

POLICY PAPER

EFEKTIVITAS

LAYANAN HOTLINE

KEDARURATAN 112

DI INDONESIA



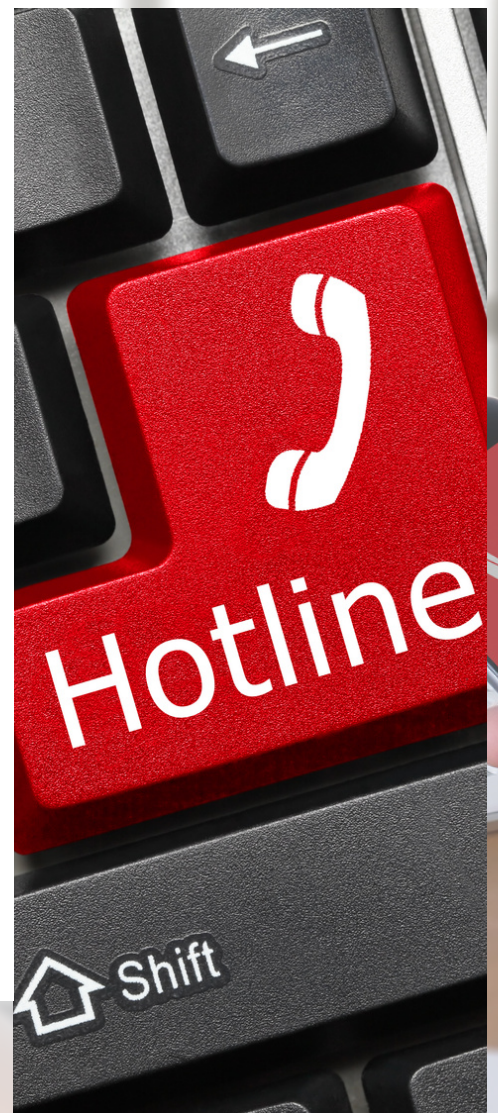
Emergency
Call

2026



 samarinda.lan.go.id

▶ @pusjar_SKPP_LAN f PusjarSKPPPLANRI
◻ @lan_pusjarskpp 🎵 pusjarskpp_lan



KATA PENGANTAR

KEPALA LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA



←
DR. MUHAMMAD TAUFIQ, DEA

Kepala Lembaga Administrasi Negara

Pelindungan terhadap seluruh warga negara merupakan salah satu mandat fundamental negara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam mewujudkan Indonesia yang maju, berdaya saing, dan sejahtera, negara dituntut untuk menghadirkan pelayanan publik yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga mampu memberikan respons yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan, terutama dalam situasi kedaruratan yang menyangkut keselamatan jiwa dan keamanan masyarakat. Oleh karena itu, penguatan layanan kedaruratan merupakan bagian penting dari upaya menghadirkan negara yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Sejalan dengan agenda transformasi tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, layanan Hotline Kedaruratan 112 memiliki posisi strategis sebagai instrumen untuk memperkuat akses masyarakat terhadap bantuan darurat melalui mekanisme yang terintegrasi dan mudah dijangkau. Kehadiran layanan ini mencerminkan komitmen pemerintah dalam membangun birokrasi yang adaptif, kolaboratif, dan berpusat pada masyarakat (citizen-centered government), sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik yang semakin efektif di era digital.

Lebih jauh, pengembangan layanan kedaruratan perlu memastikan bahwa tidak ada satu pun warga negara yang tertinggal dalam memperoleh akses terhadap perlindungan dan bantuan ketika menghadapi kondisi darurat. Prinsip No One Left Behind menjadi landasan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga layanan yang diberikan mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, masyarakat di wilayah terpencil, penyandang disabilitas, lanjut usia, serta mereka yang memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi dan informasi. Dengan demikian, transformasi pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada inovasi, tetapi juga pada keadilan dan inklusivitas.

Lembaga Administrasi Negara memandang bahwa penguatan layanan kedaruratan merupakan bagian dari upaya membangun tata kelola pemerintahan yang tangguh dan berdaya saing dalam menghadapi berbagai tantangan masa depan. Semoga policy paper ini dapat menjadi salah satu kontribusi dalam memperkaya diskursus kebijakan serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang semakin responsif, inklusif, dan berkelanjutan, sebagai wujud nyata kehadiran negara dalam melindungi seluruh warga negara Indonesia.

KATA PENGANTAR

KEPALA PUSJAR SKPP



DR. RAHMAT, MA
Kepala Pusjar SKPP

Layanan kedaruratan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki tingkat urgensi tertinggi karena berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa, perlindungan masyarakat, serta kecepatan kehadiran negara dalam situasi krisis. Sebagai negara yang memiliki tingkat kerawanan bencana yang tinggi, Indonesia menghadapi tantangan besar dalam membangun sistem respons kedaruratan yang efektif. Berbagai laporan dan data nasional menunjukkan bahwa kejadian bencana dan kondisi darurat masih terjadi secara berulang dengan cakupan wilayah yang luas. Dalam konteks tersebut, layanan hotline kedaruratan 112 memiliki peran strategis sebagai pintu masuk utama masyarakat untuk memperoleh bantuan darurat secara cepat dan terkoordinasi.

Namun demikian, implementasi layanan hotline kedaruratan 112 di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Cakupan layanan yang belum merata, keterbatasan infrastruktur pada sejumlah daerah, rendahnya tingkat literasi masyarakat terhadap pemanfaatan layanan darurat, serta belum optimalnya integrasi kelembagaan dan koordinasi lintas sektor menjadi beberapa faktor yang memengaruhi efektivitas penyelenggaraan layanan. Di sisi lain, perkembangan transformasi digital pemerintahan dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menuntut hadirnya sistem layanan kedaruratan yang semakin modern, adaptif, dan berbasis kolaborasi.

Berangkat dari kondisi tersebut, Policy Paper berjudul **"Efektivitas Layanan Hotline Kedaruratan di Daerah"** disusun sebagai upaya untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi efektivitas layanan hotline kedaruratan di daerah, menganalisis tantangan dan kesenjangan implementasi yang masih terjadi, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang dapat mendukung penguatan sistem layanan kedaruratan nasional. Policy paper ini menempatkan aspek tata kelola, kesiapan kelembagaan, kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta sinergi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah sebagai elemen penting dalam pengembangan layanan kedaruratan yang berkelanjutan.

Saya menyampaikan apresiasi dan penghargaan kepada seluruh tim penyusun, serta berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dalam proses penyusunan Policy Paper ini. Semoga dokumen ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kebijakan dan praktik penyelenggaraan layanan kedaruratan di Indonesia serta menjadi bagian dari upaya bersama untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin responsif, profesional, dan berdaya guna.

Efektivitas Layanan Hotline Kedaruratan 112 di Indonesia

Policy Paper | Pusjar SKPP-LAN | 2026

573	347	286	49
Responden Survei	Aparatur Pemerintah	Responden Masyarakat	Pemerintah Daerah

Indonesia merupakan negara dengan tingkat kerentanan tinggi terhadap berbagai situasi kedaruratan, mulai dari bencana alam, kebakaran, kecelakaan lalu lintas, hingga kedaruratan medis. Sejak tahun 2016, pemerintah telah memandatkan layanan 112 sebagai nomor darurat tunggal nasional melalui Permenkominfo No.10 Tahun 2016. Namun, dari 514 kabupaten/kota di Indonesia, baru 127 (24,7%) yang telah me-launching layanan ini hingga 2025. Pusjar SKPP LAN melaksanakan survei nasional untuk memetakan efektivitas implementasi 112 dan menghasilkan rekomendasi kebijakan berbasis bukti bagi pengambil keputusan di tingkat pusat dan daerah.



Policy paper ini menyajikan analisis komprehensif dari kombinasi instrumen kuantitatif dan kualitatif sehingga menghasilkan temuan yang saling mengkonfirmasi dan memperkuat satu sama lain.

REKOMENDASI STRATEGI KEBIJAKAN UNTUK OPTIMALISASI LAYANAN 112



Tujuh strategi kebijakan yang direkomendasikan dalam policy paper ini diharapkan menjadi peta jalan penguatan layanan hotline kedaruratan 112 yang lebih terintegrasi, responsif, dan mudah diakses masyarakat. Namun demikian, keberhasilan implementasinya tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan kelembagaan, tetapi juga oleh desain kebijakan yang inklusif serta komitmen politik kepala daerah. Sosialisasi layanan perlu dirancang dengan prinsip *no one left behind* agar mampu menjangkau kelompok rentan, masyarakat terpencil, penyandang disabilitas, dan warga dengan keterbatasan literasi melalui diversifikasi kanal komunikasi seperti tatap muka, radio lokal, hingga informasi melalui rumah ibadah.

Di sisi lain, karakter layanan darurat yang bersifat lintas OPD membutuhkan kepemimpinan kepala daerah yang kuat untuk memastikan seluruh instansi bergerak secara terkoordinasi, cepat, dan disiplin. Oleh karena itu, layanan 112 perlu dipandang bukan sekadar *call center*, melainkan sebagai bagian dari reformasi tata kelola pelayanan publik yang menempatkan keselamatan masyarakat sebagai prioritas utama.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar

Ringkasan Eksekutif 1

Daftar Isi 3



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 4

1.2. Urgensi Kebijakan 6

1.3. Rumusan Masalah 7

1.4. Tujuan 7

1.5. Strategi Pencapaian
Keluaran 8

1.6. Keterbatasan
Analisis Kebijakan 9



BAB II KERANGKA KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI HOTLINE KEDARURATAN

2.1. Landasan Kebijakan
Layanan 112 di Indonesia 10

2.2. Implementasi Empiris
Layanan Panggilan
Darurat 112 10

2.3. Komparasi Internasional:
Praktik Terbaik Nomor
Darurat Tunggal 12



BAB III PEMETAAN PERMASALAHAN BERDASARKAN HASIL SURVEI EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI HOTLINE KEDARURATAN 112 DI INDONESIA

3.1. Profil Responden 13

3.2. Pengguna Layanan Darurat 14

3.3. Kualitas Layanan dan Respon 16

3.4. Kapasitas SDM dan Infrastruktur 19

3.5. Sosialisasi Layanan Darurat 20

3.6. Hambatan Implementasi di
Daerah Belum Terintegrasi 21

3.7. Triangulasi Data Kuantitatif &
Kualitatif 24

3.8. Praktik Baik di Beberapa Daerah 25

3.9. Dimensi Gender dan Kelompok
Rentan dalam Akses Layanan
Darurat 26

3.10. Sintesis: Akar Masalah dan
Implikasi Sistemik 27



BAB IV STRATEGI KEBIJAKAN OPTIMALISASI LAYANAN HOTLINE KEDARURATAN DI INDONESIA

4.1. Strategi Kebijakan 28



BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan 34

5.2. Rekomendasi 35



01 PENDAHULUAN

Data menunjukkan bahwa implementasi layanan darurat 112 di Indonesia belum merata: mayoritas kabupaten/ kota tercatat belum ada permohonan, sementara peluncuran dan uji coba terkonsentrasi di kota-kota besar dan ibu kota provinsi, sedangkan banyak wilayah terpencil; terutama di Papua, Maluku, Nusa Tenggara, dan beberapa bagian Kalimantan masih tertinggal.

Laporan Policy Paper: Efektivitas Layanan Hotline Kedaruratan 112 di Indonesia

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan karakteristik geografis, demografis, dan sosial yang kompleks, sehingga memiliki tingkat kerentanan tinggi terhadap berbagai situasi kedaruratan. Kondisi tersebut mencakup kejadian bencana alam dan keadaan darurat kesehatan, kebakaran, kecelakaan, serta kondisi krisis lainnya yang berpotensi mengancam keselamatan jiwa, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks ini, layanan kedaruratan menjadi instrumen penting dalam memastikan kehadiran negara secara cepat dan efektif dalam melindungi masyarakat (Haddow, Bullock, & Coppola, 2017).

Dalam sistem keamanan dan keselamatan publik modern, ketersediaan layanan darurat yang cepat, mudah diakses, dan terkoordinasi merupakan komponen kritis yang menentukan hasil penanganan kejadian darurat, baik kejadian kesehatan, kebakaran, kecelakaan, maupun bencana alam. Di banyak negara maju, kebutuhan ini dipenuhi melalui nomor darurat tunggal yang terintegrasi seperti nomor 911 di Amerika Serikat dan Kanada, 999 di Inggris, dan 112 di negara-negara Uni Eropa (European Emergency Number Association/EENA, 2020; National Emergency Number Association/NENA, 2021).

