkan prinsip berkesinambungan dalam manajemen kedaruratan yang diuraikan Nakoe & Lalu (2022), bahwa penanganan tidak berhenti pada fase tanggap darurat saja. Dalam perspektif *Network Government Theory*, NCC berfungsi sebagai simpul koordinasi yang menghubungkan berbagai instansi dalam satu jaringan penanganan yang terintegrasi, di mana setiap aktor saling membutuhkan dan berbagi sumber daya (Kapucu & Hu, 2020).

b) Struktur Operasional serta Pembagian Tugas Petugas

Layanan Ngalam 112 dioperasikan oleh delapan operator yang terbagi dalam tiga giliran kerja dengan skema tiga hari masuk satu hari libur, memastikan layanan aktif 24 jam tanpa terputus. Berkurangnya jumlah operator dari 18 menjadi 8 orang disebabkan oleh kebijakan yang melarang penambahan tenaga honorer dan proses pengalihan status kepegawaian menjadi PPPK. Meskipun jumlah personel terbatas, skema tiga *shift* memungkinkan setiap sesi dijaga oleh dua operator secara bersamaan. Hardiansyah (2018) menegaskan bahwa keterbatasan SDM berpotensi menjadi hambatan dalam pencapaian tujuan layanan, namun dalam kasus ini keterbatasan tersebut justru mendorong lahirnya pengaturan jadwal yang lebih terstruktur dan adaptif.

Pembagian kewenangan antarinstansi ditetapkan melalui SK Kepala Diskominfo yang secara eksplisit mengatur instansi mana yang bertanggung jawab atas setiap jenis kejadian darurat. Dalam perspektif *Network Government Theory*, SK tersebut berfungsi sebagai aturan main bersama yang memberikan kepastian peran bagi setiap aktor dalam jaringan sehingga koordinasi dapat berjalan lebih terarah (Hartina, 2020). Koordinasi rutin diperkuat melalui apel jaringan setiap malam yang melibatkan seluruh OPD pelayanan masyarakat, mencerminkan apa yang dijelaskan Kapucu & Hu (2020) bahwa hubungan antar aktor dalam jaringan pemerintahan bersifat berulang dan dibangun melalui interaksi yang konsisten, bukan hanya pada saat kejadian darurat saja.

c) Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Teknologi dalam Operasional Layanan

SOP layanan Ngalam 112 bersifat terdesentralisasi dan melekat pada masing-masing instansi pelaksana sesuai bidang tugasnya. PMI menetapkan target keberangkatan maksimal 2 menit setelah panggilan diterima dengan waktu tempuh rata-rata 10–15 menit ke lokasi. Pola desentralisasi SOP ini mencerminkan prinsip terpadu dan terkoordinasi dalam manajemen kedaruratan yang diuraikan Nakoe & Lalu (2022), bahwa penanganan kedaruratan menuntut pembagian tugas dan mekanisme koordinasi yang jelas agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan. Hardiansyah (2018) juga menegaskan bahwa SOP yang jelas membantu aparaturnya memberikan layanan secara seragam, mengurangi kesalahan, serta meningkatkan kepastian bagi pengguna layanan.

Operasional layanan didukung oleh aplikasi penerima panggilan berbasis repeater, jaringan CCTV di titik-titik strategis, serta komunikasi berbasis WhatsApp dan radio HT antar instansi. Trisantosa et al. (2022)

menyebutkan bahwa dalam pelayanan publik berbasis digital, teknologi menjadi faktor kunci untuk memastikan layanan dapat diakses dengan mudah dan berkelanjutan. Kombinasi teknologi yang digunakan NCC mencerminkan hal tersebut, di mana setiap perangkat memiliki fungsi yang saling melengkapi dalam mendukung kelancaran operasional dari hulu ke hilir.

