

**EFEKTIVITAS *COMMAND CENTER* SEBAGAI PUSAT PENGENDALI  
PENANGGULANGAN KEADAAN DARURAT DAN BENCANA  
DI KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR  
(Studi Kasus Layanan Samarinda Siaga 112)**

Dimas Prayogo  
NPP. 29.1120

*Asdaf Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur  
Program Studi Manajemen Keamanan dan Keselamatan Publik*

Email: [dimaspray2000@gmail.com](mailto:dimaspray2000@gmail.com)

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** Effectiveness is a measure of success in providing public services. It is necessary to achieve a good level of effectiveness to create good public services. **Purpose:** The authors conducted research related to the effectiveness of the Command Center as a control center for handling emergencies and disasters in Samarinda to see the level of effectiveness, analyze inhibiting factors and provide recommendations for service development strategies to increase the effectiveness of emergency and disaster management services in Samarinda, East Borneo. This study uses the theory of Service Effectiveness proposed by Sondang P. Siagian (2003:27) to determine the elements in measuring effectiveness using the theory of Effectiveness Measures from Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:141). **Method:** The research approach used is descriptive qualitative research with an inductive approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique adopts qualitative data analysis techniques based on the theory of Miles, Hubberman & Saldana (2014:31). **Result:** Based on the research conducted, the effectiveness of the Command Center, especially the Samarinda Siaga 112 Service as a control center for emergency and disaster management in Samarinda City has not been effective. This can be seen from the problems in the management of poor human resources (HR), poor budget allocations, poor coordination between Samarinda Siaga 112 and OPD/related agencies, and the rise of fake reports (prank/fake calls). **Conclusion:** It is recommended to create a Task Force (Satgas) for Emergency and Disaster Services (Satgas Kencana) in Samarinda City, maximize the Command Center as the Central Command and Monitoring Room for Samarinda City Command Center Conditions, carry out Emergency Volunteer Empowerment in Samarinda City to increase the effectiveness of the Command Center in particular, emergency call service Samarinda Siaga 112.

**Keywords:** Service Effectiveness, Emergency and Disaster, Emergency Call

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Efektivitas adalah suatu ukuran untuk melihat keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk menciptakan pelayanan publik yang baik maka perlu mencapai tingkat efektivitas yang baik untuk itu peneliti melakukan penelitian terkait Efektivitas *Command Center* sebagai pusat pengendali penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda. **Tujuan:** guna melihat tingkat efektivitas, menganalisis faktor penghambat dan memberikan rekomendasi strategi pengembangan layanan untuk meningkatkan efektivitas layanan penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Penelitian ini menggunakan teori Efektivitas Pelayanan yang dikemukakan Sondang P. Siagian (2003:27) dan untuk menentukan elemen dalam mengukur efektivitas menggunakan teori Ukuran Efektivitas dari Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:141). **Metode:** Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data mengadopsi teknik analisis data kualitatif berdasarkan teori Miles, Hubberman & Saldana (2014:31). **Hasil/Temuan:** Berdasarkan penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa efektivitas *Command Center* khususnya layanan Samarinda Siaga 112 sebagai pusat pengendali penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari masih terdapat permasalahan dalam penataan sumber daya manusia (SDM) yang buruk, alokasi anggaran yang kurang baik, buruknya koordinasi antar Samarinda Siaga 112 dan OPD/instansi terkait serta maraknya laporan palsu (*prank/fake call*). **Kesimpulan:** Disarankan untuk membentuk Satuan Tugas (Satgas) untuk Layanan Kedaruratan dan Bencana (Satgas Kencana) di Kota Samarinda, memaksimalkan *Command Center* sebagai Ruang Pusat Komando dan Monitoring Kota Samarinda Kondisi *Command Center*, melakukan Pemberdayaan Relawan Kedaruratan di Kota Samarinda untuk dapat meningkatkan efektivitas *Command Center* khususnya layanan panggilan darurat Samarinda Siaga 112.

**Kata Kunci :** Efektivitas Layanan, Keadaan darurat dan bencana, Panggilan Darurat

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Sustainable Development Goals (SDGs) adalah isu strategis yang disepakati oleh para pemimpin dunia termasuk Indonesia. Program Sustainable Development Goals (SDGs) terdiri dari 17 tujuan sektor strategis dan 169 target yang harapannya dapat dicapai di tahun 2030. Indonesia sebagai anggota aktif Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) yang turut serta menyepakati rencana aksi global ini berkewajiban berkontribusi dalam upaya mencapai 17 tujuan yang telah ditetapkan dengan cara memperhatikan 17 tujuan ini dalam upaya pembangunan infrastruktur dan masyarakat di Indonesia. Pemerintah Indonesia menunjukkan keseriusannya dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan tersebut dengan menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Tujuan pembangunan berkelanjutan poin ke 11 yaitu membangun kota dan pemukiman yang inklusif, aman, tangguh dan berkelanjutan. Dalam lampiran Peraturan Presiden Nomor 59 tahun 2017 penjabaran dari poin membangun kota dan pemukiman yang inklusif, aman, tangguh dan berkelanjutan ialah Meningkatkan kapasitas masyarakat dan kelembagaan dalam membangun ketahanan kota terhadap perubahan iklim dan bencana. Melalui Perpres ini presiden memerintahkan untuk memperhatikan 17 poin tujuan pembangunan berkelanjutan dalam rencana kerja di setiap daerah yang ada dalam wilayah NKRI tidak terkecuali Kota Samarinda

Provinsi Kalimantan Timur. Potensi bencana alam yang ada di Kalimantan Timur pada umumnya dan Kota Samarinda pada khususnya diantaranya adalah bencana Banjir, Tanah Longsor, Kebakaran Hutan dan Lahan, dan bencana non alam lainnya yang disebabkan oleh faktor *Human Error* (kesalahan manusia) seperti kebakaran, kecelakaan kerja, kegagalan teknologi dan lain-lain. Paham akan hal tersebut Pemerintah Kota Samarinda dengan didukung semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Samarinda serta dalam rangka mewujudkan program “*Masterplan Samarinda Smart City*” sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2018 pada poin *smart society*. Pemerintah Kota Samarinda melakukan inovasi pelayanan publik khususnya pada bidang kebencanaan dan tanggap darurat dengan meresmikan *Command Center* yang memiliki produk pelayanan publik unggulan yaitu aplikasi panggilan darurat terpadu yang diberi nama Samarinda Siaga 112. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Samarinda ini merupakan bagian untuk mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Goals (SDGs)*) poin ke 11 yaitu Membangun kota dan pemukiman inklusif, aman, tangguh dan berkelanjutan.

