

Inovasi Pelayanan Publik Diskominfo Kota Samarinda di Era Disrupsi: Studi Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button*

Fajar Apriani*, Ukik Aisyah Rahma, Muhammad Yusuf,
Sri Hayati, Jubaidah, Rizky Suraya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

*Correspondence: fajar.apriani@fisip.unmul.ac.id

Abstrak. Seiring era disrupsi saat ini, penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda tersedia sebagai wadah untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam hal penanganan keadaan gawat darurat yang berbasis elektronik. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengkaji implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* yang mengacu pada Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*, dengan berfokus pada aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi serta hambatan-hambatannya. Penelitian ini menemukan bahwa Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* telah diimplementasikan dengan baik walaupun terjadi penurunan jumlah saluran pengaduan setelah Covid-19 berakhir sebab layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* jauh lebih dibutuhkan di masa pandemi Covid-19 yang lalu. Keberfungsian layanan ini menjadi berkurang secara operasional dan masih terkendala dengan hambatan lainnya yang terkait perihal teknis maupun terkait karakteristik penduduk Kota Samarinda dengan temuan bahwa 75,54 persen panggilan masuk ke *Emergency Call* 112 adalah panggilan palsu. Walaupun demikian, layanan ini masih dapat dilaksanakan secara efektif dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, dan terus berkomitmen untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi bagi masyarakat dalam penanganan berbagai kejadian gawat darurat. Peran relawan kedaruratan juga sangat signifikan dalam implementasi layanan ini dan upaya-upaya pemberdayaan yang lebih baik perlu dilakukan Pemerintah Kota Samarinda. Diperlukan pula upaya edukasi yang lebih masif bagi masyarakat Kota Samarinda tentang urgensi kepedulian dan kewaspadaan terhadap kondisi gawat darurat serta pemanfaatan media dalam komunikasi layanan publik secara bijak dan bermanfaat bagi sesama.

Kata kunci : gawat darurat; layanan siaga; panic button.

Abstract. In the current era of disruption, the implementation of the Samarinda Siaga 112 Service and the panic button developed by the Samarinda City Communication and Information Service are available as a forum for optimizing public services in terms of handling electronic-based emergencies. Through a qualitative descriptive approach, this research examines the implementation of the Samarinda Siaga 112 and panic button services which refer to Samarinda Mayor Regulation Number 52 of 2019 concerning the Implementation of a Single Emergency Call Number 112 and Panic Button, by focusing on aspects of communication, resources, disposition, bureaucratic structure and the obstacles. This research found that the Samarinda Siaga 112 and panic button services have been implemented well even though there was a decrease in the number of complaint channels after Covid-19 ended because the Samarinda Siaga 112 and panic button services were much more needed during the past Covid-19 pandemic. The operational functioning of this service is reduced and is still hampered by other obstacles related to technical matters and the characteristics of the population of Samarinda City with the finding that 75,54 percent of incoming calls to Emergency Call 112 are fake calls. However, this service can still be implemented effectively by optimizing existing resources, and continuing to be committed to improving information technology-based public services for the communication in handling various emergency incidents. The role of emergency volunteers is also very significant in implementing this service and better empowerment efforts need to be carried out by the Samarinda City Government. More massive educational efforts are also needed for the people of Samarinda City regarding the urgency of caring and being alert to emergency conditions as well as using media in public service communication wisely and beneficially for others.

Keywords : emergency; standby service; panic button.

PENDAHULUAN

Laju perkembangan kehidupan di era revolusi industri 4.0 memberikan dampak besar dalam berbagai bidang, termasuk birokrasi di Indonesia, melalui digitalisasi. Perkembangan teknologi pun dimanfaatkan sebagai upaya

reformasi birokrasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif. Berbagai inovasi yang dibuat membawa perubahan-perubahan dalam tatanan kehidupan masyarakat secara luas. Pemanfaatan teknologi membawa otomatisasi dan konektivitas pada bidang

kehidupan masyarakat menjadi berubah secara masif dan cepat dengan pola yang sulit tertebak, mengandung ketidakpastian yang tinggi, serta terjadinya kompleksitas hubungan antar faktor penyebab perubahan-perubahan itu.