Indonesia telah memulai langkah menuju arah yang sama melalui implementasi layanan 112 sebagai nomor darurat tunggal nasional, yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Layanan ini dirancang sebagai *single point of entry* yang menghubungkan masyarakat dengan berbagai layanan darurat, yaitu kepolisian (110), pemadam kebakaran (113), ambulans/layanan kesehatan (119), serta BPBD dan layanan kedaruratan lainnya, melalui satu nomor yang mudah diingat, bebas pulsa, dan aktif 24 jam (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI, 2016).

Layanan kedaruratan di Indonesia didefinisikan sebagai rangkaian pelayanan terpadu yang bertujuan memberikan respons segera terhadap kondisi darurat melalui upaya penyelamatan jiwa, pertolongan pertama, pengendalian situasi, serta perlindungan terhadap kelompok rentan. Kecepatan dan ketepatan layanan kedaruratan merupakan faktor penentu dalam meminimalkan korban jiwa dan kerugian yang lebih luas, terutama pada fase awal kejadian darurat (World Health Organization, 2018).

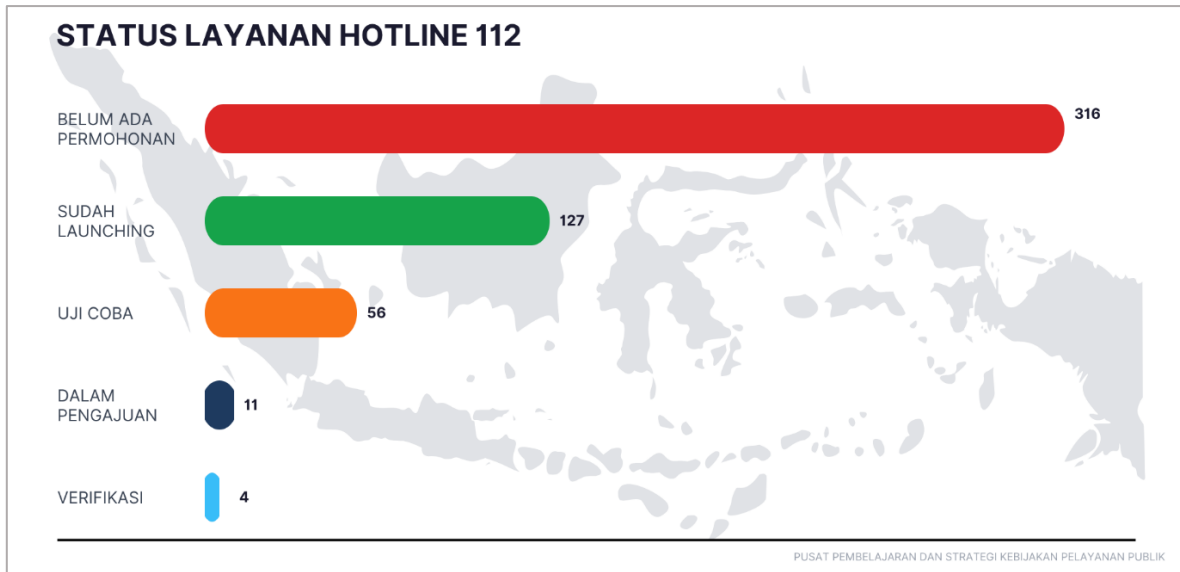
Pada tataran implementasi, layanan kedaruratan di Indonesia melibatkan berbagai institusi, seperti Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) dan BPBD di daerah, fasilitas pelayanan kesehatan dan sistem kegawatdaruratan medis, dinas pemadam kebakaran dan penyelamatan, serta aparat keamanan. Sinergi lintas sektor dan lintas kewenangan menjadi prasyarat utama dalam menjamin layanan kedaruratan berjalan efektif dan terpadu.

Layanan 112 bekerja dengan alur pengguna layanan menelpon 112 ketika melihat atau mengalami keadaan darurat; Operator (*call taker*) menerima dan mencatat laporan pengguna layanan; Laporan diteruskan ke *dispatcher* untuk identifikasi jenis kejadian; Petugas lapangan/instansi terkait segera dikirim ke lokasi. Sistem ini memastikan setiap panggilan darurat ditangani dengan cepat, koordinasi efektif antar layanan, dan kenyamanan bagi masyarakat.



Berdasarkan situs Kemkomdigi, ada sekitar 127 kabupaten/kota yang sudah *launching* layanan 112 dari 514 kabupaten/kota di Indonesia. Data menunjukkan bahwa implementasi layanan darurat 112 di Indonesia belum merata: mayoritas kabupaten/kota tercatat belum ada permohonan, sementara peluncuran dan uji coba terkonsentrasi di kota-kota besar dan ibu kota provinsi, sedangkan banyak wilayah

terpencil; terutama di Papua, Maluku, Nusa Tenggara, dan beberapa bagian Kalimantan masih tertinggal. Pola ini mengindikasikan adopsi bertahap dengan hambatan administratif, teknis, dan sumber daya lokal, sehingga menimbulkan risiko kesenjangan akses darurat yang memerlukan prioritas berbasis risiko, paket dukungan teknis-pendanaan, dan mekanisme monitoring terpusat untuk mempercepat transisi dari pengajuan ke uji coba hingga *launching*.



Status Layanan Hotline di Indonesia Tahun 2025

(Sumber: <https://layanan112.komdigi.go.id/>)

Kesenjangan implementasi ini bukan hanya persoalan teknis atau administratif semata tetapi juga berimplikasi langsung pada keselamatan jiwa. Dalam situasi darurat, setiap menit adalah kritis. Keterlambatan respons akibat sistem yang tidak terintegrasi, operator yang tidak *standby*, atau masyarakat yang tidak tahu harus menghubungi nomor berapa, dapat berakibat fatal.

Berdasarkan argumentasi di atas, Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan Pelayanan Publik (Pusjar SKPP) memandang perlu untuk melaksanakan telaah kebijakan dalam bentuk penyusunan kertas kerja kebijakan (*policy paper*) terkait penguatan kebijakan Layanan *Hotline* Kedaruratan 112 di Indonesia.

1.2 Urgensi Kebijakan

Penyelenggaraan layanan darurat di Indonesia menghadapi berbagai tantangan struktural dan operasional yang memengaruhi efektivitas penanganan situasi krisis,

baik dalam konteks kebencanaan, kesehatan, kebakaran, maupun kedaruratan lainnya. Tantangan-tantangan ini bersifat multidimensional dan memerlukan pendekatan sistemik serta kolaboratif untuk dapat diatasi secara berkelanjutan.

Setelah hampir satu dekade (sejak 2016), implementasi layanan 112 di lapangan masih sangat bervariasi. Sebagian daerah (terutama kota-kota besar), telah mengintegrasikan 112 ke dalam sistem *command center* yang terkoneksi dengan berbagai OPD terkait. Sebagian besar daerah lainnya, terutama kabupaten-kabupaten kecil dan daerah 3T (Terdepan, Terluar, Tertinggal), belum mengaktifkan layanan ini sama sekali atau mengoperasikannya secara terbatas tanpa integrasi lintas instansi.

Berdasarkan video yang dibuat oleh kumparan.com pada 04 Januari 2023, efektivitas layanan darurat Indonesia masih sangat terbatas. Pada percobaan yang dilakukan, layanan 112 baru bisa terhubung setelah percobaan panggilan keenam. Persoalan SDM juga menjadi kendala, berdasarkan penjelasan dari Dirjen IKP Kominfo, terdapat 100 sampai 150 panggilan dalam sehari. Petugas yang bertugas sebagai penerima panggilan layanan darurat di DKI Jakarta sekitar 30 orang yang di bagi menjadi 3 *shift* di mana masing-masing *shift*-nya memiliki 5-8 orang yang bertugas untuk menerima panggilan layanan 112. Sedangkan di kabupaten atau kota lainnya, ada sekitar 15 orang yang di bagi menjadi 3 *shift* (kumparan.com, 2023).

1.3 Rumusan Masalah

Policy paper ini berangkat dari tiga pertanyaan kebijakan utama:

1. Bagaimana implementasi layanan *hotline* kedaruratan yang berjalan di Indonesia?
2. Apa hambatan sistemik yang paling signifikan dalam implementasi dan optimalisasi layanan 112 di daerah, dari perspektif penyelenggara dan pengguna?
3. Kebijakan apa yang paling efektif dan *applicable* untuk ditindaklanjuti oleh pengambil kebijakan di tingkat pusat dan daerah?

1.4 Tujuan

Analisis kebijakan ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi kebijakan tentang strategi pelayanan publik di bidang layanan kedaruratan di Indonesia, khususnya dalam penguatan efektivitas, integrasi, dan kualitas layanan *hotline* kedaruratan melalui pengembangan sistem nomor darurat tunggal 112 yang responsif, terkoordinasi, mudah diakses masyarakat, serta didukung oleh tata kelola kelembagaan, sumber daya manusia, dan teknologi yang memadai.

1.5 Strategi Pencapaian Keluaran

1. Metode Pelaksanaan

Seiring dengan tidak tersedianya anggaran pelaksanaan telaahan kebijakan Tahun 2026 di tengah upaya efisiensi anggaran kegiatan, maka proses pengumpulan data kegiatan ini dilakukan melalui pendekatan survei dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada target responden secara *on-line* (*purposive sampling*).

Desain analisis kebijakan ini menggunakan desain survei campuran (*mixed-method survey*) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dalam satu instrumen terintegrasi. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang komprehensif: data kuantitatif memberikan ukuran yang presisi dan dapat dibandingkan antar segmen, sementara data kualitatif menangkap nuansa, konteks, dan pengalaman yang tidak dapat direduksi menjadi angka semata.

Adapun target responden analisis kebijakan ini dengan melibatkan dua pihak yang terkait dengan pelayanan kedaruratan, yaitu:

- Unsur penyedia layanan, yaitu pihak Dinas KOMINFO di tingkat daerah (Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota); serta
- Unsur masyarakat sebagai pengguna dan penerima manfaat layanan tersebut.

Desain telaah kebijakan ini menggunakan strategi *concurrent triangulation*, di mana data kuantitatif dan kualitatif dikumpulkan secara bersamaan melalui instrumen yang sama, kemudian dianalisis secara terpisah dan diintegrasikan dalam tahap interpretasi untuk menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan valid.

2. Lokus

Lokus dalam kegiatan penyusunan *policy paper* ini didasarkan pada status layanan kedaruratan, di mana terklaster dalam 4 (empat) kelompok dengan kategori sudah *launching*, uji coba, verifikasi dan dalam pengajuan (Komdigi, 2025). Selanjutnya dari 4 Kelompok tersebut, dikerucutkan menjadi Daerah Terintegrasi 112 sebanyak 127 Pemerintah Daerah, dan Daerah Belum Terintegrasi 112 yang dipilih secara acak berjumlah 30 Pemerintah Daerah, sehingga dapat diperoleh target sampel secara *purposive sampling*.



Data Daerah Dengan Layanan *Hotline* Kedaruratan Tahun 2025

Sumber : <https://layanan112.komdigi.go.id/>

1.6 Keterbatasan Analisis Kebijakan

Analisis Kebijakan ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi temuan:

- **Representativitas:** Sampel dipilih secara purposif, bukan probabilistik, sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi secara statistik ke seluruh populasi daerah di Indonesia. Namun keberagaman daerah yang tercakup memberikan gambaran yang cukup representatif.
- **Bias *self-reporting*:** Jawaban responden, terutama dari sisi pemerintah, dapat dipengaruhi oleh kecenderungan untuk memberikan jawaban yang dianggap 'baik' secara sosial (*social desirability bias*).
- ***Snapshot data*:** Survei ini memberikan potret pada satu titik waktu (2026) dan tidak menangkap dinamika perubahan implementasi dari waktu ke waktu.
- **Verifikasi lapangan:** Tidak dilakukan verifikasi lapangan langsung untuk mengkonfirmasi *self-report* responden dengan kondisi aktual.

