

**IMPLEMENTASI LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112 DI KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH :

AMANDA SALSABILAH SYAH YUDI
NPM. 21041010045

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112 DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

AMANDA SALSABILAH SYAH YUDI
NPM. 21041010045

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

Menyetujui,
PEMBIMBING


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112 DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

AMANDA SALSABILAH SYAH YUDI
NPM. 21041010045

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
JIAP: Jurnal Ilmu Administrasi Publik (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 13 Nomor 2, September 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

TIM PENGUJI

1. Ketua


Bayu Priambodo S.IP., M.IP
NPT. 21119931216219

2. Sekretaris


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

3. Anggota


Dra. Susi Hardiati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**IMPLEMENTASI LAYANAN NOMOR TUNGGAL
PANGGILAN DARURAT 112 DI KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

AMANDA SALSABILAH SYAH YUDI
NPM. 21041010045

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 26 September 2025

Menyetujui,

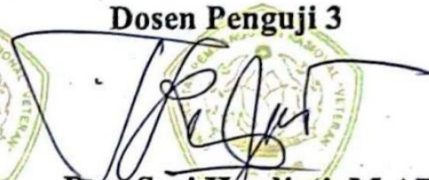
Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Bayu Priambodo S.I.P., M.I.P.
NPT. 21119931216219


Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001


Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amanda Salsabilah Syah Yudi
NPM : 21041010045
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 25 September 2025
Yang membuat pernyataan



Amanda Salsabilah Syah Yudi
NPM. 21041010045

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur pada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Implementasi Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo”** dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulisan skripsi ini tentunya tidak akan selesai tanpa adanya bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Dalam hal ini penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya pada Bapak Prof. Dr. Drs. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Selain itu, ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.MT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa

Timur yang memberikan banyak ilmu, pengetahuan, pengalaman selama masa perkuliahan.

5. Seluruh pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Sidoarjo, Dinas Kesehatan dan Dinas Perhubungan Kabupaten Sidoarjo yang telah membantu memberikan informasi sebagai data pendukung dalam penelitian ini.
6. Kedua Orang tua, Bapak Yudi Siswanto dan Ibu Mila Dwi Kristinasari serta adik tercinta Balqis Permata Jingga S.Y yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat yang tiada hentinya pada penulis.
7. Dinta Fernanda M., Deva Mariana, Tesalonika Devvany N., Biwin Rahmawati, Adinda Tarisa S., Dyanita N.W., Shavira Aulia S., Laras Putri H., M. Naufal., serta teman – teman Administrasi Publik utamanya angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa, dan semangat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karenanya, saran ataupun kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Penulis juga berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan informasi terkait topik yang dibahas.

Surabaya, 22 September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Kajian Teori	26
2.2.1 Pelayanan Publik	26
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	26
2.2.1.2 Jenis Pelayanan Publik.....	28

2.2.2 Pelayanan Terpadu Satu Pintu	29
2.2.3 Implementasi.....	30
2.2.4 <i>E-Government</i>	31
2.2.4.1 Definisi	31
2.2.4.2 Cakupan Layanan	32
2.2.4.3 Manfaat <i>E-Government</i>	34
2.2.4.4 Faktor Keberhasilan Penerapan <i>E-Government</i>	35
2.2.5 Program NTPD 112	37
2.3 Kerangka Berpikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Fokus Penelitian.....	42
3.4 Sumber Data	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Penentuan Informan	47
3.7 Teknik Analisis Data	49
3.8 Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Profil Diskominfo Kabupaten Sidoarjo	57
4.1.2 Tugas dan Fungsi Diskominfo Kabupaten Sidoarjo.....	58
4.1.3 Visi dan Misi Diskominfo Kabupaten Sidoarjo.....	58

4.1.4 Struktur Organisasi Diskominfo Kabupaten Sidoarjo	59
4.1.5 Komposisi Pegawai Diskominfo Kabupaten Sidoarjo	63
4.1.6 Layanan NTPD 112 Sidoarjo.....	65
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 <i>Support</i>	68
4.2.2 <i>Capacity</i>	86
4.2.3 <i>Value</i>	104
4.3 Pembahasan	107
4.3.1 <i>Support</i>	107
4.3.2 <i>Capacity</i>	120
4.3.3 <i>Value</i>	129
BAB V PENUTUP.....	132
5.1 Kesimpulan.....	132
5.2 Saran	134
DAFTAR PUSTAKA	136
LAMPIRAN.....	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Grafik Laporan Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelompok Terlapor Tahun 2023	3
Gambar 1. 2	Laporan NTPD 112 Berdasarkan Jenis Pengaduan Pada 2024	12
Gambar 1. 3	Pengaduan Berdasarkan Perangkat Daerah/Instansi Yang Menangani Pada 2024.....	13
Gambar 1. 4	Keluhan Warga Terkait Laporan Yang Belum Ditindaklanjuti Oleh Petugas Lapangan	14
Gambar 1. 5	Laporan PJU Yang Tidak Direspon Petugas Layanan 112	15
Gambar 1. 6	Laporan Laka Lantas Pada Website Sakti 112	16
Gambar 1. 7	Riwayat Penanganan Kejadian Laka Lantas	17
Gambar 2. 1	Kerangka Berpikir	40
Gambar 3. 1	Model Analisis Data Menurut Miles, Huberman, Dan Saldana	50
Gambar 4. 1	Gedung Diskominfo Kabupaten Sidoarjo.....	57
Gambar 4. 2	Struktur Organisasi Diskominfo Sidoarjo	59
Gambar 4. 3	Laporan NTPD 112 Berdasarkan Jenis Pengaduan Pada 2024	67
Gambar 4. 4	Laporan NTPD 112 Berdasarkan Perangkat Daerah/Instansi Yang Menangani Pada 2024.....	67
Gambar 4. 5	Program Prioritas Bupati Tahun 2021-2026.....	69
Gambar 4. 6	Aduan Setiap Bulan Yang Diterima Call Taker Pada Tahun 2024	72
Gambar 4. 7	Regulasi Dalam Pelaksanaan Ntpd 112.....	74
Gambar 4. 8	SOP Dalam NTPD 112 Sidoarjo	78
Gambar 4. 9	Bentuk Kampanye Layanan NTPD 112 Sidoarjo.....	81