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dalam pelaksanaannya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Samarinda Siaga 112 diantaranya adalah kurangnya tenaga Call Taker khususnya bagian tenaga kesehatan sehingga membuat pekerjaan lebih sulit, dimana hanya terdapat 4 orang tenaga kesehatan maka akan memiliki beban kerja lebih dalam setiap piketnya, idealnya dalam sebuah piket dibutuhkan setidaknya 2 tenaga kesehatan agar bisa saling membantu dalam pelaksanaan tugasnya mengingat jumlah panggilan yang semakin hari semakin banyak, adanya Prank Call atau panggilan tipuan bahkan Fake Call atau panggilan palsu. Nomor panggilan yang masuk tercatat dalam sistem penyimpanan data (database) hanya saja belum ada tindak lanjut yang lebih jauh terkait permasalahan ini, selain itu alur birokrasi yang panjang mempersulit koordinasi antar OPD/instansi terkait.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini diinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu diantaranya peneliti melakukan perbandingan terhadap 3 (tiga) penelitian terdahulu, Fitria Ningsih (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Bandung Command Center Dalam Mewujudkan Smart City Di Kota Bandung”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berupa pendekatan deskriptif dengan metode studi kasus. Penelitian ini merupakan bentuk kajian terkait efektivitas layanan dengan objek penelitian Bandung Command Center dalam kerangka Pelayanan Publik dibidang pengaduan dan pengawasan di Kota Bandung. Nia Septiani Edam, Dkk. (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini berupa pendekatan deskriptif dengan menggunakan jenis data kualitatif. penelitian ini melakukan kajian terkait efektivitas program Cerdas Command Center sebagai media informasi masyarakat dalam rangka pelayanan kepada masyarakat dengan melihat 3 aspek yaitu ketepatan waktu, kecermatan atau ketelitian dalam pelayanan, dan gaya pemberian pelayanan. Penggunaan 3 aspek efektivitas pelayanan ini mengadopsi teori efektivitas pelayanan dari Sondang P. Siagian. Mahardhika Mulya Adi Pamungkas, Dkk. (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Efektivitas Media Informasi Sistem Penanggulangan Kegawatdaruratan Terpadu (SPGDT) Kota Surakarta”. penelitian dilaksanakan dengan menggunakan

metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. penelitian ini melakukan kajian mengenai sejauh mana efektivitas media informasi dalam hal ini website Public Safety Center Kota Surakarta dengan domain alamat spgdt.surakarta.go.id sebagai media informasi dalam mendukung layanan kegawatdaruratan medis. penelitian ini melakukan pengukuran efektivitas menggunakan dimensi perkembangan website, Kualitas informasi website, dan aksesibilitas website.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda serta belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan peneliti yakni mengenai efektivitas *Command Center* dalam hal pemberian layanan panggilan darurat terpadu untuk kedaruratan dan bencana di Kota Samarinda, selain itu dalam penelitian ini peneliti memadukan teori efektivitas Sondang P. Siagian dan ukuran efektivitas menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan sehingga memiliki pisau analisis yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini juga dilakukan pada objek Samarinda Siaga 112 yang merupakan inovasi pelayanan pemerintah Kota Samarinda yang baru diresmikan tahun 2019 sehingga masih belum ada penelitian terdahulu yang melakukan penelitian serupa dengan penelitian ini. Dan hal yang paling membedakan dengan penelitian terdahulu dalam penelitian ini diberikannya rekomendasi strategi pengembangan untuk meningkatkan efektivitas *Command Center* dalam hal ini Layanan Samarinda Siaga 112 sebagai pusat pengendali dan penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur .

#### **1.5. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menggambarkan efektivitas, faktor penghambat dan upaya mengatasi faktor penghambat serta memberikan rekomendasi strategi pengembangan kepada Pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan efektivitas *Command Center* dalam hal ini Layanan Samarinda Siaga 112 sebagai pusat pengendali dan penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur .

## **II. METODE**

Pada penelitian ini peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana peneliti sebagai instrumen penelitian langsung terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk menganalisis permasalahan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. *In depth Interview* yaitu melakukan wawancara sedalam-dalamnya kepada informan kunci yang dianggap pihak paling mengerti terkait Samarinda Siaga 112.
2. Observasi yaitu peneliti turun langsung dilapangan untuk melakukan pengamatan menggunakan indera penglihatan dan pendengaran terhadap fenomena sosial yang berkaitan dengan Samarinda Siaga 112.
3. Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dan informasi berupa dokumen terkait dengan pelaksanaan layanan Samarinda Siaga 112.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode purposive sampling untuk menentukan informan kunci yang akan menjadi sumber informasi terkait pelaksanaan layanan Samarinda Siaga 112 yang dipadukan dengan metode snowball sampling untuk informan dari masyarakat.