Meningkatnya kebutuhan masyarakat atas pelayanan yang baik dari pemerintah, membuat pelayan publik harus mampu menyediakan inovasi-inovasi demi perbaikan dan peningkatan pelayanan publik. Inovasi dalam pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) RI Nomor 30 Tahun 2014 adalah terobosan jenis pelayanan publik, baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka inovasi tidak selalu harus berbentuk sesuatu yang baru, melainkan dapat pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang telah ada. Inovasi merupakan peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama ke manajemen modern (Solong & Muliadi, 2020). Dengan demikian, inovasi yang dilakukan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi wujud pemenuhan kebutuhan publik yang lebih baik sesuai dengan perkembangan kehidupan di masa kini terutama terkait dengan lajunya perkembangan teknologi informasi. Hal ini akan menjadi salah satu indikator dari keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam rangka mencapai tujuan *Sustainable Development Goals (SDGs)* dan mewujudkan *Masterplan Samarinda Smart City*, Pemerintah Kota Samarinda menerapkan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik pada domain *smart society*, yang tertuang di dalam Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*. Langkah inovasi ini bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal layanan keadaan gawat darurat. Melalui *call center* 112 tersedia pusat layanan untuk informasi pengaduan yang menindaklanjuti laporan masyarakat untuk kebutuhan layanan darurat, yang terhubung langsung oleh jaringan telekomunikasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Keberadaan *call center* 112 difungsikan untuk

memper memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan layanan gawat darurat dengan mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Unit Pelaksana Teknis (UPT), instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya pada jajaran Pemerintah Kota Samarinda ke dalam sistem Layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button*.

Layanan panggilan darurat Samarinda Siaga 112 telah berdiri sejak Oktober 2019 dan menjadi layanan panggilan darurat ke 35 di Indonesia. Sebagai sebuah layanan berbasis *Information, Communication and Technology (ICT)* dengan nama produk Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112, dalam pengaplikasiannya dibutuhkan peran kerja dari sumber daya manusia yang handal dalam menelusuri dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait kebutuhan pelayanan jasa keamanan, kesehatan, situasi arus lalu lintas, tanggap darurat, bencana alam dan jenis pengaduan lainnya.

Penelitian ini mengkaji implementasi layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* yang merupakan inovasi pelayanan publik dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda setelah menemukan celah dalam penelitian-penelitian yang telah dilakukan terkait layanan darurat 112 di Kota Samarinda. Ketika penelitian Mulahela dkk (2021) lebih menekankan fokus riset pada upaya sosialisasi layanan panggilan darurat 112 sebagai landasan pola promosi inovasi pelayanan publik Pemerintah Kota Samarinda, penelitian Prayogo (2022), Edam dkk (2018) dan Ningsih (2018) lebih menekankan pada pengukuran efektivitas layanannya dan penelitian Anggraini dkk (2023) lebih menekankan pada aspek teknis olah data pada sistem aduan dalam pengklasifikasian kategori pengaduan masyarakat, maka penelitian penulis lebih menekankan pada faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi layanan Samarinda Siaga 112 beserta hambatannya.

METODE

Penelitian dilakukan pada pertengahan tahun 2022 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur sebagai implementor dan fasilitator layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button*. Untuk menemukan jawaban atas rumusan masalah penelitian, dipergunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif

dimana penelitian ini menjabarkan gambaran umum dari perolehan data di lapangan yang telah terkumpul mengenai implementasi layanan Samarinda Siaga 112 dan *panic button* yang kemudian dianalisis dengan alat analisis model interaktif yang dikembangkan Miles dkk (2014). Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam terhadap sumber data primer yang terdiri dari Kepala Sub Koordinator Sub-Substansi Ekosistem TIK Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda beserta staf teknis. Dilakukan pula teknik observasi dan studi dokumen yang terkait dengan implementasi layanan tersebut. Fokus penelitian ini mencakup dua hal, yaitu: (1) Implementasi layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* berdasarkan teori Edwards III tentang faktor yang mempengaruhi implementasi yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi, (2)

Hambatan-hambatan dalam implementasi layanan Samarinda Siaga 112.