02

KERANGKA KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI HOTLINE KEDARURATAN

Implementasi layanan nomor darurat tunggal 112 di Indonesia didasarkan pada sejumlah regulasi yang membentuk ekosistem hukum layanan kedaruratan nasional. Meski telah ada kemajuan yang signifikan, kondisi terkini layanan 112 di Indonesia masih ditandai oleh dua realitas yang kontradiktif. Di satu sisi, beberapa daerah telah membangun sistem yang inovatif dan patut menjadi referensi nasional. Namun, di sisi lain, mayoritas daerah masih jauh dari standar yang diharapkan.

BAB II KERANGKA KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI HOTLINE KEDARURATAN

2.1 Landasan Kebijakan Layanan 112 di Indonesia

Implementasi layanan nomor darurat tunggal 112 di Indonesia didasarkan pada sejumlah regulasi yang membentuk ekosistem hukum layanan kedaruratan nasional. Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat menjadi landasan utama yang mewajibkan penyelenggara telekomunikasi mendukung layanan 112 sekaligus mendorong pemerintah daerah untuk mengimplementasikannya. Selain itu, terdapat Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika (PPI) Nomor 112 Tahun 2019 yang menjadi pedoman tata kelola layanan nomor darurat di Indonesia. Di samping regulasi tersebut, terdapat pula sejumlah regulasi sektoral yang mendukung penyelenggaraan layanan kedaruratan, antara lain Permenkes Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) yang mengatur layanan 119 untuk kegawatdaruratan medis, serta Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2018 tentang Layanan Polisi 110.

Melalui kerangka regulasi tersebut, nomor 112 dikembangkan sebagai nomor darurat tunggal yang mudah diingat masyarakat, dapat dihubungi secara gratis meskipun ponsel dalam kondisi terkunci atau tanpa pulsa, serta berfungsi mengintegrasikan berbagai layanan kedaruratan seperti 110 (Kepolisian), 113 (Pemadam Kebakaran), 119 (Ambulans), dan layanan darurat lainnya. Kehadiran sistem nomor tunggal ini diharapkan mampu menyederhanakan akses masyarakat terhadap layanan kedaruratan sekaligus meningkatkan kecepatan koordinasi dan respons antarinstansi dalam penanganan kondisi darurat.

2.2 Implementasi Empiris Layanan Panggilan Darurat 112

Layanan darurat sebagai sistem cepat tanggap untuk menolong masyarakat dalam situasi kritis, merupakan bentuk layanan khusus yang mendesak, berisiko terhadap keselamatan jiwa, kesehatan atau keamanan masyarakat, misalnya layanan ambulans, pemadam kebakaran, polisi hingga bantuan bencana. Tujuan utama layanan darurat adalah memberikan pertolongan secepat mungkin untuk meminimalisir risiko dan menyelamatkan nyawa. Kualitas layanan darurat sering menjadi indikator kesiapsiagaan sebuah negara dalam melindungi warganya (topbusinessinsight.com, 2025).

Jenis-jenis layanan darurat pada umumnya dibagi ke dalam beberapa kategori utama yang mencakup layanan medis darurat, layanan pemadam kebakaran, layanan

kepolisian, layanan penanggulangan bencana, layanan transportasi darat, serta layanan darurat digital berbasis teknologi informasi (Haddow, Bullock, & Coppola, 2017; World Health Organization, 2018), yaitu:

1. Layanan Medis Darurat, misalnya ambulans, IGD rumah sakit, layanan 118/119, dan telemedicine darurat;
2. Layanan Pemadam Kebakaran, misalnya penanganan kebakaran, evakuasi, dan penyelamatan korban;
3. Layanan Kepolisian, misalnya penanganan kriminal, kecelakaan, dan keamanan umum melalui call center 110;
4. Layanan Bencana Alam, misalnya BNPB, Basarnas, dan relawan tanggap darurat;
5. Layanan Transportasi Darat, misalnya evakuasi kecelakaan lalu lintas atau transportasi umum; dan
6. Layanan Darurat Digital, yaitu aplikasi pelaporan darurat berbasis mobile dan command center digital.

Beberapa penelitian terdahulu terkait tema efektifitas layanan hotline darurat dapat ditemukan dalam tabel berikut

Penelitian Terdahulu terkait Efektifitas layanan Hotline Darurat 112

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	Banon, Arenawati, & Listyaningsih (2023)	Efektifitas Program Layanan Darurat 112 dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program Layanan Darurat 112 sudah berjalan efektif dengan tingkat efektivitas sebesar 80,08%.
2	Yanuariza & Isbandono (2023)	Efektivitas Pelayanan Pengaduan Darurat Melalui Pelayanan Call Center 112 di Kabupaten Sidoarjo	Memberikan saran untuk mengembangkan inovasi pelayanan pengaduan, mengadakan sosialisasi lanjutan dan dapat mengevaluasi kebutuhan pelayanan pengaduan Call Center 112
3	Nisa & Daryono (2025)	Efektifitas Pelayanan Publik pada <i>Command Center</i> sebagai Penanggulangan Keadaan Darurat dan Bencana di Kota Samarinda, Studi pada Samarinda Siaga 112	Menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Command Center 112 belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan SDM, koordinasi yang belum maksimal antarinstansi terkait, serta masih adanya respons yang kurang cepat terhadap laporan masyarakat. Faktor teknis seperti keterbatasan fasilitas dan belum meratanya pemahaman petugas terhadap prosedur kegawatdaruratan turut memberikan pengaruh pada kualitas layanan.

Meski telah ada kemajuan yang signifikan, kondisi terkini layanan 112 di Indonesia masih ditandai oleh dua realitas yang kontradiktif. Di satu sisi, beberapa daerah telah membangun sistem yang inovatif dan patut menjadi referensi nasional. Namun, di sisi lain, mayoritas daerah masih jauh dari standar yang diharapkan.

Data survei ini mengkonfirmasi kondisi tersebut dengan angka yang konkret. Di daerah yang sudah terintegrasi pun, 80% pemerintah daerah mengakui layanannya belum maksimal, sementara tidak satu pun yang menyatakan sudah optimal. Kondisi ini menggambarkan bahwa ‘aktivasi’ bukanlah titik akhir, melainkan awal dari perjalanan panjang menuju layanan darurat yang benar-benar efektif.

2.3 Komparasi Internasional: Praktik Terbaik Nomor Darurat Tunggal

Pengalaman internasional memberikan pelajaran berharga tentang kondisi-kondisi yang diperlukan agar sistem nomor darurat tunggal dapat berhasil. Berikut beberapa negara dan kawasan yang telah menerapkan Nomor Darurat Tunggal beserta catatan penting untuk optimalisasi Hotline 112 di Indonesia:

Negara/Kawasan	Nomor	Model Integrasi	Best Practice
Uni Eropa	112	Terintegrasi lintas layanan berdasarkan Direktif EU. Wajib di semua negara anggota.	Payung hukum yang kuat (setingkat peraturan regional) menjadi kunci penerimaan dan implementasi merata
Amerika Serikat	911	Dikelola di tingkat county/ lokal, tapi dengan standar federal (NG911) yang mengikat	Standarisasi teknis nasional dengan fleksibilitas implementasi lokal menghasilkan konsistensi kualitas
Australia	000	Satu operator nasional (<i>Emergency Call Person</i>), terhubung ke semua layanan	Operator terpusat menghilangkan fragmentasi; setiap panggilan langsung diarahkan ke layanan yang tepat
Malaysia	999	Dikelola oleh satu badan (MERS 999) di bawah Kementerian Komunikasi	Pengelolaan terpusat di bawah satu kementerian mempercepat koordinasi lintas layanan
India	112	India Emergency Response Service (IERS), terintegrasi dengan polisi, ambulans, dan pemadam	Migrasi bertahap dari banyak nomor ke satu nomor membutuhkan kampanye sosialisasi 3-5 tahun
Finlandia	112	Terintegrasi dengan aplikasi mobile dan lokasi otomatis	Kombinasi yang kuat antara standarisasi nasional, SDM, citizen literacy, dan tata kelola lintas sektor

03

PEMETAAN PERMASALAHAN BERDASARKAN HASIL SURVEI EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI HOTLINE KEDARURATAN 112 DI INDONESIA

Salah satu indikator fundamental efektivitas layanan darurat adalah tingkat kesadaran masyarakat terhadap nomor yang harus dihubungi. Meski 112 menjadi nomor paling banyak disebut (21%), fragmentasi pengetahuan masih terlihat jelas: nomor-nomor layanan spesifik lainnya masing-masing dikenal oleh 4–15% responden. Ini menunjukkan bahwa konsep *single emergency number* belum sepenuhnya terinternalisasi bahkan di daerah yang sudah terintegrasi.

BAB III

PEMETAAN PERMASALAHAN BERDASARKAN HASIL SURVEI EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI HOTLINE KEDARURATAN 112 DI INDONESIA

3.1 Profil Responden



Dari 127 pemerintah daerah yang menjadi lokus untuk wilayah terintegrasi layanan 112, 84 pemerintah daerah tidak memberikan respon maupun melakukan pengisian pada survei Efektivitas Layanan Hotline Kedaruratan di Daerah (*Coverage* 43 Pemda atau 34%). Selanjutnya dari 30 pemerintah daerah yang menjadi lokus untuk wilayah tidak terintegrasi layanan 112, 24 pemerintah daerah tidak memberikan respon maupun melakukan pengisian survei (*Coverage* 6 Pemda atau 20%). Adapun sampel akhir mencakup 573 responden yang terbagi ke dalam empat segmen sebagai berikut:

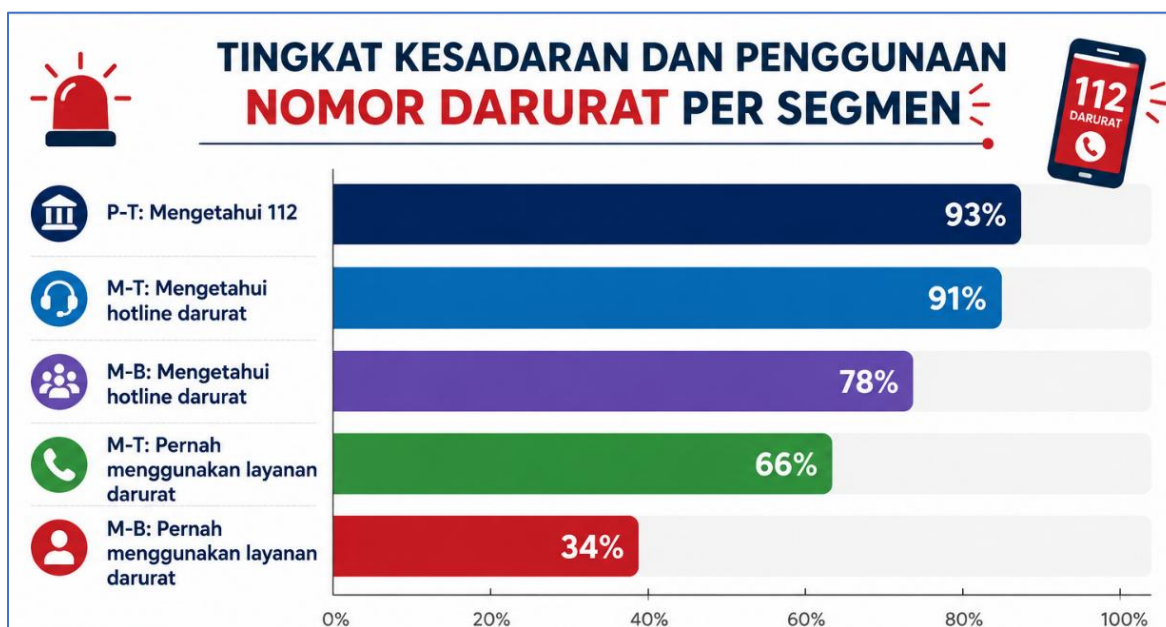
Profil Responden Survei per Segmen

Segmen	Deskripsi	n	% Total
Pemerintah Terintegrasi (P-T)	Aparatur pemda di daerah yang sudah mengaktifkan dan mengintegrasikan layanan 112	241	42,1%
Pemerintah Belum Terintegrasi (P-B)	Aparatur pemda di daerah yang belum mengaktifkan 112 secara terintegrasi	106	18,5%

Masyarakat Terintegrasi (M-T)	Warga masyarakat di daerah yang sudah menerapkan 112 terintegrasi	227	39,6%
Masyarakat Belum Terintegrasi (M-B)	Warga masyarakat di daerah yang belum menerapkan 112 terintegrasi	59	10,3%
Total		573	100%

3.2 Penggunaan Layanan Darurat

Salah satu indikator fundamental efektivitas layanan darurat adalah tingkat kesadaran masyarakat terhadap nomor yang harus dihubungi. Survei ini menemukan pola yang menarik yaitu tingkat kesadaran berbeda secara signifikan antara dua kondisi, namun perbedaan yang lebih kritis justru muncul ketika dibandingkan antara ‘mengetahui’ dan ‘pernah menggunakan’.