Informan pada penelitian ini adalah :

- A. Sekretaris Daerah Kota Samarinda

- B. Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda
- C. Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan Government Diskominfo Kota Samarinda
- D. Kepala Seksi Tata Kelola E-Government & Pengembangan Sumber Daya TIK / Penanggung Jawab 112 Diskominfo Kota Samarinda
- E. Call Taker, Driver, Admin dan Tim Reaksi Cepat Samarinda Siaga 112
- F. Pengguna Layanan Samarinda Siaga 112.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas layanan Samarinda Siaga 112 dalam penelitian ini diukur menggunakan indikator efektivitas menurut Sondang P Siagian (2007) yang dipadukan dengan elemen ukuran efektivitas menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005) diantaranya adalah ketepatan waktu pelayanan, pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggung jawab.

#### 3.1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam layanan Samarinda Siaga 112 yang tujuannya adalah memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan kegawatdaruratan dan memberikan respon cepat terhadap laporan masyarakat maka ketepatan waktu adalah kunci utamanya. Ketepatan waktu pelayanan dalam hal panggilan darurat dapat dilihat melalui lamanya durasi panggilan yang dilakukan mulai dari panggilan diterima sampai dengan informasi diteruskan kepada OPD/Instansi terkait yang berwenang untuk ditindaklanjuti.

Berikut adalah data Log Agent 112 atau catatan panggilan yang dilakukan oleh personil Samarinda Siaga 112 :

**Log Agen 112**

No	Bulan	Total Panggilan Dijawab	Total Durasi Panggilan	Rata-rata Durasi Panggilan
1	Januari	8130	196:28:42	00:01:27
2	Februari	2029	52:03:57	00:01:32
3	Maret	4921	128:46:42	00:01:34
4	April	5755	157:04:10	00:01:38
5	Mei	4642	129:39:40	00:01:40
6	Juni	775	16:44:16	00:01:17
7	Juli	4003	96:09:07	00:01:26
8	Agustus	716	14:59:11	00:01:15
9	September	221	03:50:42	00:01:02
10	Oktober	647	14:01:41	00:01:18
11	November	31	00:17:21	00:00:33
12	December	426	12:24:29	00:01:44

Sumber: *Samarinda Siaga 112, 2022*

Berdasarkan data catatan panggilan diatas diketahui bahwa untuk memberikan suatu layanan panggilan darurat dibutuhkan waktu paling lama 1 menit 44 detik mulai dari panggilan diterima sampai dengan informasi kedaruratan diteruskan atau di *dispatch* kepada OPD/Instansi yang berwenang sesuai dengan jenis kedaruratan yang dilaporkan. Tentunya ini adalah sesuatu hal yang sudah sangat baik mengingat pada Standar Operasional Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang tertera

pada lampiran II Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggga Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button* dituliskan waktu yang dibutuhkan sampai dengan tiket laporan diubah statusnya menjadi *on progress* adalah 3 menit.

Catatan waktu dalam pemberian layanan panggilan darurat ini sayangnya tidak didukung dengan kemampuan layanan penanganan darurat yang dibatasi wilayah sekitar Kecamatan Samarinda Kota atau sekitar *Command Center*, sedangkan untuk mencapai daerah Kecamatan Samarinda Seberang, Palaran, Loa Janan Ilir, Samarinda Ulu dan sekitarnya masih belum dapat mencapai *golden time* yang telah ditetapkan yaitu 15 menit sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 114 Tahun 2018.

### 3.2 Pencapaian Target

Tujuan layanan Samarinda Siaga 112 adalah memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam hal pengaduan atau melaporkan kondisi kegawatdaruratan atau bencana untuk mendapatkan penanganan segera oleh instansi terkait, sehingga upaya penanganan kegawatdaruratan dapat berlangsung cepat, tepat dan tanggap.

Peneliti mengamati baik di kantor dan lapangan ketika terjadi kecelakaan lalu lintas tunggal di jalan Jendral Ahmad Yani II Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda yang jaraknya kurang lebih 5 Km dari kantor Samarinda Siaga 112 waktu yang dibutuhkan oleh tim ambulan Samarinda Siaga sejak pertama kali di telepon oleh masyarakat lebih kurang sekitar 11 menit dan ini adalah catatan waktu yang cukup bagus untuk sebuah layanan kegawatdaruratan.

Sedangkan untuk target kinerja dalam hal penindaklanjutan laporan masyarakat berdasarkan hasil wawan cara bersama Bapak Rahadi Rizal selaku koordinator Samarinda Siaga 112 bahwa "*Servis level agreement* indikatornya jumlah laporan kedaruratan yang masuk melalui call center 112 targetnya adalah jumlah laporan yang berhasil di tindak lanjuti oleh NPD 112 diatas 75%".

Berikut adalah data laporan panggilan darurat per bulan sepanjang tahun 2021 :

#### Data Laporan Panggilan Darurat Per Bulan Tahun 2021

Bulan	Total Insiden	Aktif	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
Januari	1265	1104	87%
Februari	1478	1368	93%
Maret	1785	1645	92%
April	1526	1501	98%
Mei	1707	1538	90%
Juni	1707	1523	89%
Juli	3476	3206	92%
Agustus	1778	1658	93%
September	1029	975	95%
Oktober	1063	968	91%
November	470	470	100%
December	236	236	100%
Total	17520	16192	92,42%

Sumber: Samarinda Siaga 112, 2022

Target kinerja yang diharapkan penanggungjawab Samarinda Siaga 112 sejauh ini dapat dicapai dengan segala keterbatasan yang ada capaian ini tentu masih sangat mampu ditingkatkan jika koordinasi dan sarana prasarana serta sumber daya aparatur dari Samarinda Siaga 112 ditingkatkan sehingga cakupan wilayah kerja Samarinda Siaga 112 dapat menjangkau seluruh wilayah Kota Samarinda tidak hanya sebatas Kecamatan Samarinda Kota saja.

### **3.3. Kemampuan Adaptasi**

Pada kondisi normal tersedia 5 line atau unit yang siap menjawab panggilan secara bersamaan namun ketika terjadi lonjakan covid maka hal tersebut sangat mungkin untuk ditambahkan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Maka, kemampuan menjawab panggilan Samarinda Siaga 112 memiliki kemampuan adaptasi yang baik hal ini tidak terlepas dari kecanggihan teknologi yang memungkinkan terjadinya penyesuaian secara cepat dan mudah.