HASIL

Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button sebagai Inovasi Pelayanan Publik

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda merupakan penyelenggara urusan pemerintahan konkuren bidang komunikasi dan informatika, persandian dan statistik yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Samarinda Siaga 112 merupakan bentuk inovasi pelayanan publik untuk pemenuhan kebutuhan untuk kondisi gawat darurat yang dihadapi masyarakat melalui jaringan telekomunikasi bebas biaya (*free of charge*) yang terdiri dari dua layanan utama, yaitu layanan ambulan darurat dan panggilan darurat.

Tabel 1
Jumlah Laporan Panggilan Darurat Tahun 2021

No.	Bulan	Total Insiden	Aktif	Persentase (%)
1	Januari	1.265	1.104	87
2	Februari	1.478	1.368	93
3	Maret	1.785	1.645	92
4	April	1.526	1.501	98
5	Mei	1.707	1.538	90
6	Juni	1.707	1.523	89
7	Juli	3.476	3.206	92
8	Agustus	1.778	1.658	93
9	September	1.029	975	95
10	Oktober	1.063	968	91
11	November	470	470	100
12	Desember	236	236	100
Total		17.520	16.192	92,42

Sumber: data olahan

Tabel 2
Jumlah Laporan Panggilan Darurat Tahun 2021 Berdasarkan Kategori Layanan

No.	Kategori	Jumlah Insiden	Persentase (%)
1	Covid-19	3.669	69,4
2	Ambulan	585	11,1
3	PLN	347	6,6
4	Keamanan dan Ketertiban Umum/Masyarakat	190	3,6
5	Orang dengan Gangguan Jiwa (ODGJ)	168	3,2
6	Evakuasi Hewan Liar	89	1,68
7	Kebakaran	43	0,8
8	Kecelakaan	42	0,8
9	Tiang Listrik Rubuh (PJU/PLN/Telkom)	41	0,8
10	Kekerasan Perempuan/Anak/KDRT	21	0,4
11	Bencana Alam	21	0,4
12	Lalu Lintas Jalan	16	0,3
13	Pohon Tumbang	14	0,3
14	Penemuan Mayat	13	0,2
15	Kerusuhan/Tawuran	12	0,2
16	Kriminalitas	7	0,1
17	Banjir	7	0,1
Total		5.285	100

Sumber: data olahan

Data menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* oleh masyarakat Kota Samarinda tergolong tinggi. Hal ini berbanding terbalik dengan layanan darurat 112 yang ada di Kota Cilegon (Banon dkk, 2023) yang justru pemanfaatannya tergolong rendah sebagai layanan pengaduan keadaan darurat sehingga perannya dianggap belum cukup besar dalam menanggulangi kejadian gawat darurat, padahal sudah lebih dahulu rilis sejak tahun 2018. Implementasi layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* diteliti berdasarkan empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan menurut Edwards III dalam Nugroho (2018) dengan temuan penelitian yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Komunikasi

Faktor komunikasi dalam implementasi kebijakan publik berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan kepada organisasi dan/atau publik dan sikap serta tanggapan dari para pihak yang terlibat. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda yang menaungi layanan Samarinda Siaga 112 mengkomunikasikan inovasi pelayanan ini kepada SKPD dan UPT serta instansi terkait lainnya untuk memberikan pemahaman atas ukuran dan tujuan kebijakan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang NTPD 112 dan *Panic Button*. Adapun instansi terkait tersebut antara lain Dinas Kesehatan, Dinas Sosial, Dinas Perhubungan, Kepolisian, Satpol PP, Pemadam Kebakaran dan para relawan yang tersebar di Kota Samarinda. Sosialisasi juga dilakukan ke seluruh Pemerintah Kecamatan di Kota Samarinda.

