

## **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<sup>1\*</sup>, Sulthon Rohmadin<sup>2</sup>**

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno, KM. 20 Jatinangor, Indonesia

<sup>1</sup>[dimaspray2000@gmail.com](mailto:dimaspray2000@gmail.com), <sup>2</sup>[sulthon@ipdn.ac.id](mailto:sulthon@ipdn.ac.id)

Received: 17-06-2022, Accepted: 24-10-2022; Published Online: 07-11-2022

*\*Corresponding author*

### **Abstrak**

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 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. Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif deskriptif. Efektivitas Samarinda Siaga 112 diukur dengan menggunakan konsep efektivitas layanan menurut Sondang P. Siagian (2003:27) dan teori Ukuran Efektivitas dari Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:141). 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 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). 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, serta melakukan Pemberdayaan Relawan Kedaruratan di Kota Samarinda untuk dapat meningkatkan efektivitas Command Center khususnya layanan panggilan darurat Samarinda Siaga 112.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Keadaan Darurat dan Bencana, Samarinda Siaga 112

### **Abstract**

*Effectiveness is a measure of success in providing public services. To create good public services, it is necessary to achieve a good level of effectiveness. Therefore, researchers conducted research related to the effectiveness of the Command Center as a control center for handling emergencies and disasters in Samarinda City to see the level of effectiveness, analyze inhibiting factors and provide recommendations for service development strategies to increase effectiveness. emergency and disaster management services in Samarinda City, East Kalimantan Province. The research method used is the descriptive qualitative method. The effectiveness of Samarinda Siaga 112 is measured using the concept of service effectiveness according to Sondang P. Siagian (2003:27) and the theory of Effectiveness Measures from Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:141). Based on the research conducted, it is concluded that 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 false reports (pranks/fake calls). It is recommended to form 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, and empower Emergency Volunteers in Samarinda City to be able to increase the effectiveness of the Command Center, especially call services. Emergency Samarinda Siaga 112.*

**Keywords:** Effectiveness, Emergency and Disaster, Samarinda Siaga 112

## PENDAHULUAN

*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 Perserikatan 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.

**Tabel 1. Potensi Bencana Di Samarinda**

No	Kecamatan	Banjir	Tanah Longsor
1	Palaran	-	1
2	Samarinda Ilir	2	2
3	Samarinda Kota	-	1
4	Sambutan	2	-
5	Samarinda Seberang	1	-
6	Loa Janan Ilir	-	-
7	Sungai Kunjang	-	3
8	Samarinda Ulu	1	7
9	Samarinda Utara	7	1
10	Sungai Pinang	5	2
Total		18	17

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. Pahami 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* pada tanggal 20 Agustus 2019 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. Rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya adalah bagaimana efektivitas *Command Center* dalam hal Layanan Samarinda Siaga 112 sebagai pusat pengendali keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda, apa factor penghambat serta upaya apa yang dilakukan Pemerintah Kota Samarinda untuk mengatasi factor penghambat tersebut. Sedangkan tujuannya adalah selain untuk mengetahui bagaimana efektivitasnya, factor penghambat serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi factor penghambat tersebut ialah memberikan rekomendasi strategi pengembangan layanan kepada pemerintah Kota Samarinda.

## TINJAUAN LITERATUR

Efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian 2003:27).

Selanjutnya Richard M Steers (1985:87) mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Peneliti memilih pendapat Siagian sebagai acuan dalam kegiatan penelitian dimana untuk mengukur efektivitas suatu program atau layanan tidak hanya berorientasi pada pencapaian tujuan saja melainkan harus memperhatikan ketepatan waktu. Hal ini karena penelitian yang dilakukan oleh peneliti berkaitan dengan penanggulangan keadaan darurat dan bencana yang tentunya faktor ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan merupakan poin penting yang harus diperhatikan karena keterlambatan sedikit saja akan langsung bersentuhan dengan kelangsungan hidup seseorang atau sekelompok orang.

Tangkilisan (2005:141) menyebutkan ada empat indikator yang

dapat digunakan untuk mengukur efektivitas meliputi:

1. Pencapaian target

Maksud dari pencapaian target disini diartikan sejauh mana target yang ditetapkan organisasi dapat terealisasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

2. Kemampuan Adaptasi

Keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan kondisi yang mungkin tidak terencana sebelumnya. Kemampuan ini dapat dilihat dari kesiapsiagaan organisasi tersebut baik dari keterampilan dan pengetahuan anggotanya ataupun kelengkapan sarana prasarana yang mendukung aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan

3. Kepuasan Kerja

Suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi. Yang menjadi fokus elemen ini adalah antara pekerjaan dan kesesuaian imbalan atau insentif yang diberlakukan bagi anggota Organisasi yang berprestasi dan telah melakukan pekerjaan melebihi beban kerja.

4. Tanggungjawab

Organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan

ketentuan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Keempat indikator diatas akan dijadikan peneliti sebagai acuan dalam melakukan penelitian yang mengukur efektivitas layanan Samarinda Siaga 112 di Command Center sebagai pusat pengendali dalam Penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur.