Selain dari sisi kemampuan menjawab panggilan darurat, kemampuan adaptasi Samarinda Siaga 112 peneliti lihat dari kegiatan pelatihan dan peningkatan skil atau keterampilan sumber daya manusia dari Samarinda Siaga 112 untuk dapat memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien maka dibutuhkan suatu pendidikan dan pelatihan kepada personil sebagai subjek yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat serta untuk menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi seiring perkembangan zaman.

Samarinda Siaga 112 benar bahwa setidaknya ada 3 Pelatihan yang pernah diselenggarakan untuk diikuti oleh personil Samarinda Siaga 112 yaitu :

1. Pelatihan call taker panggilan darurat dengan narasumber Jasnita Telekomindo tanggal 20 Oktober 2019.
2. Pelatihan Public Speaking pada bulan february tahun 2020
3. Pelatihan Bantuan Hidup Dasar

Dengan pelatihan yang diberikan kepada personil Samarinda Siaga 112 akan meningkatkan kualitas diri dan keterampilan personil Samarinda Siaga 112 dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya memberikan layanan panggilan darurat dengan optimal.

### **3.4. Kepuasan Kerja**

Sebagai sebuah layanan publik yang menggunakan manusia sebagai subjek yang menjalankan segala proses layanan maka juga harus memperhatikan kepuasan personil dalam menjalankan pekerjaan karena ketika seseorang merasakan kepuasan akan pekerjaan maka dia akan sungguh-sungguh dan bekerja sepenuh hati sehingga kualitas pekerjaannya dapat sesuai dengan harapan karena bagaimanapun manusia adalah objek yang memiliki akal dan nafsu yang akan mempengaruhi tingkah lakunya ketika akal dan nafsunya baik maka akan mampu bekerja sesuai standar yang ditetapkan. Namun, jika tidak terpenuhi apa yang menjadi hak atau merasa apa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dikerjakan maka akan membuat seseorang pekerja bekerja kurang optimal dan malas-malasan.

Pada saat observasi di lapangan dan wawancara dengan personil dan penanggungjawab Samarinda Siaga 112 ditemukan bahwasanya belum ada kejelasan terkait sistem reward and punishment dan imbalan yang belum berimbang dengan beban kerja yang diterima. Memang ini hal sangat miris dibalik kinerja mereka yang sudah cukup baik bahkan masyarakat merasa sangat terbantu ternyata imbalan atau penghargaan yang mereka terima tidak sesuai dengan beban kerja dan kinerja yang ditanggung oleh mereka terlebih status kepegawaian mereka yang masih belum jelas,

hal yang demikian harus segera dicarikan solusi agar tidak menjadi masalah yang lebih besar dikemudian hari. Kepuasan kerja mereka tentu saja sangat rendah karena mereka bertahan karena mencari pekerjaan di masa kini sangat lah sulit jadi dan itu bukanlah solusi atas permasalahan yang mereka hadapi.

### 3.5. Tanggungjawab

Pelayanan publik tidak akan terlepas dari tanggungjawab dalam melaksanakan tugas, pokok dan fungsi sebagaimana yang telah diamanahkan melalui regulasi ketika pembentukan layanan. Untuk mengukur kadar tanggungjawab dalam layanan Samarinda Siaga 112 peneliti merumuskan dua indikator utama yaitu adanya standar pelayanan baik dalam bentuk standar operasional prosedur atau standar pelayanan minimum dan kemampuan dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsi. Pada lampiran Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Panic Button maka benar bahwa Samarinda Siaga telah memiliki SOP dan untuk menjaga SOP itu tetap dijalankan adalah tugas dari seorang supervisor.

Berdasarkan observasi peneliti mengamati dan melihat bahwasanya selama ini tim Samarinda Siaga 112 menjalankan tugas dan fungsinya didalam sebuah ruangan kecil sementara dan bukan di ruang Command Center karena pada saat peneliti melakukan observasi awal kondisinya ruang Command Center sedang akan di renovasi ke wujud yang lebih baik sesuai dengan permintaan unsur pimpinan dalam hal ini Walikota Samarinda. Namun, setelah itu peneliti kembali melakukan observasi lanjutan setelah Command Center direnovasi namun tim Samarinda Siaga 112 belum pindah dari ruang sementara yang berukuran kecil tersebut alasannya belum ada perintah dari atasan untuk menggunakan Command Center dan saat ini hanya digunakan untuk rapat dan pertemuan oleh unsur Walikota dan jajaran.

Samarinda Siaga 112 berjalan 24 jam dalam sehari dan terbagi atas 3 shift dimulai dari jam 8 pagi sampai dengan jam 8 pagi keesokan harinya. Setiap shift bertugas selama 8 jam dengan sistem kerja 3 hari kerja dan 1 hari libur. Layanan Samarinda Siaga 112 melayani panggilan darurat dan ambulans darurat dengan beban kerja demikian seharusnya unsur pimpinan dapat memberikan tempat dan lingkungan kerja yang layak agar personil Samarinda Siaga 112 dapat bekerja optimal dan nyaman dengan pekerjaannya tanggung jawab yang demikian besar harusnya sebanding dengan upah dan fasilitas yang diterima personil Samarinda Siaga 112.

Berikut adalah jumlah data panggilan darurat berdasarkan kategori panggilan yang diterima Layanan Samarinda Siaga 112 sepanjang tahun 2021.