2. Indikator Efektivitas dalam Penanganan Keadaan Darurat di Kota Malang

Dwiyanto (2023) dan Hardiansyah (2018) menegaskan bahwa efektivitas layanan tidak cukup diukur dari terlaksananya prosedur semata, melainkan mencakup lima aspek yang menjadi indikator dalam penelitian ini, antara lain:

a) Kecepatan dan Ketepatan Respons Layanan

Kecepatan dan ketepatan respons menjadi indikator yang paling langsung dirasakan oleh masyarakat ketika menggunakan layanan darurat. Dwiyanto (2023) menegaskan bahwa layanan yang efektif harus mampu meminimalkan waktu tunggu dan memastikan respons awal diberikan secara tepat, terutama pada layanan darurat yang berkaitan langsung dengan keselamatan masyarakat. Temuan lapangan menunjukkan bahwa setiap instansi dalam jaringan layanan Ngalam 112 telah menetapkan standar waktu respons masing-masing, mencerminkan apa yang dijelaskan Haddow et al. (2013) bahwa fase respons menuntut kesiapan yang dipersiapkan jauh sebelum kejadian darurat terjadi.

Untuk memastikan ketepatan informasi, operator NCC secara aktif melakukan konfirmasi ulang kepada pelapor dengan meminta *share location* atau foto kondisi kejadian sebelum laporan diteruskan. Langkah ini terbukti meningkatkan kualitas data yang diterima instansi lapangan. Damkar menyebutkan informasi yang diterima sudah lebih akurat, sementara DLH menegaskan kelengkapan informasi memudahkan penentuan langkah penanganan tanpa perlu mencari keterangan tambahan secara mandiri. Hal ini sejalan dengan pandangan Trisantosa et al. (2022) bahwa ketepatan waktu dan kualitas interaksi dalam proses pelayanan merupakan cerminan nyata dari efektivitas pelayanan publik. Komitmen penanganan 100% terhadap seluruh laporan yang masuk tanpa terkecuali semakin memperkuat konsistensi respons layanan ini (Dwiyanto, 2023).

b) Kesesuaian Layanan dengan Kebutuhan Masyarakat

Layanan darurat yang efektif harus benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat dalam berbagai situasi yang mereka hadapi. Dwiyanto (2023) menegaskan bahwa layanan yang efektif tidak bersifat seragam atau administratif semata, tetapi harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pengguna layanan di lapangan. Layanan Ngalam 112 diwujudkan melalui desain yang inklusif dan fleksibel, di mana masyarakat tidak harus menghubungi langsung nomor 112 melainkan dapat melapor melalui instansi lapangan yang kemudian berkoordinasi dengan NCC. Pola ini sejalan dengan karakteristik *network government* yang dijelaskan Kapucu & Hu (2020), bahwa dalam jaringan pemerintahan yang efektif setiap aktor saling terhubung dan berbagi informasi sehingga tidak ada celah dalam sistem pelayanan.

Ketersediaan layanan tanpa biaya pulsa menjadi aspek yang paling dirasakan manfaatnya, terutama dalam kondisi darurat yang mendesak. Laporan masyarakat ditindaklanjuti hingga tuntas dan pengguna layanan menyatakan merasa cukup puas dengan pelayanan yang diterima. Pergeseran distribusi jenis kejadian selama 2023–2025 yang terus ditangani secara konsisten menunjukkan adaptasi layanan terhadap dinamika kebutuhan masyarakat, memperkuat pandangan Dwiyanto (2023) bahwa layanan yang benar-benar sesuai kebutuhan adalah layanan yang mampu beradaptasi terhadap perubahan yang terus berkembang.

c) Kemudahan Akses dan Kejelasan Prosedur Layanan

Hardiansyah (2018) menyebutkan bahwa prosedur yang sederhana dan transparan akan mengurangi hambatan administratif serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik. Penggunaan nomor tunggal tiga digit yang mudah diingat menjadi titik masuk yang sederhana namun signifikan, di mana kemampuan mengingat nomor darurat dalam situasi mendesak adalah hal yang tidak bisa dianggap sepele. Kemudahan ini diperkuat oleh akses tanpa biaya pulsa dari hampir semua jaringan seluler sehingga hambatan teknis maupun finansial dapat diminimalkan.

