



PENGUKURAN INDEKS KUALITAS KEBIJAKAN PADA PELAYANAN PANGGILAN KEDARURATAN 112 DI KOTA PROBOLINGGO

Nurul Jannah Lailatul Fitria

nuruljannahlailatulfitria@gmail.com, Universitas Panca Marga

Abstract

Quality policies need to be formed, especially those related to public services that must be carried out by the government through public service innovation through the use of technology. One of the policies that need to be considered is the policy on the use of a single number for emergency calls, 112. Emergency calls for special services to the public who handle emergency conditions. It is this urgency that requires measuring policy quality to find out that policies related to emergency calls are indeed good and deserve to be implemented. As in Probolinggo City, the NTPD 112 service is contained in Mayor Regulation No. 175 of 2019 concerning Amendments to Mayor's Regulation No. 155 of 2018 concerning the Implementation of Services for Probolinggo City Emergency Call Number 112. There are 11 service handling policies in the regulation. Research with descriptive quantitative approach. Researchers conducted research on measuring the quality of the NTPD 112 policy in Probolinggo City with the IKK principle. The research sample was determined by 4 policies from 11 policies through formulas and methods by the State Administration Institute. The measurement uses two variables, namely Policy Planning and Policy Utilization Evaluation with an interval scale measurement of 1-10. The calculation results show that 45% of the value of the Policy Planning process is 3,651 and 55% the value of the Policy Benefit Evaluation process is 4,747. This results in a Policy Quality Index of 8.398. This shows the categorization of the policy quality index. So the quality of the policy for the single number emergency call 112 Probolinggo City is in the "B" quality with the "Good" category.

Keywords: *Emergency Call, Quality Policy, 112.*

Abstrak

Kebijakan berkualitas dalam model pelayanan pemerintahan pada masyarakat mengorientasikan pada penerapan dengan inovasi pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi. Khususnya pada kualitas kebijakan pelayanan penggunaan nomor tunggal panggilan darurat 112. Panggilan darurat khusus pelayanan pada masyarakat yang menangani kondisi darurat. Urgensi inilah yang membutuhkan pengukuran kualitas kebijakan untuk mengetahui bahwa kebijakan yang berkaitan dengan panggilan kedaruratan memang baik dan layak diterapkan. Seperti di Kota Probolinggo, pelayanan NTPD 112 tertuang pada Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Terdapat 11 kebijakan penanganan pelayanan pada regulasi tersebut. Riset dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Peneliti melakukan riset pengukuran kualitas kebijakan NTPD 112 di Kota Probolinggo dengan prinsip IKK. Sampel riset ditentukan 4 kebijakan dari 11 kebijakan melalui rumus dan metode oleh Lembaga Administrasi Negara. Pengukuran menggunakan dua variabel yakni Perencanaan Kebijakan dan Evaluasi Pemanfaatan Kebijakan dengan pengukuran skala interval 1-10. Hasil perhitungan menunjukkan 45% dari nilai proses Perencanaan Kebijakan sejumlah 3,651 dan 55% nilai proses Evaluasi Kemanfaatan Kebijakan sejumlah 4,747. Sehingga menghasilkan Indeks Kualitas Kebijakan sebesar 8,398. Hal ini menunjukkan kategorisasi indeks kualitas kebijakan. Maka Kualitas kebijakan NTPD 112 Kota Probolinggo masuk pada kategori tingkat "B" dengan arti berkualitas "Baik".

Kata Kunci: *Kualitas Kebijakan, Panggilan Kedaruratan, 112*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik berkualitas berhak di dapatkan oleh warga negara yang wajib diselenggarakan oleh pemerintah. Wujud pelayanan publik perlu diterapkan untuk pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik. Penyelenggaraan layanan dilandasi pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Masyarakat berhak mendapatkan layanan sector publik dalam bentuk barang, sector jasa, serta kebutuhan pengadministrasian (Suryantoro & Kusdyana, 2020). Pada intinya warga negara memiliki hak untuk menerima pelayanan atas kebutuhan dan pemenuhan hak dasar yang wajib diselenggarakan pemerintah sebagai kewajiban serta komitmen nasional.

Bentuk pelayanan terus mengalami perkembangan melalui inovasi. Inovasi dalam pelayanan publik tidak hanya untuk pelaksanaan kewajiban pelayanan kepada warga negara,



Akan tetapi sebagai bentuk reformasi birokrasi (Putri & Mutiarin, 2018). Sehingga akan tercipta iklim demokrasi, pemenuhan HAM, menuju kesejahteraan masyarakat, perlindungan bagi warga negara dan lingkungan, yang diikuti dengan kepercayaan pada sistem administrasi publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Hal ini tertuang pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik. Layanan sektor publik harus berinovasi dan tidak terbatas dalam konsep temuan yang baru, akan tetapi dapat berbentuk penyelenggaraan pelayanan dalam pendekatan kontekstual yang lebih baru. Sehingga akan menghasilkan dan meningkatnya kualitas pada inovasi pelayanan publik.