Selain itu, Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Komunikasi dan Informatika beserta instansi terkait memberikan arahan dan sosialisasi kepada para pengguna layanan pusat panggilan darurat (*emergency call center*) 112. Media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, merupakan media yang dominan digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda untuk sosialisasi kepada masyarakat. Media lain yang dipergunakan adalah surat kabar, radio pada frekuensi lokal dan baliho. Dari kegiatan sosialisasi yang dilakukan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda menyatakan 90 persen masyarakat Kota Samarinda telah mengetahui layanan 112 sebagai pusat pengaduan kedaruratan atau dalam kategori sangat baik. Hal

ini menunjukkan adanya peningkatan yang sangat tajam sehubungan dengan tingkat pengetahuan masyarakat Kota Samarinda yang pada tahun 2021 baru mencapai 58 persen atau dalam kategori cukup baik (Mulahela dkk, 2021).

Namun demikian, tingginya tingkat pengetahuan masyarakat Kota Samarinda terhadap tersedianya layanan gawat darurat melalui Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* tidak disertai dengan kesadaran atas kemanfaatan layanan tersebut. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya jumlah panggilan palsu, iseng atau *prank*. Penyediaan layanan gawat darurat oleh Pemerintah Kota Samarinda seharusnya dapat dipahami secara bersama oleh semua lapisan masyarakat adalah untuk menurunkan tingkat kejahatan dan jumlah korban jiwa akibat berbagai keadaan darurat yang terjadi di Kota Samarinda. Temuan ini menghantarkan rekomendasi bagi Pemerintah Kota Samarinda untuk merumuskan metode yang tepat untuk mengedukasi masyarakat tentang capaian pemahaman dan pengaplikasian yang sesuai dengan peruntukan layanan dan kebutuhan masyarakat.

Konsep pengetahuan yang merujuk pada taksonomi untuk tujuan pendidikan, telah mengklasifikasikan pengetahuan ke dalam dimensi proses kognitif menjadi enam kategori (Bloom dalam Darsini dkk, 2019), yaitu: (1) Pengetahuan (*knowledge*), (2) Pemahaman (*comprehension*), (3) Aplikasi (*application*), (4) Analisis (*analysis*), (5) Sintesis (*synthesis*) dan (6) Evaluasi (*evaluation*). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat Kota Samarinda mengenai layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* baru berada pada kategori pengetahuan, namun belum sepenuhnya mencapai pemahaman dan aplikasi, bahkan seterusnya.

2. Sumberdaya

Faktor sumber daya dalam implementasi kebijakan publik berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya Sumber Daya Manusia (SDM), dimana hal ini berkenaan dengan kecakapan dari pelaksana kebijakan publik untuk melaksanakan kebijakan secara efektif. Selain itu juga berbagai fasilitas pendukung yang dapat digunakan untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana. Petugas layanan Samarinda Siaga 112 berasal dari internal Pemerintah Kota Samarinda yang kemudian dilimpahkan kepada

Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertugas untuk melaksanakan fasilitas layanan 112. Pelaksana layanan Samarinda Siaga 112 terdiri dari berbagai instansi terkait dan elemen masyarakat (relawan) yang peduli dengan keadaan gawat darurat.

Pada Dinas Komunikasi dan Informatika, terdapat empat *shift* pembagian tugas pelayanan pengaduan masyarakat dalam satu hari dengan durasi kerja selama delapan jam per *shift*: (1) Pukul 08.00 hingga 16.00 Wita, (2) Pukul 16.00 hingga 24.00 Wita, (3) Pukul 00.00 hingga 08.00 Wita, (4) *Shift* istirahat. Setiap regu beranggotakan perwakilan dari instansi/dinas terkait. Namun untuk saat ini, regu petugas layanan 112 murni dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda saja. Dalam satu *shift*, hanya terdapat satu orang tenaga kesehatan yang piket, hal ini bukan kondisi yang ideal dalam penyelenggaraan pelayanan kedaruratan.

Call Taker yang berada di bawah Seksi Tata Kelola *E-Government* & Pengembangan Sumber Daya TIK merupakan salah satu SDM yang memiliki peran penting dalam layanan darurat 112. *Call Taker* bertugas menerima pengaduan atau laporan gawat darurat dari pelapor kejadian, dan bertugas di ruang *Emergency Call*. Posisi *Call Taker* membutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik dan terstruktur untuk meminimalisir kesalahpahaman informasi yang diterima dari masyarakat. Responsivitas *Call Taker* menjadi penting dalam pelaksanaan peran ini untuk keberhasilan penyelenggaraan layanan gawat darurat yang baik. Untuk hal itu, maka setiap petugas *Call Taker* paling tidak mendapatkan tiga jenis pelatihan untuk kesiapan kemampuan dalam bertugas, antara lain Pelatihan *Call Taker* Panggilan Darurat, Pelatihan *Public Speaking* dan Pelatihan Bantuan Hidup Dasar.