Operator NCC juga memastikan komunikasi tetap berjalan lancar dengan beralih ke jalur telepon kantor ketika kualitas suara aplikasi tidak jernih, mencerminkan bahwa kejelasan prosedur tidak hanya bergantung pada sistem yang ada tetapi juga pada sikap proaktif operator dalam menghadapi situasi tidak ideal. Pengguna layanan mengungkapkan bahwa respons operator cepat dan tidak ada kendala berarti dalam proses pelaporan meskipun sempat mengalami kepanikan. Hal ini membuktikan bahwa kejelasan alur komunikasi yang dibangun operator turut membantu masyarakat menyampaikan laporannya secara lebih terarah.

d) Koordinasi dan Keberlanjutan Penanganan Layanan

Hardiansyah (2018) menjelaskan bahwa kerja sama yang efektif antar instansi memungkinkan penyelesaian masalah secara cepat dan terintegrasi, sedangkan lemahnya koordinasi dapat menyebabkan

keterlambatan dan tumpang tindih kewenangan. Koordinasi dalam layanan Ngalam 112 bersifat dua arah dan tidak selalu melalui jalur formal. Damkar dan NCC berkomunikasi secara timbal balik melalui WhatsApp, sementara DLH memanfaatkan NCC sebagai jembatan untuk menghubungkan mereka dengan instansi lain yang dibutuhkan. Hans Klijn et al. (2025) menjelaskan bahwa jaringan pemerintahan yang efektif terbentuk dari interaksi berulang antar aktor yang saling membutuhkan dan membangun kepercayaan melalui pengalaman bekerja bersama, bukan dari hierarki komando yang kaku.

Keberlanjutan penanganan terjaga melalui mekanisme *feedback* yang mengharuskan setiap instansi melaporkan perkembangan penanganan kepada NCC hingga kejadian dinyatakan selesai. Nakoe & Lalu (2022) menegaskan bahwa penanggulangan kedaruratan yang berkesinambungan tidak boleh berhenti pada fase tanggap darurat saja. Dalam kejadian kompleks yang melibatkan banyak korban, NCC dan instansi terkait bersama-sama mengupayakan sumber daya tambahan, termasuk melibatkan komunitas ambulan swasta. Kapucu & Hu (2020) menjelaskan bahwa saling ketergantungan sumber daya antar aktor dalam jaringan pemerintahan justru mendorong terciptanya kerja sama yang lebih adaptif dan responsif.

e) Dampak Layanan terhadap Kepuasan dan Rasa Aman Masyarakat

Trisantosa et al. (2022) menegaskan bahwa suatu layanan dinilai efektif apabila mampu memberikan manfaat nyata, meningkatkan kepuasan, serta menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat. Hasil wawancara dengan informan masyarakat menunjukkan bahwa secara umum mereka merasa puas terhadap layanan Ngalam 112 yang diterima. Kepuasan tersebut tercermin dari penanganan laporan yang diselesaikan hingga tuntas, sikap operator yang ramah dan komunikatif, serta waktu respons petugas yang dinilai cukup cepat dalam menangani keadaan darurat. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan Ngalam 112 tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam situasi darurat, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang positif. Sejalan dengan hal tersebut, Dwiyanto (2023) menyatakan bahwa manfaat nyata yang dirasakan masyarakat merupakan indikator akhir yang paling objektif dalam menilai efektivitas suatu layanan publik karena mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima secara langsung oleh pengguna.

Konsistensi layanan dalam menindaklanjuti setiap laporan yang masuk semakin memperkuat temuan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya diukur dari banyaknya laporan yang diterima, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam memberikan respons secara konsisten terhadap setiap kebutuhan masyarakat (Trisantosa et al., 2022).

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efektivitas Layanan Ngalam 112

a. Faktor Pendukung

1. Pengembangan Sumber Daya Manusia

NCC 112 menjalankan evaluasi kinerja operator secara berkala, baik melalui evaluasi internal setiap triwulan maupun evaluasi eksternal setiap semester. Instansi lapangan seperti PMI juga memiliki mekanisme pembinaan yang mengharuskan setiap petugas memenuhi persyaratan kompetensi melalui ujian dan bimbingan teknis sebelum diperbolehkan bertugas, disertai evaluasi per kasus setiap bulan. Trisantosa et al. (2022) menjelaskan bahwa kualitas dan efektivitas layanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur yang melaksanakan pelayanan secara langsung, sehingga mekanisme evaluasi dan pembinaan yang dijalankan menjadi investasi penting dalam menjaga kualitas SDM yang ada.