**Tabel Jumlah Panggilan Darurat Berdasarkan Kategori pada Layanan Samarinda Siaga 112 Tahun 2021**

No	Kategori	Jumlah Insiden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	COVID - 19	3669	69%
2	AMBULANCE	585	11%
3	PLN	347	7%
4	KEAMANAAN DAN KETERTIBAN UMUM / MASYARAKAT	190	4%
5	ORANG DENGAN GANGGUAN JIWA (ODGJ)	168	3%
6	EVAKUASI HEWAN LIAR	89	2%
7	KEBAKARAN	43	1%
8	KECELAKAAN	42	1%
9	TIANG LISTRIK RUBUH (PJU/PLN/TELKOM)	41	1%

No	Kategori	Jumlah Insiden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
10	KEKERASAN PEREMPUAN/ANAK/KDRT	21	0%
11	BENCANA ALAM	21	0%
12	LALU LINTAS JALAN	16	0%
13	POHON TUMBANG	14	0%
14	PENEMUAN MAYAT	13	0%
15	KERUSUHAN/TAWURAN	12	0%
16	KRIMINALITAS	7	0%
17	BANJIR	7	0%
JUMLAH		5285	100%

Sumber : Samarinda Siaga 112, 2021

Dari tabel tersebut tercermin tanggungjawab Samarinda Siaga 112 dilihat dari kinerja dan kemampuan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sehingga jika dilihat dari data tersebut ditambah hasil observasi di lapangan laporan mengenai Covid-19 tetap menjadi yang tertinggi ini tidak terlepas dari status Samarinda Siaga 112 yang dijadikan Hotline covid-19 dengan ini Samarinda Siaga 112 berhasil menjalankan tugas yang diberikan sebagai hotline covid-19 dengan menjawab rata-rata 14,5 laporan setiap hari dalam 1 tahun dan 10 diantaranya adalah laporan covid-19.

Dengan jumlah personil 5 orang pada setiap shift maka ini akan sangat tidak ideal jika diasumsikan terjadi sebuah kecelakaan maka tim yang bertugas akan pergi meninggalkan kantor setidaknya 2 orang yaitu 1 orang driver ambulan dan 1 orang lagi tenaga kesehatan tersisa 3 orang yaitu 1 orang supervisor dan 2 orang *call taker* tentu ini kondisi yang tidak ideal jika dalam waktu dekat ada laporan serupa dititik berbeda tentu akan menyulitkan untuk memberikan layanan maka dari itu untuk menindaklanjuti laporan masyarakat bukan hanya menjadi tanggungjawab Samarinda Siaga 112 saja melainkan tugas bersama dengan OPD/instansi terkait lainnya dan relawan.

### **3.6. Faktor-Faktor yang Menghambat Penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112**

Faktor penghambat tersebut bisa berasal dari internal Samarinda Siaga 112 ataupun eksternal berikut adalah faktor penghambat penyelenggaraan layanan Samarinda Siaga 112 yang peneliti temukan ketika melakukan wawancara dan observasi secara langsung di lapangan.

#### **3.6.1. Faktor Internal**

##### **a. Sumber Daya Manusia**

Samarinda Siaga 112 yang terdiri dari 2 layanan utama yaitu layanan ambulan darurat dan panggilan darurat dengan hanya tidak lebih dari 4 orang yang artinya dalam 1 shift hanya terdapat 1 orang tenaga kesehatan yang piket tentu ini bukanlah sesuatu yang ideal terlebih shift terbagi menjadi 3 kali dalam 1 hari dan bekerja 8 jam dalam sehari. Setidaknya dibutuhkan 2 tenaga kesehatan yang ada dalam 1 shift piket tujuannya adalah untuk meminimalisir kesalahan dalam bertugas karena saling cover dalam menjalankan tugas. Selain jumlah personil yang kurang permasalahan lain adalah status kepegawaian para personil Samarinda Siaga 112 yang kurang jelas dan sangat rentan karena seluruh personil Samarinda Siaga 112 adalah pegawai tidak tetap harian (PTTH) yang kontraknya per 1 tahun sedangkan berdasarkan Keputusan Moratorium Pengangkatan Pegawai Honorer pada Tahun 2019 disebutkan bahwa bagi PTTH yang diangkat menggunakan SK diatas tanggal 5 September 2019 tidak akan

diperpanjang kontraknya. Sedangkan, status PTTH personil Samarinda Siaga 112 diangkat dengan menggunakan SK pada Desember 2019 sehingga akan sulit untuk proses memperpanjang kontrak kerjanya.

#### **b. Alokasi Anggaran**

Samarinda Siaga 112 sebagai sebuah program pelayanan publik yang memanfaatkan kecanggihan teknologi dan berlangsung 24 jam dalam sehari maka membutuhkan dukungan anggaran yang cukup besar baik untuk sarana prasarana, biaya operasional, dan biaya aplikasi yang digunakan dalam menyelenggarakan layanan.

Samarinda Siaga 112 yang menjalankan layanan ambulan darurat gratis dan panggilan darurat mengalami suatu kendala khususnya dalam hal pengadaan peralatan untuk penanganan keadaan darurat medis karena saat ini Samarinda Siaga berada di bawah Dinas Komunikasi dan Informatika dan mendapat alokasi anggaran dari APBD melalui DPA Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga untuk melakukan pengadaan peralatan medis atau peralatan untuk *animal rescue* sulit karena tidak termasuk dalam bidang komunikasi dan informatika sehingga harus mengeluarkan dana pribadi untuk operasional pelayanan publik. Kejadian seperti ini tidak harus terjadi jika organisasi tertata dengan baik hal ini juga didukung dengan data alokasi anggaran untuk layanan nomor panggilan darurat tahun 2021 berikut.

#### **Gambar Cuplikan Anggaran Nomor Panggilan Darurat 112 Tahun 2021**

ANGGARAN NOMOR PANGGILAN DARURAT TAHUN 2021		
1	BAYAR SEWA APLIKASI 112	198.000.000
2	Pakaian Dinas Lapangan Tim Nomor Panggilan Darurat 112	9.000.000
3	Gaji Personil 112	351.000.000
4	Honor Petugas lapangan Nomor Panggilan Darurat	63.000.000
5	Honor Dispatcher Lapangan Nomor Panggilan Darurat 112	45.000.000
	TOTAL JUMLAH	666.000.000

Sumber : Koordinator Samarinda Siaga 112, Rahadi Rizal, S.E., 2022

Berdasarkan cuplikan data anggaran layanan nomor panggilan darurat tahun 2021 diatas bahwasanya semua anggaran berfokus pada layanan panggilan darurat saja sedangkan untuk layanan ambulan darurat yang terdapat pada Samarinda Siaga 112 tidak tercantum baik untuk biaya perawatan mobil ambulan 112, biaya pengadaan peralatan medis dasar dan APD, dan biaya pengadaan kebutuhan layanan medis lainnya.