Keterangan: P-T (Pemerintah-Terintegrasi 112); M-T (Masyarakat-Terintegrasi 112); M-B (Masyarakat-Belum Terintegrasi 112)

Gambar menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat terhadap layanan hotline kedaruratan relatif tinggi, terutama pada daerah yang telah menerapkan sistem 112 terintegrasi. Sebanyak 93% pemerintah daerah pada wilayah terintegrasi menyatakan masyarakat telah mengetahui nomor darurat 112, sementara 91% masyarakat di daerah terintegrasi juga mengaku mengetahui hotline kedaruratan. Angka ini menunjukkan bahwa implementasi layanan 112 yang terintegrasi mampu meningkatkan *awareness* publik secara signifikan. Sebaliknya, pada daerah yang

belum terintegrasi 112, tingkat pengetahuan masyarakat terhadap *hotline* darurat (*Hotline umum*) menurun menjadi 78%, yang mengindikasikan bahwa keberadaan sistem terintegrasi turut berpengaruh terhadap efektivitas sosialisasi dan pengenalan layanan kepada masyarakat.

Namun demikian, tingginya tingkat pengetahuan masyarakat belum sepenuhnya berbanding lurus dengan tingkat penggunaan layanan. Pada daerah terintegrasi 112, hanya 66% masyarakat yang pernah menggunakan layanan darurat, sedangkan pada daerah yang belum terintegrasi (*Hotline umum*) angkanya turun cukup jauh menjadi 34%. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara *awareness* dan *actual usage* layanan kedaruratan. Kondisi tersebut dapat mengindikasikan bahwa walaupun masyarakat sudah mengetahui keberadaan *hotline* darurat, masih terdapat faktor lain yang memengaruhi keputusan penggunaan layanan, seperti tingkat kepercayaan terhadap respons layanan, pengalaman pengguna, kebutuhan kedaruratan yang tidak sering terjadi, maupun keterbatasan sosialisasi mengenai jenis kondisi yang dapat dilaporkan melalui *hotline* 112. Dengan demikian, tantangan ke depan bukan hanya meningkatkan pengetahuan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik dan mendorong penggunaan layanan secara lebih optimal.

Yang lebih menarik lagi adalah struktur nomor yang paling dikenal. Di daerah belum terintegrasi, nomor 112 sama sekali tidak muncul sebagai nomor yang paling diketahui masyarakat. Tiga nomor teratas adalah 118/119 (ambulans, 34%), 123 (PLN, 25%), dan 110 (kepolisian, 19%). Ini mengindikasikan bahwa layanan spesifik masih lebih dikenal daripada nomor tunggal terpadu. Struktur pengetahuan nomor darurat pada Masyarakat di Daerah Terintegrasi 112 juga menunjukkan persebaran yang menarik:

Tabel 6. Nomor Darurat yang Paling Dikenal (Responden Masyarakat-Terintegrasi)
(*multi-pilih*)

Nomor Darurat	Persentase Responden yang Menyebut
112 (Darurat Tunggal Nasional)	21%
123 (PLN)	15%
110 (Kepolisian)	15%
118/119 (Ambulans)	14%
113 (Pemadam Kebakaran)	13%
115 (SAR)	7%
117 (BNPB)	7%
BPJS	4%
PMI	4%

Meski 112 menjadi nomor paling banyak disebut (21%), fragmentasi pengetahuan masih terlihat jelas: nomor-nomor layanan spesifik lainnya masing-masing dikenal oleh 4–15% responden. Ini menunjukkan bahwa konsep *single emergency number* belum sepenuhnya terinternalisasi bahkan di daerah yang sudah terintegrasi. Sosialisasi perlu secara eksplisit mengkomunikasikan bahwa 112 adalah satu-satunya nomor yang perlu diingat.

“Banyak orang yang tidak mengetahui ada atau tidak adanya no. telp layanan darurat. Bahkan yang sudah tahu pun ragu apakah laporannya akan ditindaklanjuti.”

— Responden Masyarakat, Daerah Belum Terintegrasi —

Data kualitatif juga mengungkap sejumlah faktor yang menjelaskan gap antara kesadaran dan penggunaan aktual. Faktor-faktor ini konsisten muncul di berbagai segmen responden:

- **Ketidaktahuan situasional:** Banyak responden yang mengetahui nomor darurat, namun tidak tahu situasi apa saja yang ‘layak’ dilaporkan. Keragu-raguan ini mencegah mereka menggunakan layanan bahkan saat dibutuhkan.
- **Ketidakpercayaan terhadap respons:** Pengalaman atau cerita tentang respons yang lambat atau tidak ditindaklanjuti menciptakan skeptisisme yang mengurangi keinginan untuk menghubungi layanan darurat.
- **Preferensi jalur informal:** Di daerah belum terintegrasi, 68% masyarakat lebih memilih menghubungi via WhatsApp atau kontak langsung petugas, mengindikasikan bahwa jalur informal dianggap lebih andal.

3.3 Kualitas Layanan dan Respon

Perbandingan langsung antara dua kondisi implementasi menunjukkan dampak nyata dari integrasi 112. Daerah yang telah menerapkan layanan 112 terintegrasi memiliki kualitas layanan kedaruratan yang lebih baik dibanding daerah yang belum terintegrasi. Tingkat kesadaran masyarakat terhadap nomor 112 mencapai 91% pada daerah terintegrasi, sementara pada daerah belum terintegrasi, nomor 112 belum menjadi layanan utama yang dikenal masyarakat. Selain itu, penggunaan layanan juga lebih tinggi pada daerah terintegrasi (66%) dibanding daerah belum terintegrasi (*Hotline umum*) sebesar 34%, serta hanya 15% pemerintah daerah terintegrasi yang menilai layanan belum efektif, jauh lebih rendah dibanding daerah belum terintegrasi (*Hotline umum*) yang mencapai 43%.

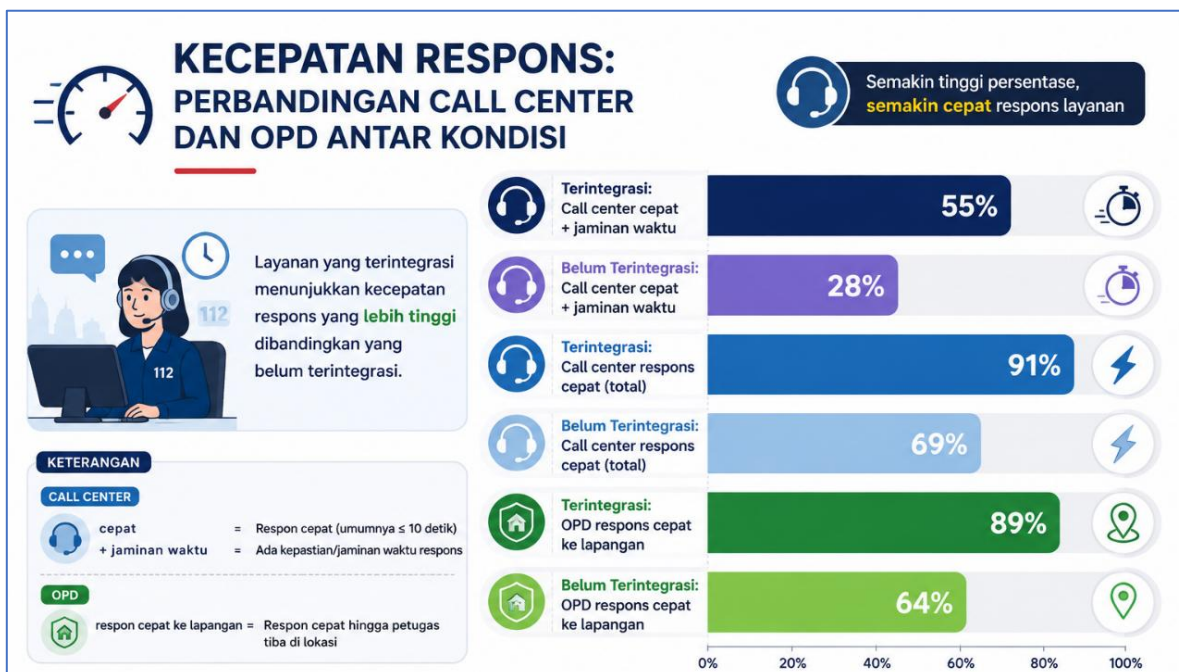
Perbandingan Indikator Kualitas Layanan: Terintegrasi vs Belum Terintegrasi

Daerah Terintegrasi 112	Daerah Belum Terintegrasi (Hotline Umum)
91% Masyarakat mengetahui 112	112 tidak disebut sebagai nomor utama masyarakat
66% masyarakat pernah pakai layanan	34% pernah pakai layanan Hotline Umum
15% Pemda: layanan tidak efektif	43% Pemda: layanan Hotline Umum tidak efektif
55% Call Center: cepat + jaminan waktu	28% Call Center Hotline Umum: cepat + jaminan waktu
91% call center respons cepat	69% call center Hotline Umum respons cepat
89% OPD respons cepat ke lapangan	64% OPD respons cepat ke lapangan
69% masyarakat prefer nomor 112	68% masyarakat prefer WA/ informal
81% SDM memadai	59% SDM memadai
80% Infrastruktur memadai	50% Infrastruktur memadai

Sumber: Survei Pusjar SKPP-LAN (2026)

Perbedaan juga terlihat pada kecepatan respons dan kesiapan kapasitas layanan. Daerah terintegrasi memiliki respons *call center* yang lebih cepat, respons OPD ke lapangan yang lebih baik, serta tingkat kecukupan SDM dan infrastruktur yang lebih tinggi dibanding daerah belum terintegrasi. Menariknya, masyarakat di daerah terintegrasi lebih memilih menggunakan nomor tunggal 112, sedangkan masyarakat di daerah belum terintegrasi masih cenderung menggunakan jalur informal seperti WhatsApp atau kontak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi layanan 112 mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem kedaruratan.

Kecepatan respons dianalisis di dua level: *call center* (tahap penerimaan laporan) dan OPD/tim lapangan (tahap penindakan). Perbedaan antar level ini penting karena mengungkap di mana dalam rantai respons terjadi hambatan terbesar.



Sumber: Survei Pusjar SKPP-LAN (2026)

Gambar di atas menunjukkan bahwa layanan *hotline* kedaruratan pada daerah yang telah menerapkan sistem 112 terintegrasi memiliki kecepatan respons yang secara konsisten lebih baik dibanding daerah yang belum terintegrasi. Pada aspek *call center*, sebanyak 55% responden di daerah terintegrasi menilai layanan sudah cepat disertai jaminan waktu respons, sedangkan pada daerah belum terintegrasi (*Hotline umum*) hanya mencapai 28% (akuntabilitas waktu yang lebih terstruktur). Selain itu, secara umum 91% responden pada daerah terintegrasi menyatakan *call center* merespons dengan cepat, lebih tinggi dibanding daerah belum terintegrasi (*Hotline umum*) yang sebesar 69%. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi layanan berpengaruh terhadap peningkatan kecepatan dan kepastian respons layanan kepada masyarakat.

Perbedaan juga terlihat pada respons OPD ke lapangan. Sebanyak 89% responden pada daerah terintegrasi menilai OPD merespons cepat hingga tiba di lokasi, sementara pada daerah belum terintegrasi hanya mencapai 64%. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi layanan 112 tidak hanya meningkatkan kualitas *call center*, tetapi juga memperkuat koordinasi dan respons antarinstansi di lapangan. Dengan demikian, sistem layanan kedaruratan yang terintegrasi terbukti mampu menciptakan respons yang lebih cepat, terkoordinasi, dan memberikan kepastian layanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dari data kualitatif, hambatan utama dalam kecepatan respons OPD adalah: (1) operator yang tidak fokus sehingga lambat merespons disposisi; (2) koordinasi lintas OPD yang belum memiliki SOP yang jelas; dan (3) kondisi geografis dan infrastruktur jalan di daerah terpencil.