Selain *Call Taker*, SDM penting dalam layanan gawat darurat 112 adalah admin dan Tim Reaksi Cepat Samarinda Siaga 112. Adapun tugas admin dan Tim Reaksi Cepat 112 antara lain: (a) menerima panggilan keadaan darurat dari masyarakat; (b) meneruskan informasi keadaan darurat ke unit penanganan 112; (c) merekapitulasi penerimaan informasi keadaan darurat dari masyarakat berupa nomor, lokasi dan waktu penerimaan informasi; dan (d) merekapitulasi pengiriman informasi keadaan

darurat ke unit penanganan 112 yang disertai dengan waktu pengiriman informasi.

Selain dari segi kuantitas, status kepegawaian para petugas layanan Samarinda Siaga 112 juga kurang menjamin keberlangsungan pelayanan publik yang pasti. Seluruh personil Samarinda Siaga 112 merupakan Pegawai Tidak Tetap Harian (PTTH) yang kontraknya per satu tahun, dimana pengangkatannya menggunakan SK Moratorium Pengangkatan Pegawai Honorer Tahun 2019 yang di dalamnya terdapat klausul bahwa bagi PTTH yang diangkat menggunakan SK di atas tanggal 5 September 2019 tidak akan diperpanjang kontraknya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Prayogo (2022) yang menyatakan bahwa penataan sumber daya manusia dalam layanan Samarinda Siaga 112 masih buruk.

Terkait dengan fasilitas pendukung layanan berupa sarana prasarana, perangkat *Command Center* 112 milik Pemerintah Kota Samarinda merupakan hal yang utama untuk kanal laporan dan informasi seputar kota. Untuk implementasi layanan Samarinda Siaga 112, pengadaan alat-alat dibiayai dengan APBD. Di masa *covid-19*, layanan kedaruratan sangat tinggi kebutuhannya, sehingga Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda menyediakan 15 saluran pengaduan dan komputer yang memadai. Setelah *covid-19* berakhir, hanya tersisa empat saluran pengaduan saja.

3. Disposisi

Faktor disposisi dalam implementasi kebijakan publik berkenaan dengan kesediaan para implementor untuk melaksanakan kebijakan, dimana kecakapan saja dianggap tidak mencukupi tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Berdasarkan banyaknya jumlah panggilan darurat yang berhasil ditangani (lihat tabel 1) dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* sudah memiliki komitmen yang baik dalam penyelenggaraan layanan kegawatdaruratan. Mereka juga telah memahami tugas dan tanggungjawabnya dengan baik, walaupun tercatat sepanjang tahun 2021 sebesar 75,54 persen panggilan masuk pada *call center* 112 merupakan panggilan palsu, iseng atau *prank* (lihat tabel 3).

Tabel 3
Rekapitulasi Laporan Panggilan Samarinda Siaga 112 Tahun 2021.

No.	Keterangan	Jumlah	Persentase (%)
1	Jumlah panggilan diterima	126.452	100,00
2	Jumlah panggilan benar	30.932	24,46
3	Jumlah panggilan ditangani	30.932	24,46
4	Jumlah panggilan palsu / iseng	95.520	75,54

Sumber: data olahan

Tingginya komitmen pelaksana dapat ditunjukkan dengan adanya petugas pelayanan *call center* 112 yang telah memiliki kemampuan komunikasi verbal yang baik, tidak emosional dan profesional, memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat secara tepat, serta pengambilan keputusan yang cepat dan tepat untuk mempermudah koordinasi antar instansi terkait dalam upaya tindak lanjut laporan masyarakat. Kemudian didukung pula oleh layanan gawat darurat 112 yang dapat diakses kapan saja dan darimana saja, sebab pelayanan bersifat aktif 24 jam untuk menanggulangi berbagai kejadian gawat darurat.