### **3.6.2. Faktor Eksternal**

#### **a. Koordinasi Antar OPD Yang Kurang Baik**

Buruknya koordinasi antar OPD ini adalah suatu permasalahan serius yang harus segera dicarikan solusinya karena jika ini terus berlanjut akan membentuk suatu budaya birokrasi yang buruk dan akan mempengaruhi pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Samarinda seluruhnya karena setiap dinas dan OPD merasa ingin tampil sendiri sehingga timbul ego sektoral di tiap-tiap OPD dan unsur Pimpinan harus tegas menanggapi hal tersebut.

Ketika berbicara masalah koordinasi maka tidak akan jauh dari masalah kualitas sumber daya manusianya sehingga perlu ada tindakan perbaikan tatanan organisasi dan SDM agar tercipta budaya organisasi yang baik dan dapat menghilangkan ego sektoral kemudian dapat menjalin koordinasi antar OPD dengan baik.

### **b. Maraknya Panggilan Palsu (Prank/Fake Call)**

Sebagai sebuah layanan panggilan darurat kecepatan dan ketepatan adalah suatu keharusan karena bersinggungan dengan keselamatan jiwa manusia dan layanan panggilan darurat bukanlah suatu hal yang main-main dan setiap keputusan harus diambil dengan cepat sehingga ada suatu panggilan yang melaporkan suatu keadaan darurat tertentu dan ketika ditindaklanjuti ternyata merupakan tipuan atau hoax maka ini perlu ditindaklanjuti pihak yang melaporkan laporan palsu tersebut agar tidak melakukan tindakan yang sama. Kegiatan seperti ini akan merugikan semua pihak terutama personil yang bertugas dalam layanan panggilan darurat dan OPD/instansi terkait lainnya yang juga bertugas menindaklanjuti laporan masyarakat.

**Tabel Laporan Panggilan Samarinda Siaga 112 Tahun 2021**

No	Jenis Panggilan	Jumlah
1	Jenis Panggilan Total	190.997 panggilan
2	Jumlah Panggilan Diterima	126.452 panggilan
3	Jumlah Panggilan Benar	30.932 panggilan
4	Jumlah Panggilan Iseng	95.520 panggilan
5	Jumlah Panggilan Ditangani	30.932 panggilan

Sumber : Laporan Evaluasi Samarinda Siaga 112, 2022

Berdasarkan dengan dua jenis data tersebut maka diketahui bahwa keberadaan panggilan palsu ini benar adanya dan jumlahnya tidak sedikit ini tentunya akan menghambat kinerja Samarinda Siaga 112 harus ada upaya nyata yang kemudian membuat pelaku tidak mengulangi tindakan yang sama. Hal ini terkesan sepele namun jika tidak ditindaklanjuti akan berpengaruh pada efektivitas Samarinda Siaga 112 dalam penanganan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda.

### **3.7. Upaya Dalam Mengatasi Faktor Penghambat Efektivitas Layanan Samarinda Siaga 112**

#### **3.7.1. Upaya Internal**

##### **a. Penataan Sumber Daya Manusia**

Permasalahan terkait nasib personil 112 mengenai status kepegawaian harus segera dicarikan solusinya. Kebutuhan personil dengan spesifikasi keterampilan medis adalah yang utama ini tidak lain karena tersedianya layanan ambulans darurat untuk bisa memberikan pelayanan yang optimal maka Samarinda Siaga 112 membutuhkan tenaga kesehatan tambahan dalam jajaran personil.

Terkait permasalahan status kepegawaian koordinator Samarinda Siaga 112 menyampaikan sebuah pernyataan bahwa sementara upaya yang dilakukan adalah dengan membuatkan advice kepada Walikota Samarinda untuk perpanjangan kontrak personil Samarinda Siaga 112 untuk tahun anggaran 2022.

##### **b. Perbaikan Sarana Prasarana**

Pemerintah Kota Samarinda telah mengagendakan untuk menggunakan Command Center sebagaimana fungsi awal pembentukannya setelah selesai direnovasi yaitu sebagai ruang kendali yang didalamnya terdiri dari fasilitas layar monitoring CCTV Kota Samarinda, layanan Samarinda Siaga 112, dan ruang rapat untuk unsur pimpinan melaksanakan pertemuan. Utamanya ruang itu akan digunakan untuk menyelenggarakan layanan kegawatdaruratan kepada masyarakat Kota Samarinda nantinya Samarinda Siaga 112 akan mendapatkan tempat yang lebih layak dan compatible untuk menyelenggarakan layanan dengan optimal.

### **c. Penataan Alokasi Anggaran**

Permasalahan yang terjadi pada Samarinda Siaga 112 terkait pengalokasian anggaran untuk pembelian diluar bidang komunikasi dan informatika dalam hal ini pembelian perlengkapan medis dan hal lain terkait layanan Samarinda Siaga 112 hingga saat ini belum menemukan jalan keluar sehingga untuk menambah anggaran layanan Samarinda Siaga 112 rasanya sangat sulit untuk dilakukan maka jalan terbaik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika adalah dengan melakukan penataan alokasi anggaran. Penataan alokasi anggaran berarti memaksimalkan anggaran yang ada untuk digunakan sebaik-baiknya demi kepentingan penyelenggaraan layanan. Contohnya dalam hal ini untuk pembelian peralatan medis akhirnya dianggarkan melalui anggaran bidang 4 Diskominfo bidang aplikasi dan layanan *e-government*.