“Yang menjadi kendala adalah call taker biasanya membutuhkan waktu untuk mendapat respons dari responder dinas terkait, karena mereka tidak selalu standby dan masih menjalankan tugas lain di OPD masing-masing.”

— Responden Pemerintah, Daerah Terintegrasi 112 —

3.4 Kapasitas SDM dan Infrastruktur

Kesiapan SDM merupakan salah satu faktor paling determinatif dalam kualitas layanan darurat. Analisis menunjukkan kesenjangan yang signifikan antara dua kondisi implementasi, sekaligus mengungkap permasalahan struktural dalam pengelolaan SDM call center 112.

Tabel 4. Kesiapan SDM dan Infrastruktur per Segmen

Kategori	Sangat Memadai	Memadai	Kurang Memadai	Tidak Memadai
SDM — P-T	24%	57%	18%	2%
SDM — P-BT	14%	45%	36%	5%
Infrastruktur — P-T	21%	59%	18%	1%
Infrastruktur — P-BT	8%	42%	45%	5%

Keterangan: P-T (Pemerintah-Terintegrasi); P-BT (Pemerintah-Belum Terintegrasi)

Tabel di atas menunjukkan bahwa daerah yang telah menerapkan layanan 112 terintegrasi memiliki tingkat kesiapan SDM dan infrastruktur yang lebih baik dibanding daerah yang belum terintegrasi. Pada aspek SDM, sebanyak 24% pemerintah daerah terintegrasi menilai SDM sangat memadai dan 57% menilai memadai, sehingga total penilaian positif mencapai 81%. Sebaliknya, pada daerah belum terintegrasi, tingkat kecukupan SDM lebih rendah dengan hanya 14% yang menilai sangat memadai dan 45% memadai, sementara 41% lainnya masih menilai kurang atau tidak memadai. Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi layanan terintegrasi cenderung diikuti dengan kesiapan sumber daya manusia yang lebih baik.

Kondisi serupa juga terlihat pada aspek infrastruktur. Pada daerah terintegrasi, 21% responden menilai infrastruktur sangat memadai dan 59% memadai, sedangkan pada

daerah belum terintegrasi hanya 8% yang menilai sangat memadai dan 42% memadai. Bahkan, hampir separuh responden pada daerah belum terintegrasi (45%) masih menilai infrastruktur kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan sarana-prasarana, sistem teknologi, dan dukungan operasional masih menjadi tantangan utama bagi daerah yang belum menerapkan layanan 112 secara terintegrasi.

Salah satu temuan kualitatif paling kritis adalah kondisi operator *call center* 112 yang tidak memiliki status yang jelas sebagai tenaga khusus kedaruratan. Di banyak daerah, operator 112 adalah ASN dari berbagai OPD yang ‘dipinjamkan’ tanpa penuh waktu. Akibatnya:

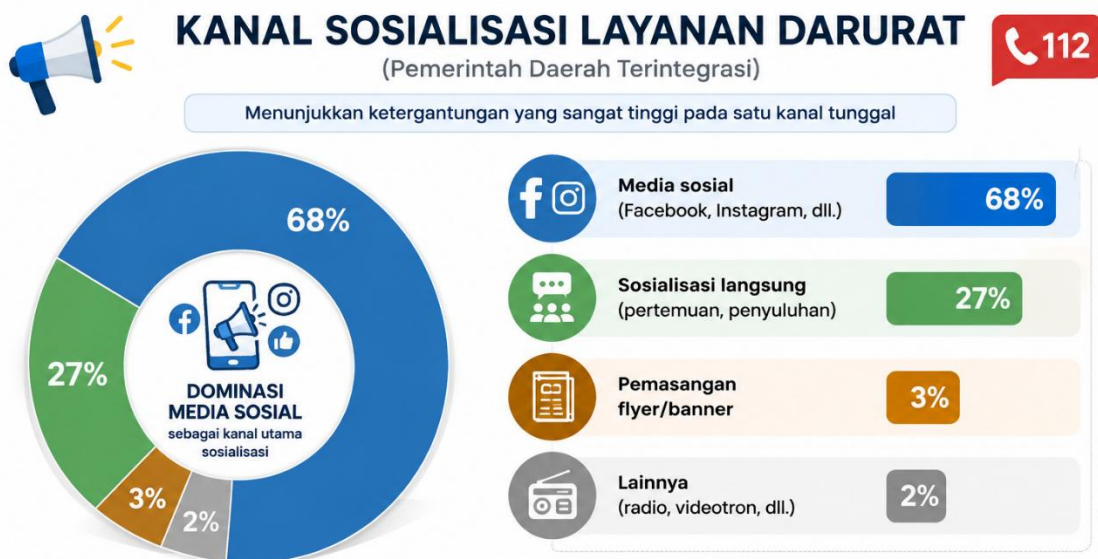
- Operator masih harus menjalankan tugas utamanya di OPD asal, sehingga tidak bisa *standby* penuh selama 24 jam;
- Honor operator tidak tertuang dalam nomenklatur APBD yang jelas, menyebabkan komitmen kerja yang rendah; serta
- Aplikasi 112 yang digunakan operator dilaporkan sering mengalami *log-out* otomatis, sehingga mengganggu kontinuitas layanan.

“Operator dari OPD masih harus melakukan pekerjaannya di instansi masing-masing karena terkadang juga masih kekurangan SDM. Jadi, di OPD hanya tim lapangan yang menerima laporan darurat dari operator yang belum tentu selalu ada.”

— Responden Pemerintah, Daerah Terintegrasi —

3.5 Sosialisasi Layanan Darurat

Analisis terhadap kanal sosialisasi yang dilakukan pemerintah daerah terintegrasi menunjukkan ketergantungan yang sangat tinggi pada satu kanal tunggal. Gambar di bawah ini menunjukkan dominasi media sosial (68%) mencerminkan kemudahan dan biaya rendah kanal ini. Namun ketergantungan berlebihan pada media sosial memiliki kelemahan sistemik, karena kanal ini hanya menjangkau mereka yang sudah aktif di *platform* digital sehingga belum menjangkau kelompok yang paling rentan dan paling membutuhkan layanan darurat seperti lansia, warga pedesaan terpencil, dan populasi dengan keterbatasan literasi digital. Di sisi lain, sosialisasi langsung (27%) yang terbukti lebih efektif dalam membangun pemahaman dan kepercayaan justru tidak cukup diprioritaskan. Hal ini mencerminkan *trade-off* antara efisiensi biaya dan efektivitas jangkauan yang belum diselesaikan oleh banyak daerah.



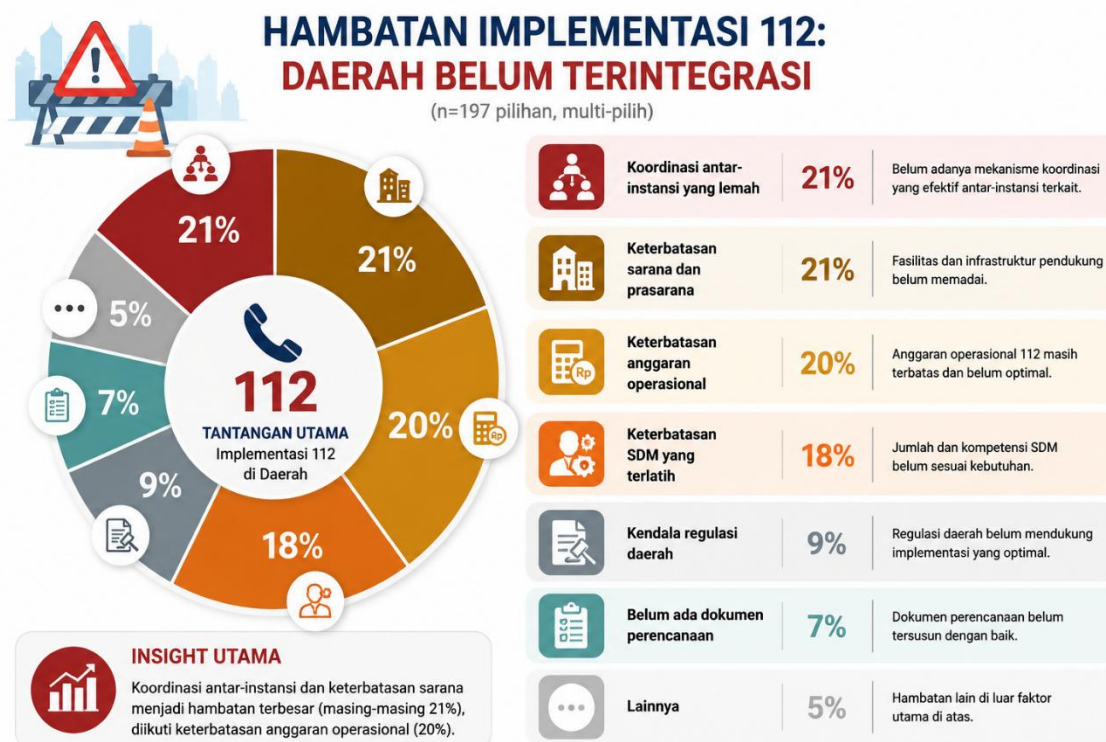
Sumber: Survei Pusjar SKPP-LAN (2026)

Survei ini mengungkap pola yang konsisten di semua segmen dimana tingkat kesadaran nomor darurat lebih tinggi dari tingkat penggunaan aktualnya. Di daerah terintegrasi, gap ini sebesar 25 poin (91% sadar vs 66% pernah pakai). Di daerah belum terintegrasi, gap melebar yaitu 78% mengetahui ada *hotline* darurat (*Hotline umum*), namun hanya 34% yang pernah menggunakannya. Data ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang selama ini dilakukan baru berhasil membangun kesadaran nominal, namun belum berhasil membangun kepercayaan dan kesiapan untuk menggunakan layanan. Ada jarak antara ‘tahu nomor ada’ dengan ‘percaya layanan akan efektif jika dihubungi’. Jarak inilah yang perlu dijumpatani oleh kebijakan sosialisasi generasi berikutnya.

3.6 Hambatan Implementasi di Daerah Belum Terintegrasi

Dari 106 pemerintah daerah yang belum mengaktifkan 112 secara terintegrasi, hambatan yang diidentifikasi (dengan sistem multi-pilih, menghasilkan 197 pilihan dari 106 responden) menunjukkan distribusi pada Gambar di bawah ini. Gambar tersebut menunjukkan bahwa hambatan implementasi layanan 112 pada daerah yang belum terintegrasi terutama berasal dari persoalan koordinasi kelembagaan dan keterbatasan kapasitas pendukung layanan. Hambatan terbesar berasal dari lemahnya koordinasi antar-instansi dan keterbatasan sarana-prasarana yang masing-masing mencapai 21%, disusul keterbatasan anggaran operasional sebesar 20% serta keterbatasan SDM terlatih sebesar 18%. Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi layanan 112 tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh

tata kelola lintas instansi, kesiapan organisasi, dan dukungan sumber daya yang memadai.