Sebagaimana penelitian Banon dkk (2023), perihal komitmen petugas pelaksana layanan gawat darurat 112 sejalan bahwa sangat tinggi dalam implementasi penyelenggaraan layanan. Sebab kecakapan, kemampuan dan komitmen petugas layanan memang merupakan salah satu modal utama dari keberhasilan layanan gawat darurat sehubungan dengan posisinya sebagai garda depan pelayanan.

4. Struktur Birokrasi

Faktor struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan publik berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Sebagai penyelenggara utama layanan 112, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda memiliki struktur organisasi yang telah sesuai dengan tugas dalam hal penyediaan layanan kegawatdaruratan bagi masyarakat dan telah berfungsi sebagaimana seharusnya. Adapun struktur organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda terdiri atas: (a) Kepala Dinas; (b) Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *Government*; dan (c) Kepala Seksi Tata Kelola *E-Government* & Pengembangan Sumber Daya TIK atau Penanggungjawab 112, yang membawahi: *Call Taker*, Admin dan Tim Reaksi Cepat Samarinda Siaga 112.

Seksi Tata Kelola *E-Government* & Pengembangan Sumber Daya TIK merupakan penanggungjawab layanan Samarinda Siaga 112 yang mempunyai tugas penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan,

penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria, pemberian pembimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait fungsi layanan penyelenggaraan *Government Chief Information Officer (GCIO)*, pengembangan sumber daya TIK pemerintah. Struktur organisasi tersebut telah berfungsi sesuai dengan norma kerja dan pola-pola hubungan yang baik dalam komposisi pelaksana layanan dimana penyelenggaraan layanan Samarinda Siaga 112 telah sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP)* dan telah ada jalinan kerjasama yang baik antar petugas layanan dengan instansi/dinas terkait yang dibutuhkan masyarakat sesuai jenis laporan kedaruratannya.

Durasi layanan panggilan darurat yang tercantum di dalam SOP adalah tiga menit hingga status laporan mencapai tahap *on progress*. Namun dalam implementasinya, data menunjukkan bahwa rata-rata durasi layanan panggilan darurat mulai dari panggilan diterima hingga informasi kedaruratan diteruskan kepada SKPD atau instansi yang berwenang, membutuhkan waktu paling lama 1 menit 40 detik. Namun demikian, saat terjadi hambatan jaringan ketika proses verifikasi data berlangsung, proses pelayanan panggilan darurat bisa menjadi berdurasi 5 hingga lebih dari 10 menit.

Hambatan dalam Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda

Dalam implementasi layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* sejak tahun 2019, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda masih terhambat oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Jaringan. Jaringan komunikasi yang terkadang mengalami *down server*, masih menjadi hambatan dalam penyelenggaraan layanan 112. Sebab Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda menerima pengaduan atau laporan gawat darurat dari telepon langsung dan radio, walau sebagian

juga ada penerimaan langsung dari lapangan. Permasalahan jaringan telepon yang menjadi kendala umumnya terjadi ketika proses verifikasi data berlangsung. Meskipun masih terkadang dihiasi dengan hambatan teknis pada jaringan telekomunikasi, layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* telah cukup fleksibel sebab dapat diakses dari berbagai situasi dan kondisi dengan waktu kesiapsiagaan 24 jam dan adanya jaminan tindak lanjut laporan gawat darurat oleh berbagai instansi yang terkait, sehingga tujuan keberadaan layanan ini dapat tercapai secara baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Banon dkk (2023) terkait dengan layanan gawat darurat di Kota Cilegon.