Pelayanan sektor publik yang berinovasi tidak terlepas pada pemanfaatan teknologi. Penggunaan teknologi mulai dileburkan pada aktifitas birokrasi yang ini dikenal dengan *e-government*. *E-government* menunjukkan bentuk pelayanan sektor publik dapat beradaptasi dengan keberadaan informasi teknologi komunikasi melalui inovasi-inovasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat (Habibie, 2019) (Nugraha, 2018) (Pratama et al., 2015). Hal ini tertuang pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*.

Kebijakan dalam lingkup pelayanan sektor publik yang terus mengalami inovasi disertai pemanfaatan teknologi atau prinsip *e-government* adalah kebijakan terkait penanganan keadaan darurat di masyarakat. Kebijakan tersebut merupakan penggunaan nomor tunggal panggilan darurat 112. Kebijakan ini tertuang pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan didukung oleh Keputusan Dirjen PPI Nomor 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Kebijakan tersebut merupakan konsep penerimaan informasi maupun bentuk pengaduan kondisi gawat darurat melalui NTPD 112.

Sebelumnya konsep NTPD 112 sudah dikenal di luar negeri dengan *call 911*. Amerika dapat dinilai memiliki kebijakan panggilan darurat 911 yang dibutuhkan seluruh warga negara Amerika dalam penanganan kondisi gawat darurat (Huber et al., 2021). Begitu juga panggilan darurat 112 di Indonesia, dinilai dibutuhkan dalam kondisi gawat darurat. Sebelumnya Indonesia menerapkan panggilan darurat sesuai bidang penanganan. Semakin banyak nomor panggilan darurat setiap instansi akan menyulitkan warga negara karena harus menghafal berbagai angka yang terkadang hampir sama. Adanya NTPD 112 diharapkan lebih efektif dan efisien serta memberikan kemudahan memanggil bantuan dalam kondisi darurat (Turang et al., 2022).

Penyelenggaraan NTPD 112 di Kota Surabaya dinilai berjalan baik. Bahkan Penyelenggaraan NTPD 112 Kota Surabaya dikombinasikan dengan penggunaan CCTV di berbagai titik Kota Surabaya serta diawasi pada ruang *Command Center* (Pemerintah Kota Surabaya, 2016). Hal ini menjadikan pelaksanaan NTPD 112 di Kota Surabaya menerima penghargaan dengan kategori pelayanan darurat terbaik Tahun 2019 oleh Kementerian Komunikasi Dan Informatika.

Pelaksanaan NTPD 112 juga diterapkan di Kota Probolinggo dengan nama Probolinggo 112. Konsepnya tentu sama yaitu pelayanan penyediaan panggilan kondisi darurat dengan nomor 112. Pemerintah Kota Probolinggo ikut serta dalam penyelenggaraan NTPD 112 Pada Tahun 2018 hal ini tertuang pada Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Pada Tahun 2019 terdapat beberapa point perubahan tetapi tidak merubah konsep dan nomor 112. Perubahan pada penambahan konsep pelayanan, bentuk-bentuk kebijakan penanganan kondisi gawat darurat, dan tambahan OPD dan instansi terkait. Perubahan peraturan dan kebijakan ditujukan untuk perbaikan kualitas kebijakan. Perubahan itu tertuang pada Peraturan Walikota



Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo.

Penelitian terdahulu memaparkan kualitas dan efektifitas pelayanan NTPD 112 diberbagai kota, meliputi Kota Jakarta, Kota Surabaya, Kota Bandung, Kota Makassar, dan Kota Manado (Makdar & Meirinawati, 2018) (Simbolon, 2018) (Turang et al., 2022) (Hawasal, 2020) (Melinda, 2022) (Muyu et al., 2023). Akan tetapi belum ada yang menilai kualitas kebijakan NTPD 112. Pengukuran Kualitas Kebijakan NTPD 112 perlu dilakukan sebagai bentuk penilaian pada kebijakan dan bentuk urgensi pengembangan penyusunan kebijakan publik pada pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Khususnya pada penilaian Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Tujuan dari penilaian ini untuk mendapatkan informasi akurat terkait profil kualitas kebijakan di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, terutama kualitas kebijakan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Sehingga akan terwujud kualitas kebijakan yang baik dan akan berdampak pada kualitas dan efektifitas pelayanan publik.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk menilai kualitas kebijakan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo dengan menggunakan instrumen khusus. Instrumen tersebut dikenal dengan Indeks Kualitas Kebijakan (*Policy Quality Index*). Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur indeks kualitas kebijakan (IKK) dalam produk kebijakan NTPD 112 di Kota Probolinggo.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan seluruh aktifitas dan upaya untuk kepentingan publik. Aktifitas itu seperti bentuk kemudahan dalam memberikan pelayanan, menyingkat tempo pelayanan, dan mengutamakan kepuasan masyarakat (Purwanto et al., 2016). Pelayanan dapat berbentuk pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan administratif (Hardiansyah Tahun 2011 dalam Suryantoro & Kusdyana Tahun 2020). Kualitas layanan mengorientasikan pada memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan memiliki khas relatif sesuai dengan bentuk perspektif. Terdapat tiga unsur dalam menilai kualitas kebijakan yakni Persepsi konsumen; Produk atau jasa; dan Proses (Lupiyoadi, 2013).