Gambar 4. 10 Kondisi Infrastruktur Teknologi Pendukung Layanan 112	90
Gambar 4. 11 Ringkasaan Layanan 112 Oleh Jasnita	93
Gambar 4. 12 Menu Sakti 112 Untuk Input Aduan.....	94
Gambar 4. 13 Fitur Tracking Pada Sakti 112	94
Gambar 4. 14 Aplikasi Siphone.....	95
Gambar 4. 15 Acuan Penyediaan SDM Pusat NTPD 112.....	97
Gambar 4. 16 Pelaksanaan Benchmarking.....	100
Gambar 4. 17 Aduan Melalui Media Sosial Yang Tidak Direspon Petugas	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Penelitian	139
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian Skripsi kepada Diskominfo Sidoarjo	144
Lampiran 3 Surat Izin BAKESBANGPOL Sidoarjo kepada Diskominfo, Dishub, dan Dinkes Sidoarjo.....	145
Lampiran 4 Dokumentasi Selama Penelitian	146
Lampiran 5 Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah	148
Lampiran 6 Sertifikat Akreditasi Jurnal	149
Lampiran 7 Letter of Acceptance.....	150
Lampiran 8 Plagiasi.....	151

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Pengaduan yang diterima NTPD 112 Tahun 2022-2024.....	10
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	24
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan	63
Tabel 4. 3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	64
Tabel 4. 4 Data Panggilan NTPD 112 Tahun 2022-2024	66
Tabel 4. 5 Infrastruktur Pendukung Layanan NTPD 112.....	91

IMPLEMENTASI LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT 112 DI KABUPATEN SIDOARJO

AMANDA SALSABILAH SYAH YUDI
NPM. 21041010045

ABSTRAK

Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 ditujukan guna meningkatkan kualitas sistem pengaduan darurat di Indonesia. Salah satu Pemda yang menerapkan adalah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2022. Dari sejak diterapkan hingga tahun 2024 jumlah aduan yang diterima pihak NTPD 112 Sidoarjo sejumlah 103.738 panggilan. Panggilan yang diterima Call Taker 112 tidak hanya terkait pengaduan masyarakat saja, namun juga pengaduan non darurat, informasi umum, dan prank call. Jumlah ketiga panggilan tersebut lebih tinggi daripada aduan darurat yang diterima Call Taker 112. Disisi lain, terdapat hambatan yang lain seperti yang berhubungan dengan respon petugas serta hambatan di lapangan yang dirasakan petugas L3 OPD dalam menangani aduan masyarakat sehingga seringkali penanganannya kurang sesuai dengan SOP yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan NTPD 112 pada Kabupaten Sidoarjo yang dilaksanakan oleh Diskominfo dengan sampel 3 Perangkat Daerah/Instansi (Dishub, PMI, Dinkes) yang menerima aduan tertinggi pada tahun 2024 menggunakan teori sukses penerapan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government yang meliputi *support*, *capacity*, dan *value*. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dengan data yang dikumpulkan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan NTPD 112 dapat dikatakan belum sukses. Hal tersebut karena masih terdapat beberapa aspek yang perlu untuk ditingkatkan utamanya pada bagian support dan capacity layanan.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, NTPD 112

IMPLEMENTATION OF THE SINGLE EMERGENCY NUMBER 112 SERVICE IN SIDOARJO REGENCY

AMANDA SALSABILAH SYAH YUDI
NPM. 21041010045

ABSTRACT

The Single Emergency Call Number 112 (NTPD 112) is intended to improve the quality of the emergency reporting system in Indonesia. One of the local governments that implemented this was Sidoarjo Regency in 2022. From the time it was implemented until 2024, the number of complaints received by NTPD 112 Sidoarjo amounted to 103,738 calls. The calls received by Call Taker 112 were not only related to public complaints, but also non-emergency complaints, general information, and prank calls. The number of these three types of calls was higher than the emergency complaints received by Call Taker 112. On the other hand, there are other obstacles, such as those related to the response of officers and obstacles in the field experienced by L3 OPD officers in handling public complaints, so that the handling is often not in accordance with existing SOPs. This study aims to analyse the implementation of the NTPD 112 service in Sidoarjo Regency, which is carried out by Diskominfo, with a sample of three regional/institutional devices that received the highest number of complaints in 2024, using the theory of successful elements of e-government implementation based on the results of a study and research by the Harvard JFK School of Government which includes support, capacity, and value. This research is descriptive qualitative with data collected through interviews, observation, and documentation. The results of the study show that the implementation of the NTPD 112 service cannot be considered successful. This is because there are still several aspects that need to be improved, particularly in terms of service support and capacity.

Keywords: Implementation, Public Service, Single Emergency Number 112