## METODOLOGI

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*
2. Observasi
3. Dokumentasi

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.

Pada prakteknya dilapangan peneliti melakukan penelitian dengan cara melakukan wawancara terhadap informan selain itu juga melakukan pengamatan secara langsung terkait pelaksanaan layanan panggilan darurat Samarinda Siaga 112 selain itu peneliti melakukan pemeriksaan dokumentasi berupa dokumentasi kegiatan, laporan penyelenggaraan layanan dan rincian anggaran pelaksanaan layanan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Efektivitas Layanan Samarinda Siaga 112**

Efektivitas layanan Samarinda Siaga 112 dalam penelitian ini diukur menggunakan metode kualitatif dengan indikator efektivitas menurut Sondang P Siagian (2003:27) yang dipadukan dengan elemen ukuran efektivitas menurut Hessel Nogi S. Tangkilisan (2005:141) diantaranya Jurnal Konstituen Vol.4 (1), April 2022: 59-76

adalah ketepatan waktu pelayanan, pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, dan tanggung jawab.

### **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.

Hasil wawancara dengan Kabid Aplikasi dan Layanan E-Government selaku penanggungjawab layanan Samarinda Siaga 112 pada hari Senin, 8 November 2021, yaitu

“Standar waktunya berapa lama kita menyelesaikan satu suatu masalah jadi respon time terhadap satu panggilan itu berapa lama, kalau untuk kejadian darurat medis itu rata-rata sekitar 3 sampai 8 menitsekarang ya, Iya kurang dari itu kita nggak dapat golden time terlebih lagi orang tua gagal jantung itu cuman sekitar 8 menit dia masih bisa bertahan selepas itu kalau nggak dilakukan dilakukan apanamanya CPR nah itu bisa lewat jadi kita sekarang responnya itusekitar 8 menit”.

Kemudian ditambahkan denganhasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan Samarinda Siaga 112 Bapak Himawan pada hari Senin, 15 November 2021 menyebutkan

“Kalo gak salah sih sekitar 20 menitan lah ya setelah ditelpon itu sampai ambulannya dirumah orang tua saya tapi itu termasuk cepat sih karena kan dari rumah orang tua saya ke kantor 112 itu lumayan jauh dan untuk jarak segitu waktu 20 menit untuk mobil

ambulan ituu sudah paling cepat sih dek”.

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber tersebut membenarkan bahwasanya untuk sebuah layanan kegawatdaruratan seperti Samarinda Siaga 112 ketepatan waktu adalah suatu kunci utama dan saat ini layanan Samarinda Siaga 112 telah cukup baik dalam memberikan layanan kegawatdaruratan namun tentu ini masih bisa ditingkatkan. Selain itu, ketepatan waktu pelayanan dalam hal panggilan darurat dapat dilihat melalui panjang 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:

**Tabel 2. 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 panggilandarurat 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 Tungga 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 hanya mencakup wilayah sekitar Kecamatan Samarinda Kota atau sekitar *Command Center*, sedangkan untuk mencapai daerah Kecamatan Samarinda Seberang, Palaran, Loa Janan Iilir, 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.

## 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.

Bapak Kabid Aplikasi dan Layanan E-Government selaku penanggung jawab Samarinda Siaga 112 memberikan pernyataan ketika wawancara pada hari Senin, 8 November 2021 sebagai berikut

“tujuan utamanya kan sebenarnya kan untuk melayani kedaruratan di Samarinda tadinya kan di Samarindaitu ada banyak nomor contohnya kalau yang udah dikenal masyarakat Kepolisian tapi kondisinya di 2019 itu 110 tidak aktif, kebakaran 113 tidak aktif, itu kalau nggak salah sekarang ga ada layanan yang bisa 24 jam kalau pun ada nomor panjang nomor kantor 0541 sekian-sekian jadi ada Damkar itu ada ke masing-masing dia punya posko dan sangat sulit untuk banyak orang. Di WA Karena sekarang lebih mudah disimpan di WA aja di anggap mudah tapi kenyataannya pada saat panik tidak semudah itu tidak sempat lagi buka wa. Akhirnya kan kita punya satu nomor yang itu bisa *standby* 24 jam, 112 lah yang kemudian distribusi dibelakangnya, kemudian kami mengkoordinasikan pelaksanaannya supaya mencapai tujuan tadi, tujuannya adalah supaya penanganan kedaruratan itu tidak bingung mencari nomor kita sudah hadir di situ, setelah kita hadir kan banyak informasi berkoordinasi bagaimana supaya di belakangnya Ini apapun laporannya dan dimana

letaknya bisa ditangani, diawal-awal kita kesulitan mendapatkan ambulans akhirnya kita saat ini sudah punya unit ambulans sendiri di Samarinda”.