### **3.7.2. Upaya Eksternal**

#### **a. Mengadakan Rapat dengan Pimpinan OPD/instansi terkait lainnya**

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika selaku pengarah Samarinda Siaga 112 berupaya untuk melakukan rapat dengan para Kepala OPD terkait yang dihadiri Bapak Walikota selaku pimpinan tertinggi di lingkungan Pemerintah Kota Samarinda dengan harapan dapat menjadi atensi kepada Kepala OPD sehingga dapat menanggapi serius permasalahan ini karena pada dasarnya layanan ini adalah Layanan milik Pemerintah Kota Samarinda bukan milik Dinas Komunikasi dan Informatika sehingga diharapkan semua OPD terkait dapat berpartisipasi secara optimal demi melayani masyarakat kota samarinda dan mengangkan nama baik Pemerintah Kota Samarinda.

#### **b. Membuat dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Panggilan Palsu (prank/fake call)**

SOP penanganan Panggilan Palsu (Prank/Fake Call) secara singkat adapun upaya untuk mengatasi laporan palsu tersebut yaitu sebagai berikut

1. Meminta penelpon mengirimkan dokumentasi berupa gambar atau video singkat yang kemudian dikirim kepada akun WhatsApp Samarinda Siaga 112.
2. Bekerjasama dengan seluruh elemen relawan di Kota Samarinda jadi ketika ada laporan kejadian darurat tim Samarinda Siaga 112 meminta relawan yang berada paling dekat dengan titik kejadian untuk mengecek langsung kebenaran laporan sebelum mengirimkan tim penanganan.
3. Memberikan peringatan pada setiap penelpon bahwa ini adalah layanan panggilan darurat yang semua data direkam dan dapat ditindaklanjuti oleh pihak berwajib.

Dengan cara-cara diatas diharapkan dapat menangani banyaknya panggilan palsu (Prank/Fake Call) yang masuk dalam layanan Samarinda Siaga 112, kebijakan untuk melakukan pemblokiran berada pada pihak operator telekomunikasi dan untuk melakukan hal tersebut tidak mudah sehingga saat ini belum bisa diterapkan untuk memberikan efek jera kepada pelaku Panggilan Palsu (Prank/Fake Call). Selain itu, perlu dilakukan upaya sosialisasi kepada masyarakat terkait larangan melakukan panggilan palsu sehingga masyarakat mendapatkan pengetahuan sekaligus memperkenalkan layanan Samarinda Siaga 112 kepada masyarakat di seluruh wilayah Kota Samarinda.

### **3.8. Rekomendasi Strategi Pengembangan Kepada Pemerintah Kota Samarinda Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Samarinda Siaga 112**

#### **a. Membentuk Satuan Tugas (Satgas) untuk Layanan Kedaruratan dan Bencana (Satgas Kencana) di Kota Samarinda**

Satgas Kencana (Satuan Tugas Kedaruratan dan Bencana) ini akan fokus kepada memberikan layanan kedaruratan dan bencana seperti layanan panggilan darurat terpadu Samarinda Siaga 112, layanan ambulans darurat, dan layanan penanganan keadaan darurat dan bencana berbasis laporan masyarakat. Dengan demikian layanan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda dapat terintegrasi sehingga tidak akan terjadi tumpang tindih kewenangan atau sampai kebingungan siapa yang seharusnya bertanggung jawab menindaklanjuti laporan kedaruratan dari masyarakat karena semua sistem terpadu dari satu pintu dan semua OPD terkait duduk dalam satu ruangan untuk bekerja bersama dan berkoordinasi satu sama lain.

#### **b. Memaksimalkan Command Center sebagai Ruang Pusat Komando dan Monitoring Kota Samarinda**

Kondisi Command Center yang telah direnovasi dan kondisinya kini menjadi lebih nyaman, canggih dan dinamis sangat compatible untuk digunakan sebagai markas pusat komando layanan kedaruratan dan berdasarkan strategi sebelumnya maka Satuan Tugas Kedaruratan dan Bencana (Satgas Kencana) adalah yang paling cocok untuk menempati ruang komando ini. Command Center Kota Samarinda dilengkapi layar monitor yang sangat besar yang sangat berguna untuk memonitoring kondisi Kota Samarinda melalui CCTV yang telah ditempatkan di berbagai titik di wilayah Kota Samarinda.

#### **c. Melakukan Pemberdayaan Relawan Kedaruratan di Kota Samarinda**

Semangat dan tingginya jiwa kemanusiaan yang dimiliki oleh para rekan-rekan relawan ini harus menjadi perhatian Pemerintah Kota Samarinda. Rekan relawan ini harus diberdayakan dengan diberikan bantuan sarana prasarana, biaya operasional khususnya relawan yang membutuhkan dana operasional lebih seperti relawan ambulans, dan diberikan pendidikan dan pelatihan akan keterampilan dalam penanggulangan keadaan darurat dan bencana karena nantinya ini akan sangat membantu kinerja Pemerintah Kota Samarinda.

Para relawan yang telah diberdayakan ini kemudian akan menjadi personil cadangan yang siap sedia ketika dibutuhkan untuk membantu upaya penanganan keadaan darurat dan bencana dimasa yang akan datang. Upaya pemberdayaan ini juga akan meningkatkan kapasitas masyarakat Kota Samarinda dalam penanggulangan keadaan darurat dan bencana karena setidaknya para relawan ini dapat membantu masyarakat yang tinggal disekitar posko mereka.