Kualitas Kebijakan Publik

Kualitas kebijakan dapat diselenggarakan dengan instrumen penilaian. Penilaian tersebut diterapkan pada tahap pembuatan kebijakan meliputi agenda setting serta formulasi hingga tahapan penerapan meliputi implementasi dan proses evaluasi (Lembaga Administrasi Negara, 2018). Tujuan indeks Kualitas Kebijakan diklasifikasikan dalam jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Pada jangka pendek menjadi alat dalam menilai kualitas kebijakan dengan dasar teknologi informasi. Pada jangka menengah tujuannya untuk memandu ukuran IKK oleh Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah; Menghasilkan profil kualitas kebijakan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah dalam GIM; sebagai Roadmap dalam membina aktifitas bagi analis kebijakan; sebagai bentuk penilaian dalam menentukan media penghargaan untuk Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah; sebagai media untuk membagikan praktik terbaik antara Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Sedangkan tujuan jangka panjang, untuk keseragaman penilaian kualitas kebijakan dan dapat meningkatkan kualitas kebijakan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah.

Indeks Kualitas Kebijakan

Kualitas layanan sektor publik perlu dilakukan pengukuran setiap tahapan pemrosesan dan luaran layanan. Alasannya layanan sektor publik memiliki target guna pemenuhan kebutuhan publik. Sehingga pemerintah perlu memahami dan menganalisa kepentingan publik



guna kebijakan berjalan dengan ketepatan capaian dan kelompok sasaran. Bentuk pelayanan sektor publik yang menghubungkan peran pemerintahan dan komunitas melalui pendekatan dialogis konsultatif publik disebut dengan model *citizen charter* (Taufiqurokhman & Satispi, 2018).

Manfaat Indeks Kualitas Kebijakan (Lembaga Administrasi Negara, 2018): ketersediaan instrumen guna mengukur kebijakan yang berkualitas dengan tepat dan ringkas. ketersediaan alat dalam mengukur target pada Gerakan Indonesia Melayani melalui perubahan dan peningkatan kualitas kebijakan. Adanya gambaran deskripsi terkait tingkat kualitas kebijakan secara nasional. Bertambahnya pembinaan berkualitas dalam analisis Kebijakan. Ketersediaan akan apresiasi pada K/L/D. Ketersediaan fasilitas berbagi pengalaman dan materi pembelajaran (*best practice*) setiap K/L/D. Instrumen IKK mampu diterapkan bagi lembaga atau institusi pemerintahan pada naungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah. Pada lembaga atau institusi pemerintahan menetapkan unit sebagai koordinator pengisian seperti Biro Hukum dan Organisasi atau unit kebijakan lainnya.

Framework sebagai suatu rancangan kerja maupun pengarsipan yang mendukung aplikasi yang berkembang terkait penanganan tantangan. Detail *framework* meliputi dalam bentuk *codeigniter, cakephp, yii, spring, zend, panda, dan hibernate*. Pendapat Basuki (2014) menjabarkan *Framework* sebagai paket memuat fungsi yang dimanfaatkan pada rancangan aplikasi. Bentuk *Framework* terdiri dari email, halaman, kalender, tanggal, bahasa, *upload file, session, validasi form, tabel, editing gambar, text, string, captcha, enkripsi, perlindungan XSS, security* dan lainnya (Irawan & Sulistyowati, 2017).

Gambar 1 Framework Indeks Kualitas Kebijakan



Sumber: (Lembaga Administrasi Negara, 2018).

Konsep penilaian sesuai pendapat Spaulding (2008) dalam Mayasoni (2022) yang menggambarkan pengevaluasian melalui teknik pengalaman akurat pada permasalahan maupun fenomena terbaru, menciptakan alternatif program guna meminimalisir permasalahan, menerapkan penilaian terkait alternatif program, serta, mengusulkan pelaksanaan dan penggunaan alternatif yang telah ditetapkan guna meminimalisir permasalahan.

Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112

Nomor Tunggal Panggilan Darurat atau biasa dikenal *call center* 112 merupakan bentuk pelayanan yang dibentuk Kementerian Komunikasi dan Informatika dengan model pelayanan langsung melalui panggilan cepat dan mendesak dari warga guna menerima layanan cepat untuk



mengatasi masalah penting dan mendesak meliputi panggilan penanganan oleh Polisi, pemadam kebakaran, penanganan medis serta penanganan bencana.

Pelayanan pada NTPD 112 bertujuan antara lain, pertama memaksimalkan jaminan melindungi dan melayani publik pada keadaan mendesak dan kedaruratan. Kedua, guna menerapkan integrasi seluruh pelayanan telepon kedaruratan dan penyebaran informasi mendesak yang terhubung pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta Unit Kerja Perangkat Daerah (UKPD), institusi pemerintahan, dan institusi lain. Ketiga, memberikan kemudahan akses publik untuk kedaruratan. Keempat, memberikan kemudahan untuk mengontak telpon kedaruratan. Kelima, memberikan kemudahan dan keringkasan setiap OPD, institusi pemerintah dan institusi lain dalam berkoordinasi menangani kedaruratan.

METODE

Jenis Riset

Riset ini menerapkan pendekatan kuantitatif deskriptif. Riset kuantitatif deskriptif berorientasikan pada hasil ukur dan analisa korelasi sebab dan akibat antara berbagai variabel (Hardani et al., 2020). Penelitian mampu menghasilkan data pengukuran kebijakan berkualitas. Orientasi penelitian pada teknik pengukuran Indeks Kualitas Kebijakan (IKK). Penghimpunan data berbentuk angka yang ditindaklanjuti dengan pengolahan Indeks Kualitas Kebijakan disertai narasi deskriptif.

Lokasi dan Waktu Riset

Riset ini diselenggarakan di Kota Probolinggo, dengan fokus di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kota Probolinggo sebagai penanganan pelayanan NTPD 112 terpusat Di Kota Probolinggo. Waktu riset diselenggarakan pada Bulan Maret hingga Bulan Mei 2023.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi riset adalah seluruh kebijakan terkait pelaksanaan NTPD112 di Kota Probolinggo yang tertuang pada Peraturan Walikota Nomor 175 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tanggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Bentuk kebijakannya yang akan diteliti dan dilakukan pengukuran secara mendalam. Kuesioner akan diisi oleh pihak yang bertanggung jawab pada kebijakan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Populasi riset adalah penanganan layanan ambulans atau medis; menyelamatkan jiwa; mengatasi kebakaran; pertolongan pada kecelakaan; mengatasi tindakan kriminal; menangani terorisme; evakuasi dan pembersihan pohon tumbang; menangani dan penangkapan hewan yang dilindungi maupun yang membahayakan; evakuasi bencana; menjaga area konstruksi roboh/rusak; dan penanganan gawat darurat lainnya.

Sampel

Sampel diterapkan untuk memudahkan riset, hanya mengambil sampel yang dapat menggambarkan keseluruhan populasi. Dalam kasus ini sampel diambil dari bagian dari populasi kebijakan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *stratified random sampling*. Penentuan sampel diterapkan dengan konsep Lembaga Administrasi Negara (2018), yaitu:

$$n = \sqrt{N+1}$$

Ket:

N: populasi kebijakan

n: sampel kebijakan

penetapan sampel:

$$n = \sqrt{11+1}$$

$$n = 3.3+1$$



$n=4$

Pihak yang bertanggung jawab dan sebagai penyelenggara kebijakan NTPD 112 meliputi Kepala Satuan Polisi Pamong Praja, Bidang Penegakkan Peraturan Daerah, Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum Dan Pengembangan Kapasitas SDM, dan Bidang Perlindungan Masyarakat dan Pemadam Kebakaran.

Sumber Dan Pengumpulan Data Riset

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer sebagai data yang dihimpun secara langsung. Data primer merupakan jenis data didapatkan secara nyata dan real time. Sumber data pada riset ini berasal dari kuesioner, observasi, dan wawancara, disertai dokumentasi langsung. Data sekunder sebagai data yang dihimpun tidak langsung. Sumber data berasal dari riset lampau, arsip-arsip yang berkaitan NTPD 112 dan IKK.

Variabel Riset

Variabel-variabel pada riset ini merupakan variable X (*Variable Independent*) terdiri dari proses perencanaan kebijakan dan proses evaluasi kemanfaatan kebijakan. Sementara variable Y (*Variable Dependent*) adalah kualitas kebijakan.