Selanjutnya Bapak Kasi Tata Kelola E-Government & Pengembangan Sumber Daya TIK selaku Koordinator Samarinda Siaga 112 dalam kesempatan wawancara pada hari Kamis, 11 November 2021 menyampaikan bahwa

“dari awal tujuan pembentukan Samarinda Siaga 112 ialah sebagai bentuk layanan panggilan darurat terintegrasi yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan kondisi gawat darurat apapun yang ada disekitarnya atau memberikan informasi atau meminta informasi terkait pemerintah Kota Samarinda hal ini bertujuan mendukung program *masterplan smart city* Kota Samarinda”

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti saat berada dilapangan dalam hal ini Kota Samarinda, 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 ambulans 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 wawancara bersama Bapak Koordinator Samarinda Siaga 112 menyatakan 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:

**Tabel 3. 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.

### 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 februari 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.

### **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 merasasangat 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 kenapa mereka bertahan karena mencari pekerjaan di masa kini sangat lah sulit jadi dan itu bukanlah solusi atas permasalahan yang mereka hadapi.

### **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 di dalam sebuah ruangan kecil sementara dan bukan di ruang Command Center karena pada saat peneliti melakukan observasi awal kondisinya ruang Command Center sedang akan direnovasi 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 ambulan 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 4**  
**Jumlah Panggilan Darurat**  
**Berdasarkan Kategori Layanan Samarinda**  
**Siaga 112 Tahun 2021**

No	Kategori	Jumlah Insiden	Persentase
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%
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.

## **B. Faktor Penghambat Penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 Faktor Internal 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.

## 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.

**Tabel 5 .Anggaran NomorPanggilan Darurat 112 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.

### Faktor Eksternal

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung, penelusuran dokumentasi dan wawancara Bersama Informan kunci ditemukan bahwa ada beberapa faktor eksternal yang menjadi penghambat dalam efektivitas layanan Samarinda Siaga 112. Diantaranya adalah Koordinasi Antar OPD yang kurang baik, dan maraknya panggilan palsu.

## 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 sehingga tercipta budaya organisasi yang baik dan dapat menghilangkan ego sektoral kemudian dapat menjalin koordinasi antar OPD dengan baik.

## 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 6. Laporan Panggilan Samarinda Siaga 112 Tahun 2021**

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

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.

## C. Upaya Mengatasi Faktor Penghambat Penyelenggaraan Layanan Samarinda Siaga 112 Upaya Internal 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 ambulan 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 membuat advice kepada Walikota Samarinda untuk perpanjangan kontrak personil Samarinda Siaga 112 untuk tahun anggaran 2022.

### **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.

### **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 keluarnya 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.

### **Upaya Eksternal 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 samarindadan mengangkan nama baik Pemerintah Kota Samarinda.

### **Palsu (Prank/Fake Call) secara singkat**

Adapun upaya untuk mengatasi laporan palsu tersebut yaitu sebagai berikut

1. Membuat dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan Panggilan Palsu (prank/fake call) SOP penanganan Panggilan.
2. Meminta penelpon mengirimkan dokumentasi berupa gambar atau video singkat yang kemudian dikirim kepada akun WhatsApp Samarinda Siaga 112.
3. 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 titikkejadian untuk mengecek langsung kebenaran laporan sebelum mengirimkan tim penanganan.
4. 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 panggilanpalsu (Prank/Fake Call) yang masuk dalam layanan Samarinda Siaga 112, kebijakan untuk melakukan pemblokiranberada 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.

### **D. Rekomendasi Strategi Pengembangan Layanan Samarinda Siaga 112 Kepada Pemerintah Kota Samarinda 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 ambulan 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 bahkan sampai kebingungan siapa yang seharusnya bertanggungjawab menindaklanjuti laporan kedaruratan dari masyarakat karena semua sistem terpadu dari satupintu dan semua OPD terkait duduk dalam satu ruangan untuk bekerja bersama dan berkoordinasi satu sama lain.

### **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.

### **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 ambulan, 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.

### **KESIMPULAN**

*Command Center* belum efektif sebagai pusat pengendali penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda Provinsi Kalimantan Timur. Hal ini dapat dilihat dari kelima indikator yang digunakan dalam pengukuran setidaknya 3 indikator belum berjalan efektif dan masih perlu dibenahi yaitu ketepatan waktu, kepuasan kerja, dan tanggungjawab. 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. Kemudian 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*).

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.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Cresswell, John W. 2010. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Approach*. Penerjemah Achmad Fawaid: Edisi Ketiga, Yogyakarta: Pustaka Pelajar,
- Miles, M. B., Hubberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. California: SAGE Publications. Hal. 31
- 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*
- Jurnal Konstituen Vol.4 (1), April 2022: 59-76

dan R&D. Bandung: PT. Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo. Hal. 141

### Jurnal

- 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 Kegawat darurat Terpadu (SPGDT) Kota Surakarta Mahardhika. *Seminar Nasional Addministrasi Publik*, 128–136.

Rizky, A. (2016). Efektivitas Pelayanan Penanganan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Petala Bumi Kota Pekanbaru. 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.

### **Peraturan Perundang Undangan**

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*

Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Samarinda. 2019.

Badan Pusat Statistik (BPS). 2021. Statistik Daerah Kalimantan Timur Tahun 2020.