2. Ketersediaan Sarana Komunikasi dan Teknologi

Kombinasi aplikasi penerima panggilan, jaringan CCTV, WhatsApp, dan radio HT membentuk ekosistem komunikasi yang memungkinkan informasi mengalir secara cepat dari pelapor ke operator, lalu dari operator ke instansi lapangan, tanpa harus melalui jalur birokratis yang panjang. Hardiansyah (2018) menyebutkan bahwa teknologi dapat meningkatkan kecepatan, akurasi, dan jangkauan layanan. Virgasih et al. (2023) dalam penelitiannya juga menemukan hal serupa, bahwa pemanfaatan sistem informasi secara tepat guna terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan publik meskipun dalam keterbatasan infrastruktur.

3. Keberadaan Regulasi yang Jelas

SK Kepala Diskominfo yang mengkategorikan instansi mana yang berwenang menangani setiap jenis kejadian darurat memberikan landasan hukum yang jelas bagi setiap pihak dalam menjalankan perannya. Hartina (2020) menjelaskan bahwa dalam *network government*, aturan main bersama yang mengatur peran dan diskresi setiap aktor merupakan salah satu karakteristik utama yang membedakan jaringan yang efektif dari sekadar kumpulan instansi yang bekerja sendiri-sendiri. Regulasi ini memastikan proses distribusi laporan berjalan lebih terarah tanpa harus menunggu keputusan di luar prosedur yang sudah ditetapkan.

4. Jejaring Koordinasi antar Instansi yang Aktif

Koordinasi antar instansi tidak hanya berlangsung ketika darurat terjadi, tetapi juga dipelihara secara rutin melalui apel jaringan setiap malam dan grup koordinasi informal. Kapucu & Hu (2020)

menegaskan bahwa dalam jaringan pemerintahan yang efektif, hubungan antar aktor dibangun melalui interaksi berulang yang menumbuhkan kepercayaan dan memperlancar pertukaran sumber daya. Rutinitas koordinasi yang sudah terlembaga ini menjadikan respons antar instansi lebih cepat karena setiap pihak sudah saling mengenal kapasitas dan kewenangan satu sama lain ketika darurat benar-benar terjadi.

b. Faktor Penghambat

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Menyusutnya jumlah operator dari 18 menjadi 8 orang menyulitkan pelaksanaan pelatihan secara menyeluruh karena sistem kerja *shift* tidak memungkinkan semua operator hadir dalam waktu yang sama. Hardiansyah (2018) mengingatkan bahwa keterbatasan SDM berpotensi menjadi hambatan serius dalam pencapaian tujuan layanan, terutama ketika beban kerja yang harus ditanggung tidak berkurang meskipun jumlah personel terus menyusut.

2. Hambatan Teknologi dan Anggaran

Belum terintegrasinya provider Smartfren ke sistem 112 menyebabkan sebagian pengguna jaringan tersebut tidak dapat mengakses layanan. Selain itu, keterbatasan anggaran menghambat upaya peningkatan sistem teknologi ke tingkat yang lebih canggih meskipun kebutuhan tersebut sudah dirasakan oleh pengelola. Kondisi ini sejalan dengan temuan Chandra & Hadi (2025) yang mendapati bahwa fasilitas teknologi yang belum memadai menjadi salah satu hambatan utama dalam operasional layanan 112 di Pekanbaru.

3. Ketidakjelasan Kewenangan pada Jenis Kejadian Tertentu

Masih terdapat beberapa jenis kejadian yang batas kewenangannya belum dipahami secara merata, seperti tumpahan oli dan evakuasi ODGJ. Hans Klijn et al. (2025) menjelaskan bahwa dalam jaringan pemerintahan, ketidakjelasan peran dan kewenangan antar aktor dapat menyebabkan kebingungan yang pada akhirnya memperlambat respons terhadap situasi yang membutuhkan penanganan segera.