Definisi Operasional

Definisi operasional riset meliputi:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Kebijakan	Perencanaan Kebijakan		Skala Interval
	Agenda setting	1. Identifikasi masalah 2. Penyaringan dan partisipasi publik	
	Formulasi kebijakan	1. Karakter dasar kebijakan 2. Berorientasi kedepan 3. Berorientasi keluar 4. Berbasis bukti 5. Inovatif	
	Implementasi Kebijakan		
	Implementasi kebijakan	1. Dimensi Pengorganisasian 2. Dimensi komunikasi kebijakan 3. Pelaksana monitoring	
	Evaluasi kebijakan	1. Efektifitas 2. Efisiensi 3. Dampak dan Responsivitas	

Sumber: LAN RI (2021) yang dimodifikasi oleh peneliti (2022)

Skala Pengukuran

Skala pengukuran penelitian ini dengan skala interval. Skala interval memuat penilaian dengan skala 1-10. Penelitian ini mengkhususkan pada pemilahan Agree-Disagree Scale melalui urutan rentang 1 (Sangat Tidak Sesuai) sampai dengan 10 (Sangat Sesuai) untuk semua variabel.

Teknik Analisis

Riset ini menerapkan data kuantitatif dengan pengukuran nilai Indeks Kebijakan Publik (IKK). Pengukuran nilai rerata tertimbang sesuai unsur kebijakan publik. Perhitungan Indeks Kebijakan Publik (IKK) memuat kajian pada dua kelompok dalam bobot sesuai prosentase, seperti berikut:

Tabel 2 Tabel Pengukuran Indeks Kualitas Kebijakan

No.	Proses	%	Tahapan	%	Kriteria kunci	%
1.	Perencanaan kebijakan	45		45	a. Identifikasi, analisis, dan validasi masalah kebijakan	55



			Agenda Setting Kebijakan		b. Penyaringan dan partisipasi publik terhadap masalah kebijakan	45
			Formulasi Kebijakan	55	a. Karakter dasar kebijakan	10
					b. Berorientasi ke depan	15
					c. Berorientasi ke luar	20
					d. Berbasis bukti	40
					e. Inovatif	15
2.	Evaluasi Kemanfaatan Kebijakan	55	Implementasi Kebijakan	50	a. Pengorganisasian	30
					b. Komunikasi	35
					c. Monitoring Implementasi	35
			Evaluasi Kebijakan	50	a. Efektivitas	40
					b. Efisiensi	15
					c. Dampak dan kemanfaatan penerima stakeholder, serta responsivitas	45

Sumber: LAN RI (2021)

Kemudian hasil perhitungan diatas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3 Kategori Indeks Kualitas Kebijakan (IKK)

No	Konversi IKK	Mutu Kebijakan	Kualitas unit Kebijakan
1.	>90	A	Sangat Baik
2.	81-89,99	B	Baik
3.	71 – 80,99	C	Sedang
4.	60 – 70,99	D	Cukup
5.	<59,99	E	Kurang

Sumber : Lembaga Administrasi Negara (2018)

Tabel diatas dapat menjadi acuan untuk menarik kesimpulan Indeks Kualitas Kebijakan (IKK) Pada Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo (Studi Kasus: Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 175 Tahun 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Kebijakan yang berlaku, khususnya kebijakan nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Probolinggo dapat dilihat dari indeks kualitas kebijakan yang telah ditentukan dari setiap unsur. Adapun unsur atau indikator kualitas kebijakan meliputi Unsur pertama Perencanaan Kebijakan yang terdiri dari Agenda Setting dan Formulasi Kebijakan. Unsur kedua Pelaksanaan Kebijakan yang terdiri dari Implementasi Kebijakan dan Evaluasi Kebijakan.

Pada penelitian ini dipilih 4 sampel kebijakan penanganan yang akan diriset sesuai dengan unsur yang ditentukan. 4 kebijakan yang diteliti adalah kebijakan terkait permintaan pelayanan ambulans gawat darurat; kebijakan terkait penanganan kejadian tindak kriminal; kebijakan penanganan kejadian terorisme; dan penanganan kejadian terkait kebencanaan. Seluruh pertanyaan dijawab oleh pihak dari Satuan Polisi Pamong Praja. Nilai diberikan dengan melihat setiap unsur disertai bukti arsip catatan dan bukti dokumentasi. Kelengkapan administrasi dan dokumen akan diberikan nilai 1-10. Semakin lengkap akan diberikan nilai 10, begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan perhitungan indeks kualitas kebijakan menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2010 dalam mengelola jawaban dari responden meliputi Kepala Satuan Polisi Pamong Praja, Bidang Penegakkan Peraturan Daerah, Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum Dan



Pengembangan Kapasitas SDM, dan Bidang Perlindungan Masyarakat dan Pemadam Kebakaran, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kebijakan publik nomor tunggal panggilan darurat 112 Kota Probolinggo yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4 Kuesioner Dan Penilaian Setiap Unsur Indeks Kualitas Kebijakan