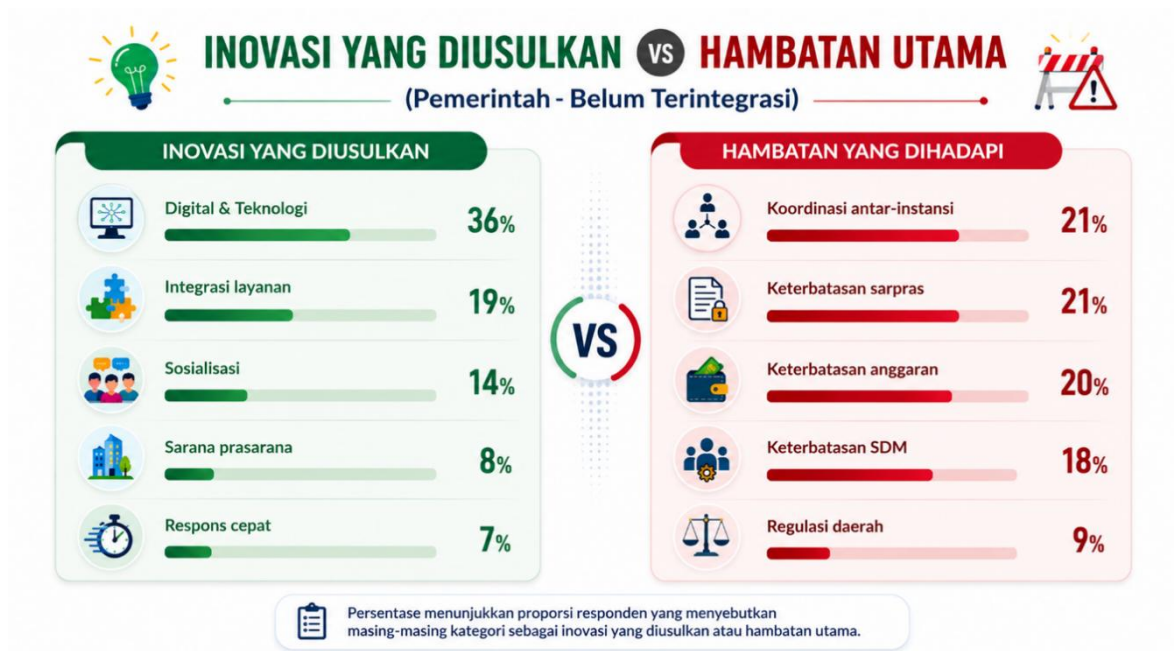


Sumber: Survei Pusjar SKPP-LAN (2026)

Selain itu, masih terdapat kendala pada aspek regulasi daerah (9%) dan belum tersusunnya dokumen perencanaan (7%), yang menunjukkan bahwa sebagian daerah belum memiliki fondasi kebijakan dan arah pengembangan layanan kedaruratan yang jelas. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa implementasi layanan 112 membutuhkan pendekatan yang lebih menyeluruh, tidak hanya melalui penyediaan infrastruktur, tetapi juga melalui penguatan koordinasi antar-OPD, dukungan anggaran berkelanjutan, peningkatan kapasitas SDM, serta komitmen kebijakan daerah untuk membangun sistem layanan kedaruratan yang terintegrasi dan responsif.

Selanjutnya, Gambar di bawah ini menunjukkan adanya hubungan yang menarik antara inovasi yang diusulkan pemerintah daerah dengan hambatan utama implementasi layanan 112 pada daerah yang belum terintegrasi. Inovasi yang paling banyak diusulkan berfokus pada aspek digital dan teknologi (36%), diikuti integrasi layanan (19%) dan penguatan sosialisasi (14%). Temuan ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah melihat pemanfaatan teknologi, *command center*, aplikasi digital, dan sistem integrasi sebagai solusi utama untuk meningkatkan efektivitas layanan kedaruratan.

Namun demikian, pada saat yang sama daerah juga menghadapi hambatan mendasar berupa lemahnya koordinasi antar-instansi (21%), keterbatasan sarana-prasarana (21%), keterbatasan anggaran (20%), dan keterbatasan SDM (18%).



Kondisi tersebut menunjukkan adanya gap antara arah inovasi yang diinginkan dengan kapasitas implementasi yang dimiliki daerah. Pemerintah daerah cenderung memiliki orientasi transformasi menuju layanan darurat berbasis teknologi dan integrasi digital, tetapi masih menghadapi persoalan tata kelola dan kapasitas dasar yang belum sepenuhnya siap. Paradoks ini mengindikasikan adanya *'technology-first thinking'* yang perlu dikoreksi dalam perencanaan kebijakan. Membangun *command center* yang canggih di atas fondasi koordinasi yang lemah dan operator yang tidak fokus tentu tidak akan menghasilkan layanan yang efektif.

Temuan tentang preferensi kanal komunikasi mengungkap pola yang menarik. Pada daerah terintegrasi, 69% masyarakat sudah lebih memilih nomor 112 dibanding kanal informal. Sebaliknya, di daerah belum terintegrasi, 68% justru lebih memilih WhatsApp atau kontak langsung petugas.

Preferensi Kanal Komunikasi Darurat

Preferensi Kanal	M-T (n=227)	M-B (n=59)
Nomor darurat tunggal (112 / hotline resmi)	69%	32%
WA / Telegram / SMS / kanal informal	31%	68%

Perbedaan preferensi ini tentu bukan kebetulan. Keberadaan sistem layanan 112 yang terintegrasi mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kanal resmi layanan kedaruratan. Data menunjukkan bahwa penerimaan terhadap sistem darurat formal akan tumbuh seiring dengan pengalaman nyata menggunakannya.

3.7 Triangulasi Data Kuantitatif & Kualitatif

Proses triangulasi antara data kuantitatif dan kualitatif menghasilkan dua kategori temuan:

a. Temuan yang Saling Mengkonfirmasi

Data kualitatif mengkonfirmasi semua temuan kuantitatif utama yaitu, (1) sosialisasi yang tidak merata dikonfirmasi oleh ratusan responden yang mengaku tidak tahu nomor darurat; (2) respons lambat dikonfirmasi oleh keluhan tentang operator yang tidak *standby* dan OPD yang tidak responsif; dan (3) kesiapan infrastruktur yang rendah di daerah belum terintegrasi dikonfirmasi oleh banyak laporan tentang tidak adanya *command center* atau perangkat pendukung.

b. Temuan yang Ditambahkan oleh Data Kualitatif

Data kualitatif menambahkan dimensi yang tidak terdeteksi secara kuantitatif, antara lain:

- **Masalah regulasi nasional:** Beberapa responden secara eksplisit menyebut bahwa Permenkominfo tidak cukup kuat untuk mengintegrasikan layanan secara nasional dan dimensi ini tidak tertangkap dalam pertanyaan tertutup.
- **Praktik baik spesifik:** Inovasi di Samarinda (integrasi dengan PDAM dan PLN), Gresik (*command center* 11 OPD), dan Tarakan (UPTD TCC sebagai program prioritas walikota) memberikan model referensi yang tidak dapat diidentifikasi dari angka saja.

- **Dimensi kesejahteraan operator:** Masalah honor, konsumsi, dan kondisi kerja operator muncul kuat di data kualitatif namun tidak ada indikatornya di instrumen kuantitatif.
- **Fragmentasi 112-119:** Meski tidak diukur secara kuantitatif, temuan bahwa ambulans di banyak daerah masih menggunakan nomor WhatsApp terpisah adalah informasi kritis yang hanya muncul di isian terbuka

3.8 Praktik Baik di Beberapa Daerah



a. Model Samarinda: Integrasi sebagai Ekosistem Layanan Publik

Kota Samarinda mengembangkan layanan Samarinda Siaga 112 yang melampaui fungsi darurat konvensional. Sistem ini terintegrasi tidak hanya dengan instansi darurat (Damkar, BPBD, RSUD, Polresta), tetapi juga dengan layanan publik sehari-hari seperti Sistem Perijinan Online (SIPO) dari DPMPTSP, layanan gangguan PLN dan PDAM, serta seluruh relawan kedaruratan di kota tersebut. 112 di Samarinda berfungsi sebagai pusat informasi dan koordinasi layanan kota secara menyeluruh.

Yang membuat model ini berhasil adalah komitmen politik dari pimpinan daerah yang menjadikan 112 sebagai program prioritas, didukung oleh sosialisasi masif ke seluruh RT/RW secara berkala melalui media sosial dan kunjungan langsung.

Layanan Samarinda Siaga 112 telah terintegrasi dengan instansi vertikal dan seluruh relawan kedaruratan di Kota Samarinda. Selain menangani masalah kedaruratan, 112 juga menjadi pusat informasi terhadap layanan publik, termasuk terintegrasi dengan Sistem Perijinan Online (SIPO) dan layanan gangguan PLN dan PDAM

— Responden pemerintah

b. Model Gresik: *Command Center* Multi-OPD Satu Atap

Model Gresik membuktikan bahwa integrasi tidak harus berarti teknologi mahal. Proximity fisik antar OPD dalam satu ruangan dapat menggantikan banyak kecanggihan sistem digital, terutama untuk daerah dengan kapasitas anggaran menengah.



Kabupaten Gresik Menempatkan perwakilan dari 11 OPD terkait dalam satu ruangan Command Center yang sama.



Pendekatan ini menghilangkan hambatan koordinasi yang paling umum — lamanya waktu disposisi antar OPD.



Karena semua perwakilan duduk berdampingan dan dapat berkoordinasi secara langsung.

c. Model Makassar: Layanan Publik NTPD 112 Terintegrasi untuk Mendukung Sombere' Smart City



*implementasi NTPD 112 Kota Makassar terletak pada **integrasi layanan kedaruratan** dalam **satu kanal layanan publik** berbasis Smart City yang mampu **meningkatkan responsivitas pelayanan**, **mempercepat waktu tanggap darurat**, serta **mendorong koordinasi lintas perangkat daerah** secara lebih terpadu.*

3.9 Dimensi Gender dan Kelompok Rentan dalam Akses Layanan Darurat

Meskipun survei ini tidak secara spesifik merancang instrumen berbasis gender, beberapa temuan kualitatif mengisyaratkan dimensi yang perlu mendapat perhatian dalam kebijakan ke depan.

Pertama, pola penggunaan kanal yang berbeda antara kelompok demografi berimplikasi pada desain sosialisasi. Kelompok yang lebih tua dan warga di daerah terpencil yang justru lebih rentan terhadap kondisi darurat, cenderung tidak terjangkau oleh sosialisasi berbasis media sosial yang dominan (68%).

Kedua, beberapa responden menyebutkan kebutuhan khusus yang belum terlayani: penyandang disabilitas pendengaran yang tidak bisa menggunakan layanan telepon, warga non-penutur bahasa Indonesia di daerah tertentu, dan lansia yang mengalami kesulitan teknis dalam menggunakan ponsel pintar.

Ketiga, terdapat perbedaan hambatan antara daerah perkotaan dan pedesaan yang tidak sepenuhnya tertangkap oleh segmentasi terintegrasi/ belum terintegrasi. Daerah pedesaan dalam kabupaten yang sudah mengaktifkan 112 pun masih menghadapi hambatan aksesibilitas karena jarak ke kantor layanan dan keterbatasan sinyal telepon.

3.10 Sintesis: Akar Masalah dan Implikasi Sistemik

Menggabungkan seluruh temuan analisis baik kuantitatif, kualitatif, perbandingan antar kondisi, dan penelusuran praktik baik akan menghasilkan gambaran yang kohesif tentang akar masalah layanan 112 di Indonesia, sebagai berikut:



Pohon masalah di atas menunjukkan bahwa tidak ada satu pun akar masalah yang berdiri sendiri. Ketiganya saling terkait mulai dari kelemahan regulasi membuat tata kelola sulit ditegakkan; tata kelola yang lemah membuat kapasitas tidak berkembang; hingga kapasitas yang tidak berkembang membuat regulasi tampak tidak relevan. Oleh karena itu, intervensi kebijakan yang efektif harus menyentuh ketiga dimensi secara simultan, meski dengan urutan prioritas yang berbeda.

04

STRATEGI KEBIJAKAN OPTIMALISASI LAYANAN HOTLINE KEDARURATAN DI INDONESIA

Berdasarkan analisis dan temuan survei, terdapat tujuh strategi kebijakan yang disajikan dalam urutan dari yang paling mendesak hingga yang memerlukan persiapan lebih panjang. Setiap strategi dilengkapi dengan identifikasi sasaran kebijakan, apakah ditujukan kepada Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, atau keduanya sehingga agar dapat ditindaklanjuti secara tepat oleh masing-masing aktor kebijakan.

BAB IV

STRATEGI KEBIJAKAN OPTIMALISASI LAYANAN HOTLINE KEDARURATAN DI INDONESIA

4.1. Strategi Kebijakan

Berdasarkan analisis dan temuan survei, terdapat tujuh strategi kebijakan yang disajikan dalam urutan dari yang paling mendesak hingga yang memerlukan persiapan lebih panjang. Setiap strategi dilengkapi dengan identifikasi sasaran kebijakan, apakah ditujukan kepada Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, atau keduanya sehingga agar dapat ditindaklanjuti secara tepat oleh masing-masing aktor kebijakan.

01

Mendorong Sosialisasi Terstruktur Berbasis Kepercayaan (Emergency Literacy for citizens)

Sasaran Kebijakan: Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Sosialisasi adalah prasyarat dari semua strategi lainnya. Tidak ada gunanya membangun sistem yang canggih jika masyarakat tidak tahu cara menggunakannya. Data survei mencerminkan defisit kepercayaan, bukan sekadar defisit informasi. Sosialisasi yang efektif harus membangun kepercayaan prosedural, temporal, dan situasional terhadap layanan, bukan hanya dengan menyebarkan nomor.