4. Prank Call dan Rendahnya Kesadaran Masyarakat

Prank call terjadi setiap hari dalam jumlah yang cukup banyak dan menyita waktu serta perhatian operator. Di sisi lain, sosialisasi yang belum merata menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui keberadaan layanan Ngalam 112 sehingga potensinya belum dimanfaatkan secara maksimal. Maulana et al. (2024) menemukan persoalan serupa, bahwa minimnya pengetahuan masyarakat menyebabkan mayoritas panggilan yang masuk justru bukan panggilan darurat yang sesungguhnya.

5. Belum Tersedianya Instrumen Survei Kepuasan Pengguna

Layanan Ngalam 112 belum memiliki instrumen pengukuran kepuasan masyarakat yang terstruktur, sehingga pengelola belum dapat memperoleh gambaran menyeluruh tentang persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Dwiyanto (2023) menegaskan bahwa pengukuran kepuasan pengguna merupakan bagian penting dari evaluasi efektivitas layanan publik, sehingga tanpa instrumen yang memadai, upaya perbaikan layanan berisiko tidak berbasis pada kebutuhan nyata masyarakat secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, layanan Ngalam 112 di Kota Malang secara umum telah berjalan efektif sebagai layanan darurat terpadu. Ditinjau dari sisi program kerja, layanan ini telah membangun fondasi operasional yang cukup solid melalui alur penanganan laporan yang sistematis dari penerimaan panggilan hingga pemantauan umpan balik, struktur operasional yang dikelola secara adaptif meskipun jumlah personel terus menyusut, serta kombinasi SOP terdesentralisasi dan teknologi yang saling melengkapi dalam menopang kelancaran operasional sehari-hari.

Ditinjau dari indikator efektivitas, seluruh indikator yang ditetapkan dalam penelitian ini terpenuhi. Respons yang cepat dan terukur, desain layanan yang inklusif dan gratis, prosedur yang mudah dipahami masyarakat, koordinasi antar instansi yang terlembaga, serta dampak positif yang dirasakan pengguna layanan membuktikan bahwa sistem ini tidak hanya berjalan di atas kertas. Faktor pendukung utama adalah kuatnya koordinasi antar instansi yang terpusat melalui Ngalam Command Center, didukung oleh pengembangan SDM yang berkelanjutan, ketersediaan sarana komunikasi dan teknologi yang beragam, serta regulasi formal yang memberikan kepastian peran bagi setiap instansi. Komitmen penanganan 100% yang tidak pernah goyah sejak layanan beroperasi menjadi cerminan paling jujur dari efektivitas layanan ini.

Namun efektivitas tersebut tidak datang tanpa hambatan. Hambatan paling menonjol adalah adanya *prank call* yang terjadi setiap hari dan menyita perhatian operator. Di samping itu, menyusutnya jumlah operator dari 18 menjadi 8 orang, belum terintegrasinya salah satu provider jaringan seluler ke sistem 112, keterbatasan anggaran pengembangan teknologi, ketidakjelasan batas kewenangan pada beberapa jenis kejadian tertentu,

rendahnya kesadaran masyarakat terhadap keberadaan layanan, serta belum tersedianya instrumen pengukuran kepuasan masyarakat yang terstruktur menjadi catatan penting yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut dari berbagai pihak terkait.

Saran

Berdasarkan hambatan yang ditemukan dalam penelitian ini, terdapat beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas layanan Ngalam 112, yaitu sebagai berikut:

1. Diskominfo dan NCC 112 perlu mengupayakan penambahan personel operator melalui mekanisme rekrutmen yang sesuai regulasi yang berlaku, serta melaksanakan pelatihan dan peningkatan kapasitas melalui skema yang lebih fleksibel seperti pelatihan daring atau sesi bergantian yang tidak mengganggu jadwal kerja. Jangkauan sosialisasi layanan Ngalam 112 juga perlu diperluas melalui pendekatan langsung kepada komunitas dan kelompok masyarakat yang belum terjangkau, disertai pengembangan mekanisme survei kepuasan pengguna secara berkala sebagai sarana evaluasi layanan.
2. Instansi lapangan bersama NCC perlu segera menyelesaikan ketidakjelasan batas kewenangan pada jenis kejadian tertentu seperti tumpahan oli dan evakuasi orang dengan gangguan jiwa melalui forum koordinasi bersama yang membahas secara spesifik pembagian tanggung jawab. Kunjungan langsung NCC ke masing-masing instansi juga perlu dipertimbangkan sebagai langkah konkret untuk memperkuat saling pemahaman mengenai kapasitas dan batasan kewenangan masing-masing pihak.
3. Pemerintah Kota Malang diharapkan meningkatkan dukungan terhadap layanan Ngalam 112 melalui penambahan alokasi anggaran untuk pengembangan teknologi dan infrastruktur layanan darurat. Selain itu, penandatanganan *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan provider jaringan seluler yang belum terhubung ke sistem 112 perlu segera direalisasikan agar layanan dapat diakses secara merata oleh seluruh masyarakat. Pemerintah Kota Malang juga disarankan memperkuat regulasi dan mekanisme penanganan terhadap pelaku *prank call* melalui pemberian sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
4. Masyarakat diharapkan memanfaatkan layanan Ngalam 112 secara tepat dan bertanggung jawab, mengingat panggilan yang tidak relevan setiap harinya tidak hanya menyita waktu operator tetapi juga berpotensi menghambat penanganan laporan darurat yang sesungguhnya.
5. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan operator layanan Ngalam 112 sebagai informan kunci agar dapat memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai proses penerimaan, verifikasi, dan penerusan laporan kedaruratan.

Daftar Pustaka

Jurnal Artikel

- Chandra, K., & Hadi, A. (2025). Implementasi Inovasi Sistem Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Pekanbaru. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(2), 13. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.3212>
- Frisca Madhona, Y. (2025). GAMBARAN PERENCANAAN PENANGANAN KEADAAN DARURAT PADA PEKERJAAN DIKETINGGIAN DI PT. WIJAYA KARYA BANGUNAN GEDUNG, TBK. PROYEK PEMBANGUNAN STASIUN KERETA CEPAT HALIM. *Jurnal Kesehatan Tumbusai*, 6(1), 2735–2742.
- Maulana, A., Listiani, T., & Gedeona., H. T. (2024). Jurnal Media Administrasi Terapan Evaluation of Emergency Call Services : Implementation of Call Center 112 in. *Jurnal Media Administrasi Terapan*, 05(1), 45–56.
- Virgasih, U., Muchsin, S., & Anadza, H. (2023). Efektivitas aplikasi Si-Izol dalam peningkatan pelayanan perizinan (studi kasus pada Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 17(8), 98–109.

Buku

- B. Miles, M., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Dwiyanto, A. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli Inklusif dan Kolaboratif Edisi Kedua*. UGM Press.
- Haddow, G., Bullock, J., & P. Coppola, D. (2013). *Introduction to Emergency Management*. Butterworth-Heinemann.
- Hans Klijn, E., Koppenjan, J., Spekkink, W., & Warsen, R. (2025). *Governance Networks in the Public Sector*. Routledge.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- J. Moleong, L. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remadja Karya.
- Kapucu, N., & Hu, Q. (2020). *Network Governance: Concepts and Applications*. Routledge.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Trisantosa, I. N., Kurniasih, D., & Hubeis, M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.

W. Creswell, J., & N. Poth, C. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. SAGE Publications.

Tesis

Hartina. (2020). *GOVERNANCE NETWORK DALAM JARINGAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN DIVERSIFIKASI PANGAN DI KABUPATEN BONE*.

Dokumen Pemerintah dan Publikasi Resmi

Badan Pusat Statistika Kota Malang. (2024). *Kota Malang Dalam Angka 2024*.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang layanan nomor tunggal panggilan darurat*.

Sumber Online

Achmad, T. (2022). *Layanan Ngalam 112 Catat 269 Laporan Pada Semester Pertama di 2022, Didominasi Laka Lantas*. Malang Times. <https://www.malangtimes.com/baca/269668/20220715/095200/privacy>

Ilyasi. (2021). *Di Balik Layar, Operator Ngalam 112 Tentukan Kecepatan Penanganan Kejadian*. Prokota. <https://www.prokota.com/berita/2741570459/di-balik-layar-operator-ngalam-112-tentukan-kecepatan-penanganan-kejadian>