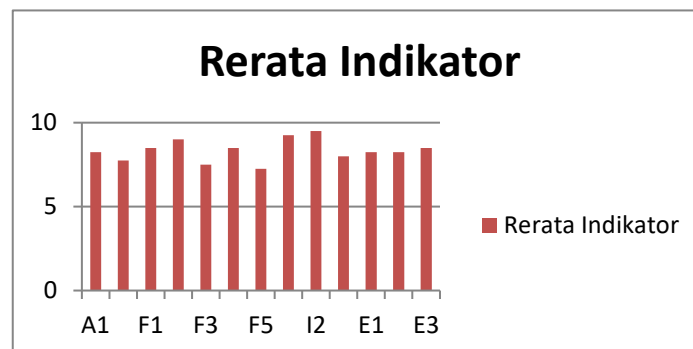
	A1	A2	F1	F2	F3	F4	F5	I1	I2	I3	E1	E2	E3
	8	8	8	9	7	9	7	9	9	8	9	9	9
	8	8	9	10	8	8	8	10	10	8	8	8	8
	9	8	9	8	7	9	7	10	9	8	8	8	9
	8	7	8	9	8	8	7	8	10	8	8	8	8
Total	33	31	34	36	30	34	29	37	38	32	33	33	34
Rerata	8,25	7,75	8,5	9	7,5	8,5	7,25	9,25	9,5	8	8,25	8,25	8,5
N sampel	4												

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Hasil dari perhitungan menunjukkan penilaian per unsur dari keempat kebijakan memiliki nilai antara 7,25 hingga 9,5. Nilai terendah pada unsur F5, artinya unsur inovatif pada formulasi kebijakan sejumlah 7,25. Nilai tertinggi pada unsur I2, artinya unsur komunikasi pada implementasi kebijakan sejumlah 9,5.

Peneliti juga akan menyertakan nilai per indikator melalui diagram, sehingga akan terlihat diagram batang setiap indikator.

Gambar 1. Grafik Indikator



Sumber: Diolah Penulis (2022)

Selanjutnya peneliti melakukan pengukuran kualitas kebijakan dengan pedoman Lembaga Administrasi Negara (2018), berikut hasil pengukuran:

Tabel 5. Indeks Kualitas Kebijakan

Indeks Kualitas Kebijakan	Proses	%	Tahapan	%	Kriteria	%	Rerata indikator
8,39865625	3,651469	45	3,61125	45	4,5375	55	8,25
					3,4875	45	7,75
			4,503125	55	0,85	10	8,5
					1,35	15	9
					1,5	20	7,5
					3,4	40	8,5
	4,747188	55	4,45	50	1,0875	15	7,25
					2,775	30	9,25
					3,325	35	9,5
					2,8	35	8
			4,18125	50	3,3	40	8,25



					1,2375	15	8,25
					3,825	45	8,5

Sumber: Diolah Penulis (2022)

Pada tabel berikut didapatkan Indeks Kualitas Kebijakan sebesar 8,398. Hal ini didapatkan dari 45% dari nilai proses Perencanaan Kebijakan sejumlah 3,651 dan 55% nilai proses Evaluasi Kemanfaatan Kebijakan sejumlah 4,747. Rinciannya meliputi: (1) Perencanaan Kebijakan terdiri dari 45% nilai Agenda Setting Kebijakan sebesar 3,611 dan 55% nilai Formulasi Kebijakan sebesar 4,503. Nilai agenda setting kebijakan didapat dari 55% nilai identifikasi analisis masalah, validasi masalah sebesar 4,537 dan 45% nilai penyaringan dan partisipasi masyarakat sebesar 4,487. Nilai agenda setting kebijakan didapat dari 10% karakter dasar kebijakan sebesar 0,85; 15% dari orientasi masa yang akan datang sebesar 1,35; 20% orientasi ke luar sebesar 1,5; adanya bukti sebesar 3,4; dan berinovasi sebesar 1,087. (2) Evaluasi Kemanfaatan Kebijakan terdiri dari 50% nilai Implementasi Kebijakan sebesar 4,45 dan 50% nilai Evaluasi Kebijakan sebesar 4,181. Nilai Implementasi Kebijakan didapat dari 30% nilai pengorganisasian sebesar 2,775; 35% nilai komunikasi sebesar 3,325; dan 35% nilai monitoring implementasi sebesar 2,8. Nilai Evaluasi Kebijakan didapat dari 40% nilai efektifitas sebesar 3,3; 15% nilai efisiensi sebesar 1,237; dan 45% nilai dampak dan kemanfaatan, penerimaan stakeholder, serta responsivitas sebesar 3,825.

