

RINGKASAN

Nurul Jannah Lailatul Fitria, 2023, **Indeks Kualitas Kebijakan Dalam Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo (Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 175 Tahun 2019)**, Pembimbing I: Dr. Hj. Siti Marwiyah, M.Si.; Pembimbing II: Ach. Noor Busthomi, S.H.I., M.Si, 204 hal + xviii

Kebijakan pemerintah memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara. Kebijakan dirumuskan untuk kepentingan publik. Kebijakan yang berkualitas dapat mempengaruhi *output* yang baik serta reaksi yang baik dari masyarakat. Khususnya kebijakan yang berhubungan langsung pada masyarakat, seperti kebijakan untuk pelayanan publik. Kebijakan pelayanan berkualitas berdampak pada implementasi kebijakan yang baik dan mendapat penilaian baik dari masyarakat. Sehingga dibutuhkan penilaian dikhususkan untuk mengukur kualitas kebijakan.

Di Kota Probolinggo, kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang perlu diukur kualitasnya adalah implementasi pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo. Sebelum adanya NTPD 112, panggilan bantuan kedaruratan diarahkan untuk menghubungi instansi yang berkepentingan. Banyak terjadi problematika seperti diantaranya ketidaktahuan masyarakat dalam nomor setiap instansi, panggilan yang tidak gratis (ada biaya panggilan), ketidaktahuan masyarakat untuk menghubungi pihak-pihak yang menangani kegawatdaruratan, kesalahan penanganan, dan lainnya. Pemkot Probolinggo menerapkan pelayanan NTPD 112 untuk kepentingan publik khususnya dalam kondisi urgen dan mendesak pada Tahun 2018 dan ada pembaharuan regulasi pada Tahun 2019.

Riset ini memiliki tujuan guna mengetahui Indeks Kualitas Kebijakan terhadap penerapan pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Probolinggo. Riset ini menerapkan metode deskriptif kuantitatif, relevan dengan rumusan masalah yang memiliki sifat dalam jenis deskriptif. Penelitian kuantitatif

yang tergolong deskriptif dan mengarah pada penerapan analisis dengan pendekatan induktif. Teknik sampling yang diterapkan pada riset ini merupakan teknik *non-probability sampling* dengan kriteria responden yang pernah melakukan panggilan dan menerima bantuan kedaruratan melalui NTPD 112 Kota Probolinggo. Sampel riset ditujukan bagi 100 responden relevan dengan jumlah minimum responden dalam Indeks Kualitas Kebijakan yang ditentukan sesuai dengan data pada pusat layanan NTPD 112 Kota Probolinggo. Berdasarkan perhitungan Indeks Kualitas Kebijakan, maka kualitas pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Probolinggo menunjukkan hasil penghitungan IKK sejumlah 84,73. Kinerja bidang pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kota Probolinggo tergolong pada mutu layanan pada nilai “B” dengan kategori “Baik”.

Kata Kunci: Indeks; Kualitas Kebijakan; 112; Pelayanan Publik

SUMMARY

Nurul Jannah Lailatul Fitria, 2023, **Policy Quality Index in the Implementation of Emergency Call Single Number Service 112 Probolinggo City (Probolinggo Mayor Regulation Number 175 of 2019)**, Advisor I: Dr. Hj. Siti Marwiyah, M.Si.; Advisor II: Ach. Noor Busthomi, S.H.I., M.Si, 204 hal + xviii

Government policy has an important role in the administration of government in a country. Policies must be formulated in the public interest. Quality policies will affect good output and good reactions from the community. Especially policies that are directly related to the community, such as policies for public services. Quality service policies will have an impact on good policy implementation and get a good assessment from the community. So an assessment is needed specifically to measure policy quality.

In Probolinggo City, a policy related to public services that needs to be measured for quality is the implementation of the 112 Emergency Call Single Number service in Probolinggo City. Before the existence of NTPD 112, emergency assistance calls were directed to contact the agencies concerned. Many problems occurred such as public ignorance in the number of each agency, calls that were not free (there was a call fee), public ignorance to contact parties who would handle emergencies, handling errors, and others. The Probolinggo City Government implemented the NTPD 112 service for the public interest, especially in urgent and urgent conditions in 2018 and there were regulatory updates in 2019.

This research aims to determine the Policy Quality Index towards the implementation of the 112 Emergency Call Single Number service in Probolinggo City. This research applies quantitative descriptive methods, relevant to the formulation of problems that have properties in the descriptive type. Quantitative research is classified as descriptive and leads to the application of analysis with an inductive approach. The sampling technique applied in this research is a non-

probability sampling technique with the criteria of respondents who have made calls and received emergency assistance through NTPD 112 Probolinggo City. The research sample is intended for 100 respondents relevant to the minimum number of respondents in the Policy Quality Index determined in accordance with the data at the NTPD 112 service center of Probolinggo City. Based on the calculation of the Policy Quality Index, the quality of service of the Emergency Call Single Number 112 in Probolinggo City shows the results of the IKK calculation of 84.73. The performance of the service sector of Emergency Call Single Number 112 in Probolinggo City is classified in the quality of service at a value of "B" with the category "Good".

Keyword: *Index; Policy Quality; 112; Public service*