NO	AGENDA KONKRIT UNTUK PEMERINTAH PUSAT		AGENDA KONKRIT UNTUK PEMERINTAH DAERAH	
	AGENDA	DESKRIPSI	AGENDA	DESKRIPSI
1		Melalui koordinasi Kemenkominfo–Dukcapil, cantumkan nomor 112 pada KTP elektronik, kartu BPJS, buku nikah, dan ijazah sekolah. Jangkauan masif dengan biaya inkremental minimal.	1  Mewajibkan drill kedaruratan komunitas.	Simulasi penggunaan 112 setidaknya sekali setahun di tingkat kelurahan/desa, bekerja sama dengan Puskesmas, Babinsa, dan Babinkamtibmas.
2	 Memasukkan materi kedaruratan 112 dalam kurikulum nasional.	Melalui koordinasi dengan Kemendikbudristek, integrasikan materi cara menggunakan 112 dalam pelajaran P5K/PKOK jenjang SMP–SMA.	2  Menetapkan Sasaran Kinerja sosialisasi sebagai indikator kinerja OPD.	Setiap Diskominfo wajib melaporkan jumlah kelurahan/desa teredukasi tatap muka dan warga terjangkau sebagai bagian dari LPPD tahunan.
3	 Menetapkan standar minimal kanal non-digital.	Regulasi mewajibkan minimal 40% anggaran sosialisasi 112 disalurkan melalui kanal non-digital (tatap muka, radio lokal, komunitas) untuk menjangkau kelompok yang tidak aktif di media sosial.	3  Diversifikasi kanal sosialisasi lokal.	Manfaatkan forum pengajian, pertemuan PKK, posyandu, dan pertemuan RT/RW sebagai kanal sosialisasi yang menjangkau kelompok rentan di luar jangkauan media sosial.
4	 Menyediakan paket konten sosialisasi standar.	Menkominfo menyediakan materi siap pakai yang menjelaskan proses penanganan, mulai dari siapa yang datang, berapa lama, hingga situasi apa dapat dilaporkan, untuk digunakan seluruh Diskominfo daerah.		

02

Penguatan integrasi Kelembagaan dan Koordinasi Lintas OPD

- **Sasaran Kebijakan:** Pemerintah Daerah

Kualitas layanan 112 ditentukan bukan hanya oleh teknologi yang tersedia, tetapi oleh seberapa baik seluruh OPD terkait dapat berkoordinasi dalam merespons laporan. Fragmentasi kelembagaan merupakan akar dari lambatnya respons dan tidak tuntasnya penanganan laporan. Strategi ini seluruhnya merupakan agenda Pemerintah Daerah karena menyangkut tata kelola internal dan koordinasi antar-OPD di tingkat lokal.

 AGENDA KONKRIT UNTUK PEMERINTAH DAERAH		
No.	AGENDA	URAIAN
1	 Mendorong Pembangunan <i>command center</i> terpadu	Integrasikan seluruh layanan darurat dalam satu pusat komando yang dilengkapi dashboard real-time dan menghubungkan seluruh OPD terkait.
2	 Menetapkan <i>leading sector</i> layanan yang jelas	Tentukan OPD utama penanggungjawab operasional 112, didukung tim reaksi cepat lintas OPD dengan rantai komando yang eksplisit.
3	 Menyusun/ mengoptimalkan SOP lintas instansi yang mengikat	SOP mencakup prosedur disposisi laporan, batas waktu respons, eskalasi, dan mekanisme pelaporan. Ditetapkan melalui Peraturan Kepala Daerah agar memiliki kekuatan hukum.
4	 Mengimplementasikan sistem koordinasi real-time	Terapkan live tracking kendaraan darurat, geotagging lokasi pelapor, dan monitoring respons lapangan secara real-time sebagai alat kendali mutu operasional.
5	 Membangun ekosistem kolaborasi dengan mitra non-pemerintah	Integrasikan rumah sakit swasta, relawan kebencanaan, operator telekomunikasi, komunitas kebencanaan, dan platform digital dalam jaringan respons kedaruratan untuk memperluas kapasitas layanan.

03

Penguatan SDM Operator Call Center 112 dengan Standar Kompetensi dan Insentif yang Jelas

- **Sasaran Kebijakan:** Pemerintah Pusat (regulasi & standar) + Pemerintah Daerah (implementasi)

Semua kualitas layanan 112, meliputi kecepatan respons, jaminan waktu, ketersediaan 24 jam, bergantung pada orang yang benar-benar ditugaskan atau fokus untuk memonitor dan menjawab panggilan setiap saat. Tanpa operator *dedicated*, standar layanan *hotline* kedaruratan tidak dapat ditegakkan dan investasi teknologi apapun tidak akan berdampak optimal.

 AGENDA KONKRIT PEMERINTAH UNTUK PUSAT		
No.	Agenda Konkret	Uraian
1	 Menerbitkan Permendagri atau Permenkominfo bersama tentang standar ketenagaan	Mengatur standar minimal call center 112: minimal 3 shift per hari, operator tidak merangkap tugas OPD lain, uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas.
2	 Menetapkan nomenklatur honor operator dalam panduan APBD	Kemendagri menerbitkan panduan nomenklatur APBD yang mengakomodasi pos anggaran honor operator 112, termasuk tunjangan shift malam dan hari libur.
3	 Membuat standar kompetensi dan sertifikasi wajib nasional	Operator wajib menjalani pelatihan dan sertifikasi sebelum bertugas, mencakup: penanganan panggilan darurat, komunikasi krisis, prosedur disposisi, dan teknis penggunaan sistem 112.
4	 Membuka regulasi perekrutan <i>outsourcing</i> khusus call center	Bagi daerah yang kekurangan ASN, regulasi memungkinkan rekrutan tenaga <i>outsourcing</i> khusus call center 112 dengan kontrak tahunan yang dapat diperpanjang.
5	 Mendorong perbaikan stabilitas teknis aplikasi 112	Kemkominfo menerbitkan update wajib yang menyelesaikan masalah logout otomatis, memastikan backup saat listrik padam, dan menyediakan help desk teknis 24 jam untuk operator daerah.

 AGENDA KONKRIT UNTUK PEMERINTAH DAERAH		
No.	Agenda Konkret	Uraian
1	 Merekrut dan menetapkan operator khusus call center 112	Tidak merangkap tugas di OPD lain.
2	 Menyelenggarakan pelatihan berkesinambungan	Pelatihan komunikasi darurat, manajemen krisis, dan penggunaan teknis sistem 112 secara rutin, bukan hanya saat pertama ditugaskan.
3	 Mengimplementasikan sistem kerja shift 24 jam yang terstruktur	Pastikan setiap shift memiliki jumlah operator minimal yang memadai dengan mekanisme serah terima yang terdokumentasi.

04

Menetapkan Standar Layanan Respons Wajib dan Sistem Monitoring Publik

- **Sasaran Kebijakan:** Pemerintah Pusat (penetapan standar) + Pemerintah Daerah (implementasi & pelaporan)

Tanpa Standar Layanan Hotline Kedaruratan yang mengikat, frasa ‘efektif tapi belum maksimal’ akan menjadi kondisi permanen. Standar Layanan Hotline Kedaruratan mengubah aspirasi menjadi kewajiban yang dapat diukur, dilaporkan, dan ditegakkan. Pengalaman dari beberapa sektor seperti perbankan dan telekomunikasi menunjukkan bahwa Standar Layanan Hotline Kedaruratan adalah instrumen paling efektif untuk mendorong perbaikan berkelanjutan.

Agenda Konkrit untuk Pemerintah Pusat

1. Menetapkan Standar Layanan Hotline Kedaruratan sebagai standar nasional yang mengikat: Kemendagri dapat menerbitkan Permendagri yang mewajibkan seluruh daerah aktif 112 mengadopsi standar layanan dan melaporkan data ketercapaiannya secara berkala.

2. **Membangun dashboard monitoring Standar Layanan Hotline Kedaruratan nasional:** Kemkomdigi dapat membangun *dashboard* nasional yang dapat diakses publik, menampilkan data *response time* agregat per daerah secara bulanan.

Agenda Konkrit Untuk Pemerintah Daerah

1. **Implementasikan notifikasi Estimasi Waktu Tiba otomatis ke pelapor:** Sistem mengirim SMS/WA otomatis ke nomor pelapor: konfirmasi laporan diterima, identitas petugas yang ditugaskan, dan estimasi waktu tiba.
2. **Melaporkan data kinerja layanan kedaruratan secara berkala:** Data *response time* dan ketercapaian standar layanan darurat dilaporkan bulanan kepada Kemkomdigi dan dipublikasikan kepada masyarakat melalui kanal resmi daerah.

05

Mendorong Terbitnya Peraturan Presiden tentang Sistem Layanan Darurat 112 Terpadu Nasional

- **Sasaran Kebijakan:** Pemerintah Pusat

Fragmentasi layanan darurat adalah kegagalan tata kelola tingkat nasional yang tidak bisa diselesaikan di tingkat daerah. Selama 112, 119, dan 110 berjalan di bawah kementerian yang berbeda tanpa koordinasi yang diwajibkan, masyarakat akan terus mengalami kebingungan dan layanan akan terus terfragmentasi. Satu-satunya instrumen yang dapat memaksa integrasi lintas K/L adalah regulasi setingkat Perpres atau lebih tinggi.

Agenda Konkrit Untuk Pemerintah Pusat

1. **Menetapkan 112 sebagai *single point of entry* wajib nasional:** Semua panggilan darurat harus dapat diterima dan didisposisi melalui sistem 112, baik yang berkaitan dengan kepolisian, kesehatan, kebakaran, maupun bencana.
2. **Kewajiban integrasi bagi 119 dan 110:** Mendorong Kemenkes mengintegrasikan layanan PSC 119 ke dalam sistem 112, begitu pula dengan Polri untuk mengintegrasikan *call center* 110 ke dalam sistem yang sama, dengan jangka waktu implementasi yang tegas.
3. **Pembentukan Komite Nasional Layanan Darurat Terpadu:** Diketahui oleh Menko Polhukam atau Kemendagri. Bertugas menetapkan standar nasional, memantau implementasi, dan melaporkan kemajuan kepada Presiden.
4. **Perlunya standar minimum nasional:** Perpres menetapkan kerangka nasional layanan kedaruratan agar kualitas layanan tidak terlalu berbeda antar daerah. Kerangka nasional kedaruratan tersebut memuat: (1) standar layanan minimum

hotline darurat; (2) standar waktu respons; (3) standar kompetensi operator; (4) model integrasi lintas instansi; dan (5) standar *command center* daerah, sambil memberikan ruang fleksibilitas implementasi sesuai kapasitas lokal

06

Mendorong ketersediaan Dana Alokasi Khusus (DAK) untuk Percepatan Aktivasi 112 di Daerah Tertinggal

Sasaran Kebijakan: Pemerintah Pusat

Daerah yang belum mengaktifkan 112 umumnya bukan karena tidak mau, tetapi karena tidak mampu memulai tanpa dukungan fiskal dari pusat. Investasi awal untuk *command center*, perangkat, dan pelatihan SDM melebihi kapasitas APBD daerah kecil. Tanpa insentif dari pusat, daerah-daerah ini tidak akan bergerak. DAK adalah instrumen yang sudah terbukti efektif dalam mendorong pembangunan kapasitas daerah di bidang lain.

Agenda Konkrit Untuk Pemerintah Pusat

Mendesain DAK yang direkomendasikan pada:

1. **Prioritas penerima:** Daerah 3T, daerah dengan Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) tinggi, dan daerah dengan indeks kemiskinan tinggi mendapat prioritas pertama.
2. **Kondisi pencairan berbasis keberlanjutan:** Pemerintah pusat dalam mendorong kompetisi positif antar daerah, dapat membuat skema insentif fiskal bagi daerah yang, (1) berhasil mengintegrasikan layanan; (2) memenuhi standar respons; (3) aktif melakukan sosialisasi; dan (4) memiliki tingkat kepuasan masyarakat tinggi.

07

Integrasi 112 dengan Ekosistem Smart City dan Infrastruktur Digital Daerah

Sasaran Kebijakan: Pemerintah Daerah (prioritas daerah yang sudah memiliki infrastruktur smart city)

Dalam rangka mendorong transformasi menuju *smart emergency ecosystem*, layanan 112 dapat diintegrasikan secara bertahap dengan ekosistem infrastruktur digital yang sudah ada di daerah. Strategi ini bersifat akselerasi (bukan fondasi) sehingga **hanya applicable** bagi daerah yang sudah menyelesaikan strategi 01–04.