Kemudian hasil perhitungan diatas dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Indeks Kualitas Kebijakan dan Kualitas Kebijakan

No	Konversi IKK	Mutu Kebijakan	Kualitas unit Kebijakan
1.	>9,0	A	Sangat Baik
2.	8,1-8,999	B	Baik
3.	7,1 – 8,099	C	Sedang
4.	6,0 – 7,099	D	Cukup
5.	<5, 999	E	Kurang

Sumber: Diolah Penulis

Sesuai pengukuran sesuai kelompok kajian IKK maka kualitas kebijakan NTPD112 Kota Probolinggo yang menghasilkan nilai 8,398. Kualitas kebijakan NTPD112 Kota Probolinggo masuk pada kategori “B” dengan rincian kualitas “Baik”.

Hasil dari penelitian ini relevan dengan teori indek kualitas kebijakan yang di susun oleh Lembaga Administrasi Negara. Pengukuran kualitas ini bukan membandingkan dengan regulasi lain. Namun mengukur kualitas kebijakan mulai dari agenda setting, formulasi kebijakan, implementasi kebijakan, dan evaluasi kebijakan. IKK ini dibagi menjadi 2 pengukuran awal, pertama adalah perencanaan kebijakan sebesar 45% dan evaluasi kemanfaatan kebijakan sebesar 55%. Hal ini menunjukkan ukuran untuk IKK harus mengorientasikan pada kemanfaatan yang harus lebih besar. Hal ini nampak pada IKK NTPD 112 Kota Probolinggo yang hasil pengukuran nilai perencanaan kebijakan NTPD 112 sebesar 3,651. Sementara hasil pengukuran nilai kemanfaatan kebijakan NTPD 112 sebesar 4,747. Untung hasil keseluruhan menunjukkan kategori Baik dengan nilai 8,39. Maka kesesuaian dengan teori menunjukkan IKK pada NTPD 112 layak dijalankan dan dilanjutkan dengan kategori Baik.

Hasil penelitian dengan kategori B pada kebijakan pelayanan NTPD 112 Kota Probolinggo. Hasil riset ini didukung oleh hasil riset dari Muyu et al. (2023). Penelitian tersebut menunjukkan hasil penerapan layanan NTPD 112 di Manado memuat hasil penerapan kebijakan pada kategori Baik.



PENUTUP

Simpulan

Kualitas kebijakan NTPD 112 Kota Probolinggo diukur dengan Indeks kualitas kebijakan. Adapun unsur atau indikator kualitas kebijakan terdiri dari Unsur pertama Perencanaan Kebijakan yang terdiri dari Agenda Setting dan Formulasi Kebijakan. Unsur kedua Pelaksanaan Kebijakan yang terdiri dari Implementasi Kebijakan dan Evaluasi Kebijakan. Sampel yang diteliti adalah 4 kebijakan meliputi: kebijakan terkait permintaan pelayanan ambulans gawat darurat; kebijakan terkait penanganan kejadian tindak kriminal; kebijakan penangan kejadian terorisme; dan penanganan kejadian terkait kebencanaan. Penilaian dilakukan dari angka 1-10. Hal ini didapatkan dari 45% dari nilai proses Perencanaan Kebijakan sejumlah 3,651 dan 55% nilai proses Evaluasi Kemanfaatan Kebijakan sejumlah 4,747. Sehingga hasil Indeks Kualitas Kebijakan sebesar 8,398. Kualitas kebijakan NTPD112 Kota Probolinggo masuk pada kategori “B” dengan rincian kualitas “Baik”.

Saran

Dalam hal ini diharapkan kedepannya teknologi digital tidak hanya dipandang sebagai platform berbasis hiburan melainkan sumber informasi untuk berbagai aspek kehidupan khususnya sosial politik. Pemanfaatan teknologi digital yang baik akan menghasilkan informasi yang akurat dan positif pula bagi kehidupan bernegara.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, A. P. (2014). *Proyek Membangun Website Berbasis PHP dengan Codeigniter*. Lokomedia.
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Government Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1–58.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hawasal, A. N. W. (2020). *Dimensi Kualitas Pelayanan Command Center 112 Di Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Huber, J. F., Davis, S., Phan, J., Jegathesan, T., Campbell, D. M., Chau, R., & WalsH, C. M. (2021). Children’s Ability to Call 911 in an Emergency: A Simulation Study. *Pediatrics*, 147(7). 10.1542/peds.2020-010520. Epub 2021 Mar 10. PMID: 33692162
- Irawan, R., & Sulistyowati. (2017). Implementasi Framework Codeignter Untuk Pengembangan Website Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal SAINTEKOM*, 7(1), 67. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v7i1.22>
- Lembaga Administrasi Negara. (2018). *Indeks Kualitas Kebijakan*. In *Checklist Toolkit: Instrumen Penilaian Kualitas Kebijakan Pada Instansi Pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. www.ikk-pusaka.lan.go.id
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3)*. Salemba Empat.
- Makdar, A. I. C., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya. *Publika*, 6(2), 1–7.
- Mayasoni, L. (2022). Metode Mengukur Efektivitas Kebijakan Publik. *Sospoli*, 2(3), 169–175. <http://www.jisip.org/index.php/jsp/article/view/69>
- Melinda, B. V. (2022). Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang [Institut Pemerintah Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/8045/1/REPOSITORY_SKRIPSI_BRIGITA_VIVIAN_MELINDA_29.0780_G6.pdf