2. Maraknya panggilan palsu atau prank. Samarinda Siaga 112 seringkali menerima panggilan yang merupakan panggilan palsu, iseng atau *prank* dari masyarakat Kota Samarinda. Hal ini menjadi hambatan dalam efektivitas implementasi layanan panggilan darurat sebab banyak menghabiskan waktu operator atau petugas layanan untuk hal yang sia-sia. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Banon dkk (2023) dan Prayogo (2022), yang mengakibatkan terjadinya pemborosan waktu, tenaga dan biaya bagi instansi penyelenggara layanan gawat darurat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa jumlah panggilan palsu per tahun yang terjadi di layanan 112 Kota Samarinda jauh lebih banyak daripada di layanan 112 Kota Cilegon, bahkan mencapai lebih dari sepuluh kali lipatnya. Hal ini turut menunjukkan bahwa walaupun pengetahuan masyarakat Kota Samarinda sangat baik tentang adanya layanan gawat darurat melalui Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button*, namun tidak disertai dengan perhatian dan keseriusan terhadap kondisi gawat darurat. Di sisi lain, hal ini menunjukkan rendahnya pemahaman dan keseriusan masyarakat Kota Samarinda terhadap nilai penting keberadaan layanan 112 yang memiliki urgensi dalam upaya pemerintah menyediakan penanggulangan kejadian gawat darurat bagi masyarakat itu sendiri.

SIMPULAN

Layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda telah diimplementasikan melalui komunikasi yang

baik antara para pelaksana yang terlibat dalam kolaborasi antar instansi disertai sosialisasi kepada masyarakat Kota Samarinda selaku para pengguna layanan. Walaupun pengetahuan masyarakat Kota Samarinda sangat baik tentang adanya layanan gawat darurat melalui Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button*, namun belum disertai dengan perhatian dan keseriusan terhadap kondisi gawat darurat sebab 75,54 persen panggilan merupakan panggilan palsu. Layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* juga telah diakomodasi sumber daya pendukung berupa dana dan sarana prasarana yang memadai. Namun, ketersediaan SDM dalam penyelenggaraan layanan gawat darurat masih terbatas dan membutuhkan rekrutmen, penempatan hingga jalur karir yang lebih jelas dan dapat menjamin keberlanjutan SDM layanan 112 yang memiliki urgensi tinggi dalam pemenuhan kebutuhan publik pada era disrupsi saat ini. Terlebih SDM layanan Samarinda Siaga 112 saat ini telah memiliki disposisi dan struktur organisasi yang telah sangat mendukung kuat penyelenggaraan layanan gawat darurat Samarinda Siaga 112. Layanan Samarinda Siaga 112 dan *Panic Button* hingga kini masih dihiasi hambatan berupa jaringan yang terkadang mengalami malfungsi dan maraknya panggilan palsu atau iseng.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Resti Kusuma, Kusri & Hanif Al Fatta. 2023. Metode Support Vector Machine pada Klasifikasi Pengaduan Masyarakat. *Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika (Jurasik)*. 8(1).
- Banon, Noor Shifa, Arenawati & Listyaningsih. 2023. Efektivitas Program Layanan Darurat 112 dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat. *Jurnal Administrasi Publik LAN RI*. 19(1).
- Darsini, Fahrurrozi & Eko Agus Cahyono. 2019. Pengetahuan. *Jurnal Keperawatan*. 12(1).
- Edam, N. Septiani, & S. Pangemanan, J. K. 2018. Efektivitas Program Cerdas *Command Center* sebagai Media Informasi Masyarakat dalam Rangka Pelayanan Publik. *Jurnal Eksekutif*. 1(1).
- Mulahela, Hamdani, Siti Qomariah & Andi Yusika Rangan. 2021. Tingkat Pengetahuan Layanan Telepon Darurat 112 Masyarakat Kota Samarinda.

DiJITAC, Digital Journal of Information Technology and Communication. 1(2).

- Ningsih, Fitria. 2018. Efektivitas Pelayanan Bandung *Command Center* dalam Mewujudkan *Smart City* di Kota Bandung. *Skripsi*. Bandung: FISIP Universitas Pasundan.
- Notoatmodjo, 2021. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nugroho, R. 2018. *Public Policy*. Edisi Keenam, Revisi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) RI Nomor 30 Tahun 2014.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*.
- Prayogo, Dimas. 2022. Efektivitas *Command Center* sebagai Pusat Pengendali Penanggulangan Keadaan Darurat dan Bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. *Skripsi*. IPDN.
- Solong, Aras & Muliadi. 2020. Inovasi Pelayanan Publik. *JAQ Al Qisthi Jurnal Sosial dan Politik*. 10(2)