### **3.9. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelaksanaan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu mengenai efektivitas *Command Center* sebagai pusat pengendali dan penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda yang berfokus pada layanan Samarinda Siaga 112 sebagai penyedia layanan panggilan darurat terpadu dan ambulans darurat, ditemukan bahwa layanan Samarinda Siaga 112 belum efektif, dilihat dari indikator ketepatan waktu pelayanan, pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggungjawab setidaknya ada 3 indikator yang masih sangat perlu dibenahi yaitu ketepatan waktu, kepuasan kerja dan tanggungjawab. Selain itu, masih dijumpai setidaknya ada 4 faktor utama yang menghambat efektivitas layanan Samarinda Siaga 112 diantaranya adalah Manajemen SDM yang terbatas, alokasi anggaran, buruknya koordinasi antar OPD, dan maraknya panggilan palsu, kemudian akibat buruknya koordinasi antar OPD ini menyebabkan keterbatasan ruang lingkup wilayah kerja dari Samarinda Siaga 112 yang terbatas di wilayah Kecamatan Samarinda Kota dan sekitarnya saja. Selanjutnya, adapun upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda untuk menghadapi faktor penghambat tersebut diantaranya adalah

melakukan penataan SDM dengan membuat Advice, penataan anggaran, melakukan rapat antar pimpinan OPD yang diketahui oleh Walikota, perbaikan sarana prasarana dan membuat serta menegakkan SOP penanganan Panggilan Palsu (*Fake/Prank Call*).

#### IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan dari hasil penelitian bahwa efektivitas *Command Center* sebagai pusat pengendali penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur yang berfokus pada Layanan Samarinda Siaga 112 dengan berdasar Teori efektivitas Sondang P. Siagian dan elemen ukuran efektivitas menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan dengan indikator ketepatan waktu, pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja dan tanggungjawab dimana dari 5 indikator ada 3 indikator yang belum berjalan optimal yaitu ketepatan waktu, kepuasan kerja, dan tanggungjawab, sehingga peneliti menyimpulkan bahwa layanan Samarinda Siaga 112 belum efektif. Adapun faktor penghambat yaitu Manajemen SDM yang terbatas, alokasi anggaran, buruknya koordinasi antar OPD, dan maraknya panggilan palsu, kemudian akibat buruknya koordinasi antar OPD ini menyebabkan keterbatasan ruang lingkup wilayah kerja dari Samarinda Siaga 112 yang terbatas di wilayah Kecamatan Samarinda Kota dan sekitarnya saja. upaya yang telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda untuk menghadapi faktor penghambat tersebut diantaranya adalah melakukan penataan SDM dengan membuat Advice, penataan anggaran, melakukan rapat antar pimpinan OPD yang diketahui oleh Walikota, perbaikan sarana prasarana dan membuat serta menegakkan SOP penanganan Panggilan Palsu (*Fake/Prank Call*). Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyusun rekomendasi strategi pengembangan kepada Pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan efektivitas *Command Center* khususnya layanan Samarinda Siaga 112 sebagai pusat pengendali penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda diantaranya adalah membentuk Satuan Tugas layanan Kedaruratan dan Bencana atau SATGAS KENCANA, memaksimalkan *Command Center*, dan memberdayakan Relawan Kebencanaan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu yang sempit serta dan biaya dalam penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada lokus Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda layanan Samarinda Siaga 112 dan belum mencakup pada instansi atau OPD yang terkait penanganan kedaruratan dan bencana.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis sadar bahwa penelitian ini yang masih awal, oleh karena itu penulis menyarankan serta menginginkan agar dapat dilaksanakannya penelitian lanjutan pada lokus yang serupa terkait dengan efektivitas *Command Center Samarinda* sebagai pusat pengendali penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda terlebih pada layanan panggilan darurat terpadu Samarinda Siaga 112.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Sekretaris Daerah Kota Samarinda, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan Government Diskominfo Kota Samarinda, Kepala Seksi Tata Kelola E-Government & Pengembangan Sumber Daya TIK / Penanggung Jawab 112 Diskominfo Kota Samarinda, Call Taker, Driver, Admin dan Tim Reaksi Cepat Samarinda Siaga 112 dan masyarakat pengguna Layanan Samarinda Siaga 112, serta juga kepada seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Cresswell, John W. 2010. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Approach*. Penerjemah Achmad Fawaid: Edisi Ketiga, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Hi Ibrahim, Abdulhalil & Tjahja Supriatna. 2020. *EPISTEMOLOGI PEMERINTAHAN, Paradigma Manajemen, Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Hal. 25 & 158
- Miles, M. B., Hubberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. California: SAGE Publications. Hal. 31
- Satibi, I. 2012. *Manajemen Publik Dalam Perspektif Teoritik dan Empirik*. Bandung : Unpas Press Hal. 27
- Sondang P Siagian. 1998. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta. Hal. 151
- Sondang P Siagian. 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi satu*, cetakan kesepuluh. Jakarta : Bumi Aksara. Hal. 27
- Sugiyono, 2013 *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo. Hal. 141
- Peraturan Presiden Nomor 59 tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan
- Peraturan Walikota Samarinda nomor 8 Tahun 2018 tentang *Masterplan Samarinda Smart City*
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*
- Edam, N. Septiani, & S. Pangemanan, J. K. (2018). *Efektivitas Program Cerdas Command Center Sebagai Media Informasi Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik*. Jurusan Ilmu Pemerintah, 1(1), 1–10.
- Pamungkas, M. M. A., & Wahyunengseh, R. D. (2018). *Efektivitas Media Informasi Sistem Penanggulangan Kegawatdaruratan Terpadu (SPGDT) Kota Surakarta Mahardhika*. Seminar Nasional Administrasi Publik, 128–136.
- Rizky, A. (2016). *Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekan Baru*. JOM FISIP Vol. 3 No. 2, 5–48.
- Ningsih, F. 2018. *Efektivitas Pelayanan Bandung Command Center Dalam Mewujudkan Smart City di Kota Bandung*. Skripsi. FISIP UNPAS. Bandung
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Samarinda. 2019.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2021. Statistik Daerah Kalimantan Timur Tahun 2020
- Facebook Resmi Samarinda Siaga 112
- Samarinda Siaga 112