- Muyu, Y. L., Londa, V. Y., & Lotulung, L. (2023). Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 19(2).
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2016). Command Center-Pelayanan Terpadu Di Siola Diplot Jadi Percontohan Nasional. Pemerintah Kota Surabaya.
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2015). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK), ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/RUKUN WARGA (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *None*, 3(12), 2128–2132.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Pelayanan Publik. In Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. <https://pusbindiklat.lipi.go.id>
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 8(1), 1–16.
- Simbolon, H. F. (2018). Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program Command Center 112 (Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya) (Vol. 112) [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/166405/>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *UMJ PRESS* 2018, 266.
- Turang, E. G., Tulusan, F. M. G., & Palar, N. R. A. (2022). Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112 ((Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116), 18–28. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Basuki, A. P. (2014). Proyek Membangun Website Berbasis PHP dengan Codeigniter. Lokomedia.
- Habibie, D. K. (2019). Citizen-Centric E-Goverment Pelayanan Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(1), 1–58.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiatyaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hawasal, A. N. W. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan Command Center 112 Di Kota Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Huber, J. F., Davis, S., Phan, J., Jegathesan, T., Campbell, D. M., Chau, R., & WalsH, C. M. (2021). Children’s Ability to Call 911 in an Emergency: A Simulation Study. *Pediatrics*, 147(7). 10.1542/peds.2020-010520. Epub 2021 Mar 10. PMID: 33692162
- Irawan, R., & Sulistyowati. (2017). Implementasi Framework Codeigniter Untuk Pengembangan Website Pada Dinas Perkebunan Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal SAINTEKOM*, 7(1), 67. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v7i1.22>
- Lembaga Administrasi Negara. (2018). Indeks Kualitas Kebijakan. In Checklist Toolkit: Instrumen Penilaian Kualitas Kebijakan Pada Instansi Pemerintah. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. www.ikk-pusaka.lan.go.id
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Salemba Empat.



- Makdar, A. I. C., & Meirinawati. (2018). Kualitas Pelayanan Tanggap Darurat Bencana Command Center 112 di Badan Penanggulangan Bencana dan Linmas Kota Surabaya. *Publika*, 6(2), 1–7.
- Mayasoni, L. (2022). Metode Mengukur Efektivitas Kebijakan Publik. *Sospoli*, 2(3), 169–175. <http://www.jisip.org/index.php/jsp/article/view/69>
- Melinda, B. V. (2022). Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat Di Kota Semarang [Institut Pemerintah Dalam Negeri]. http://eprints.ipdn.ac.id/8045/1/REPOSITORY_SKRIPSI_BRIGITA_VIVIAN_MELINDA_29.0780_G6.pdf
- Muyu, Y. L., Londa, V. Y., & Lotulung, L. (2023). Implementasi Program Layanan Call Center Manado Siaga 112 Studi Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Manado. *Agri-SosioEkonomi Unsrat*, 19(2).
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
- Pemerintah Kota Surabaya. (2016). Command Center-Pelayanan Terpadu Di Siola Diplot Jadi Percontohan Nasional. Pemerintah Kota Surabaya.
- Pratama, R. H., Hakim, A., & Shobaruddin, M. (2015). PELAYANAN PUBLIK BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK), ELEKTRONIK RUKUN TETANGGA/RUKUN WARGA (e-RT/RW) (Studi e-Government di Kelurahan Ketintang Kecamatan Gayungan Pemerintah Kota Surabaya). *None*, 3(12), 2128–2132.
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). Pelayanan Publik. In Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. <https://pusbindiklat.lipi.go.id>
- Putri, L. D. M., & Mutiarin, D. (2018). Efektifitas Inovasi Kebijakan Publik; Pengaruhnya Pada Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Prosiding Konferensi Nasional Ke- 8 Asosiasi Program Pascasarjana Perguruan Tinggi Muhammadiyah (APPPTMA)*, 8(1), 1–16.
- Simbolon, H. F. (2018). Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Program Command Center 112 (Studi Pada Badan Perencanaan Pembangunan dan Perlindungan Masyarakat Kota Surabaya) (Vol. 112) [Universitas Brawijaya]. <http://repository.ub.ac.id/166405/>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *UMJ PRESS* 2018, 266.
- Turang, E. G., Tulusan, F. M. G., & Palar, N. R. A. (2022). Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112 ((Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*, 8(116), 18–28. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>