Agenda Konkrit untuk Pemerintah Daerah

1. **Integrasi dengan jaringan CCTV kota:** Memungkinkan operator 112 mengakses kamera terdekat dari lokasi kejadian untuk verifikasi laporan dan koordinasi respons.
2. **Integrasi dengan sistem transportasi:** Koneksi dengan sistem manajemen lalu lintas untuk prioritas jalur kendaraan darurat dan estimasi waktu tiba yang lebih akurat.
3. **Pemanfaatan IoT sensor kebencanaan:** Integrasi sensor banjir, gempa, dan longsor untuk deteksi dini yang terhubung langsung ke sistem peringatan *call center* 112.
4. **Integrasi dengan aplikasi smart city daerah:** Fitur pelaporan darurat dalam aplikasi *smart city* yang sudah ada, terhubung langsung ke *call center* 112 tanpa perlu beralih aplikasi.

05

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Tujuh strategi kebijakan yang direkomendasikan dalam policy paper ini diharapkan menjadi peta jalan penguatan layanan hotline kedaruratan 112 yang lebih terintegrasi, responsif, dan mudah diakses masyarakat. Namun demikian, keberhasilan implementasinya tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan kelembagaan, tetapi juga oleh desain kebijakan yang inklusif serta komitmen politik kepala daerah.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Hasil survei menunjukkan bahwa layanan *hotline* kedaruratan di Indonesia sedang bergerak menuju model layanan yang lebih terintegrasi, responsif, dan berbasis koordinasi lintas sektor. Daerah yang sudah menerapkan 112 mulai memasuki tahap optimalisasi operasional, sedangkan daerah yang belum menerapkan 112 masih menghadapi tantangan pembangunan fondasi kelembagaan dan integrasi layanan. Namun demikian, baik pemerintah maupun masyarakat menunjukkan arah harapan yang sama, yaitu, layanan satu pintu; respons cepat; koordinasi terpadu; dan sistem kedaruratan yang mudah diakses.

Kesimpulan 1: Integrasi 112 memberikan dampak nyata dan terukur

Hampir di seluruh indikator kualitas layanan, daerah terintegrasi menunjukkan performa yang lebih baik secara konsisten. Ini membuktikan bahwa investasi dalam sistem 112 terintegrasi bukan sekadar belanja infrastruktur tetapi menghasilkan perubahan nyata dalam kualitas layanan publik.

Kesimpulan 2: Hambatan utama bukan teknologi, melainkan tata kelola

Tiga hambatan teratas daerah belum terintegrasi adalah koordinasi antar-instansi, keterbatasan sarana-prasarana, dan anggaran. Bukan kapasitas teknologi. Di daerah yang sudah aktif pun, masalah operator merangkap, aplikasi tidak stabil, dan standar layanan *hotline* kedaruratan yang tidak ada jauh lebih kritis daripada keterbatasan teknologi. Solusi berbasis teknologi yang dibangun di atas fondasi tata kelola yang kurang optimal tidak akan memberikan dampak yang diharapkan.

Kesimpulan 3: Sosialisasi baru menjangkau kesadaran, belum membangun kepercayaan

Sosialisasi yang selama ini dilakukan baru berhasil di tingkat kesadaran nominal. Kepercayaan terhadap efektivitas layanan dan kesiapan untuk menggunakannya membutuhkan strategi yang lebih dalam.

Kesimpulan 4: Aktivasi bukan titik akhir, melainkan titik awal

80% pemerintah daerah terintegrasi mengakui layanannya belum maksimal, dan tidak satu pun yang menilai sudah optimal. Ini menunjukkan bahwa status 'aktif 112' tidak boleh dijadikan indikator keberhasilan. Dibutuhkan sistem evaluasi berkelanjutan berbasis pencapaian standar layanan, mekanisme *feedback* publik, dan akuntabilitas yang terukur untuk mendorong perbaikan dari 'efektif' menuju 'optimal'.

Kesimpulan 5: Fragmentasi 112-119-110 masih menjadi tantangan tata kelola nasional

Meski 112 sudah berjalan di banyak daerah, integrasi dengan 119 (ambulans) dan 110 (polisi) masih cukup lemah. Permenkominfo tidak cukup kuat untuk mendorong integrasi lintas K/L secara menyeluruh.

5.2 Rekomendasi

Untuk menjawab tantangan optimalisasi penerapan Nomor Tunggal Kedaruratan 112 yang masih timpang di berbagai wilayah, telah disusun 7 (tujuh) strategi kebijakan yang dibagi berdasarkan target audiens yaitu Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Aktualisasi rekomendasi kebijakan yang ditawarkan memerlukan komitmen dan sinergitas kebijakan serta aksi dari seluruh pemangku kepentingan, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk partisipasi aktif masyarakat. Adapun tingkat urgensi masing-masing rekomendasi kebijakan sebagai berikut:

REKOMENDASI KEBIJAKAN UNTUK PEMERINTAH PUSAT

No Kebijakan	Strategi	Langkah Konkret	Kementerian/ Lembaga	Urgensi
01	Sosialisasi Terstruktur	Integrasi 112 ke dokumen kependudukan (KTP, BPJS, Buku Nikah, dll)	Kemkomdigi, Dukcapil	Segera
		Memasukkan materi 112 dalam kurikulum nasional	Kemkomdigi, Kemendikbud	Segera
		Menetapkan Standar minimal kanal non-digital & paket konten standar	Kemkomdigi	Segera
03	Penguatan SDM	Permendagri/ Permenkomdigi standar ketenagaan <i>call center</i> 112	Kemendagri, Kemkomdigi, Kemenpan	Segera

No Kebijakan	Strategi	Langkah Konkret	Kementerian/ Lembaga	Urgensi
		Standar kompetensi & sertifikasi wajib nasional	Kemkomdigi	Segera
		Perbaikan stabilitas aplikasi 112 (anti-logout, <i>help desk</i>)	Kemkomdigi	Segera
04	Standar Pelayanan Kedaruratan 112	Permendagri tentang Standar Pelayanan Kedaruratan (112) wajib nasional	Kemendagri	Menengah
		<i>Dashboard</i> monitoring Standar Pelayanan Kedaruratan 112 nasional akses publik	Kemkomdigi	Menengah
05	Perpres Integrasi	Perpres tentang Sistem Layanan Darurat Terpadu Nasional	Setneg, Kemkomdigi, Kemendagri	Menengah
		Mendorong integrasi 119 (Kemenkes) dan 110 (Polri)	Kemenkes, Polri	Menengah
		Komite Nasional Layanan Darurat Terpadu & Standar Minimum Nasional	Kemenko Polhukam	Menengah
07	DAK	Prioritas penerima (Daerah 3T, IRBI Tinggi, Indeks Kemiskinan Tinggi)	Kemenkeu, Bappenas	Panjang
		Skema insentif fiskal berbasis kinerja	Kemkomdigi, Kemendagri	Panjang

Rekomendasi Kebijakan untuk Pemerintah Daerah

No. Kebijakan	Strategi	Langkah Konkret	OPD Utama	Urgensi
01	Sosialisasi Terstruktur	<i>Drill</i> kedaruratan komunitas minimal 1x/tahun	Diskominfo, Dinkes	Segera
		Target kinerja sosialisasi dalam indikator kinerja OPD	Diskominfo	Segera
		Diversifikasi kanal lokal (PKK, pengajian, RT/RW)	Diskominfo, Kecamatan	Segera
02	Integrasi Kelembagaan	Bangun <i>command center</i> terpadu lintas OPD	Diskominfo, Sekda	Segera

No. Kebijakan	Strategi	Langkah Konkret	OPD Utama	Urgensi
		Tetapkan <i>leading sector</i> & SOP lintas instansi (Perkada)	Sekda, OPD terkait	Segera
		Implementasi <i>live tracking</i> & geotagging laporan	Diskominfo	Menengah
		Kolaborasi RS swasta, relawan, operator telekomunikasi, dan komunitas	BPBD, Dinkes	Menengah
03	Penguatan SDM	Rekrut operator khusus (tidak merangkap tugas OPD lainnya)	Diskominfo, BKD	Segera
		Pelatihan berkesinambungan & sistem <i>shift</i> 24 jam	Diskominfo	Segera
04	Standar Layanan Hotline Kedaruratan	Aktifkan WhatsApp resmi & notifikasi ETA otomatis	Diskominfo	Menengah
		Laporan kinerja standar layanan bulanan (internal + publik)	Diskominfo	Menengah
06	Smart City	Integrasi CCTV, IoT sensor, <i>panic button</i> ke sistem 112	Diskominfo	Panjang

Tujuh strategi kebijakan yang direkomendasikan dalam policy paper ini diharapkan menjadi peta jalan penguatan layanan *hotline* kedaruratan 112 yang lebih terintegrasi, responsif, dan mudah diakses masyarakat. Namun demikian, keberhasilan implementasinya tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dan kelembagaan, tetapi juga oleh *desain kebijakan yang inklusif* serta *komitmen politik kepala daerah*. Sosialisasi layanan perlu dirancang dengan prinsip *no one left behind* agar mampu menjangkau kelompok rentan, masyarakat terpencil, penyandang disabilitas, dan warga dengan keterbatasan literasi melalui diversifikasi kanal komunikasi.

Di sisi lain, karakter layanan darurat yang bersifat lintas OPD membutuhkan *kepemimpinan kepala daerah yang kuat* untuk memastikan seluruh instansi bergerak secara terkoordinasi, cepat, dan disiplin. Oleh karena itu, layanan 112 perlu dipandang bukan sekadar *call center* atau proyek teknologi, melainkan sebagai bagian dari reformasi tata kelola pelayanan publik yang menempatkan keselamatan masyarakat sebagai prioritas utama.

DAFTAR PUSTAKA

Regulasi dan Kebijakan

- Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT)
- EU Directive 2002/22/EC (Universal Service Directive) — Regulasi nomor darurat 112 di Uni Eropa

Referensi

- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. *Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 1–25. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.132>
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- EENA. (2022). *112 in Europe: Annual Report*. European Emergency Number Association.
- FCC. (2021). *Next Generation 911: Status Report*. Federal Communications Commission, USA.
- Indrawati Budi. (2022). Analisis SERVQUAL Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52.
- ITU. (2020). *Emergency Communications Guidelines for Developing Countries*. International Telecommunication Union.
- Kumparan.com. (2023, December 1). *Menguji Kesigapan 112, Nomor Layanan Darurat di Indonesia, Seberapa Efektif Sih?*
- Kemkominfo. (2023). *Laporan Perkembangan Implementasi Layanan 112 di Indonesia*. Direktorat Telekomunikasi, Kemkominfo.
- Nisa, K., & Daryono, D. (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Command Center Sebagai Penanggulangan Keadaan Darurat dan Bencana di Kota Samarinda Studi Pada Samarinda Siaga 112. *E-journal Administrasi Publik*, 13(4), 1008–1018.
- OECD. (2019). *Emergency Services: Standard Setting and Governance*. OECD Reviews of Public Health.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, (2), 845–860. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>

- topbusinessinsight.com. (2025, August 30). *Layanan Darurat di Indonesia: Pengertian, Jenis, Fungsi, Tantangan, Inovasi Digital, dan Strategi Meningkatkan Kesiapsiagaan untuk Keselamatan Publik*.
- Yanuariza, B. D., & Isbandono, P. (2023). Efektivitas Pelayanan Pengaduan Gawat Darurat Melalui Pelayanan Call Center 112 Di Kabupaten Sidoarjo. *Inovant*, 1(1), 2023.
- WHO (2015). *Emergency Care Systems for Universal Health Coverage*. World Health Assembly Resolution WHA72.16.



Pusat Pembelajaran &
Strategi Kebijakan
Pelayanan Publik

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

Pusat Pembelajaran dan Strategi Kebijakan
Pelayanan Publik

📍 Jl. H.M Ardans II (Ring Road III), Samarinda 75131

🌐 <https://samarinda.lan.go.id/>

📱 @lan_pusjarskpp

🌐 samarinda.lan.go.id

📱 @pusjar_SKPP_LAN 📺 PusjarSKPP LAN RI
📱 @lan_pusjarskpp 📺 pusjarskpp_lan

