

Efektivitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Call Center 112 Di Kota Samarinda)

Dwi Oktaviany Kommala
Universitas Mulawarman

Inriany Novica Ruminding
Universitas Mulawarman

Salsabila Salsabila
Universitas Mulawarman

Serly Fitriana
Universitas Mulawarman

Anisa Dea Syafira
Universitas Mulawarman

Cerry Shneider
Universitas Mulawarman

Alamat : Jl. Kuaro, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur
Korespondensi penulis : anisadey283@gmail.com

Abstract Public services in Indonesia are really needed by the community, one of which is public services in the form of emergency response services that are ready to serve calls from people who need help quickly. The purpose of this writing is how effective the performance of the State Civil Apparatus is in providing public services through Call Center 112 in Samarinda City and also to find out what efforts are being made by the Samarinda City government to improve the effectiveness of the performance of the state civil apparatus in providing public services through Call Center 112 The method used in this research is a qualitative research approach. The research results show that the effectiveness of the Call Center 112 service management concept at the Samarinda City Communication and Information Service is quite effective because this system has proven its benefits in supporting security and handling emergencies experienced by people in the city of Samarinda. This service allows the public to quickly contact the authorities when an emergency situation occurs, such as a traffic accident, fire, or crime as well as other emergencies.

Keyword : effectiveness, public services, and call centers 112

Abstrak Pelayanan publik di Indonesia sangat dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah pelayanan publik berupa layanan tanggap darurat yang siap melayani terkait panggilan masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan cepat. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah Bagaimana efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik melalui Call Center 112 di Kota Samarinda dan juga untuk mengetahui Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik melalui Call Center 112. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas konsep manajemen layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda sudah cukup efektif karena sistem ini telah membuktikan manfaatnya dalam mendukung keamanan dan penanganan keadaan darurat yang dialami

masyarakat yang ada di kota Samarinda. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk dapat cepat menghubungi pihak berwenang saat situasi darurat terjadi, seperti kecelakaan lalu lintas, kebakaran, atau kejahatan dan juga keadaan darurat lainnya.

Kata Kunci : *efektivitas, pelayanan publik, dan call center 112*

LATAR BELAKANG

Efektivitas tidak akan tercapai jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik. Banyak faktor sangat memengaruhi pengelolaan sumber daya manusia manusia, hal ini sesuai dengan kemajuan dan perkembangan yang sedang berlangsung. Terciptanya efektivitas kerja yang baik diharapkan mampu untuk dapat menjamin percepatan, kelancaran, pelayanan terhadap masyarakat secara baik dan tepat. Dalam suatu organisasi atau lembaga sangat mengharapkan dan menghendaki suatu tingkat efektivitas kinerja yang baik, efektivitas kinerja yang baik pada gilirannya akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang optimal.

Pada saat ini, pelayanan publik di Indonesia sangat dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya adalah pelayanan publik berupa layanan tanggap darurat yang siap melayani terkait panggilan masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan cepat. Salah satu program pemerintah melalui Dinas komunikasi dan Informatika Kota Samarinda adalah program layanan nomor panggilan darurat 112 atau Call Center yang ditetapkan pada tahun 2019.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, program nomor panggilan darurat 112 diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Samarinda. Melalui program ini, masyarakat Kota Samarinda dapat melaporkan panggilan aduan kedaruratan seperti kecelakaan, bencana alam, kebakaran, gangguan keamanan dan ketertiban umum, kerusakan, penanganan masalah kesehatan, dan kedaruratan lainnya sepanjang hari. Tidak seperti perkembangan teknologi dan zaman yang semakin maju yang menyebabkan masalah yang kompleks, program panggilan darurat 112 belum beroperasi sepenuhnya seperti yang diharapkan, karena banyak masyarakat yang tidak tahu tentang keberadaan layanan Call Center 112.

Adapun tujuan dari peneliti adalah untuk mengetahui Bagaimana efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan publik melalui Call Center 112 di Kota Samarinda dan juga untuk mengetahui Bagaimana upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Samarinda untuk meningkatkan efektivitas kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik melalui Call Center 112.

KAJIAN TEORITIS

Efektivitas

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”.(Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri et al., 2022). Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang sesuai dengan yang diharapkan.

Indikator Efektivitas

Tangkilisan (2005:141) menyebutkan ada empat indikator yang dapat digunakan 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.

3. Kepuasan Kerja

Suatu kondisi yang dirasakan oleh seluruh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi.

4. Tanggung Jawab

Organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan Jurnal Konstituen Vol,4 (1), April 2022:59-76 kekuatan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Kinerja

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil yang di capai oleh pegawai tersebut dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu. Menurut Robbins (2011:24) bahwa “kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi. Sedangkan menurut Widodo (2006:75) mengatakan bahwa kinerja adalah melakukan sesuatu kegiatan dan meyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Dari definisi di atas kinerja lebih di tekankan pada tanggungjawab dengan hasil yang diharapkan. Selanjutnya Sedarmayanti (2001:147), menjelaskan bahwa “kinerja (performance) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.” Berdasarkan pengertian para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan pengukuran tingkat pencapaian atas tujuan organisasi sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan, motivasi, dan keinginan pegawai.

Aparatur Sipil Negara

Di dalam Undang-undang Nomor 5 tahun 2014 yang dimaksud dengan Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara bertugas untuk melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas dan memperlerat persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dari beberapa

pengertian diatas maka dapat kami simpulkan bahwa aparatur sipil negara adalah warga negara Indonesia yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS) dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah dengan perjanjian kerja serta diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian.

Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009, bahwa apa yang disebut sebagai pelayanan publik adalah, “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Menurut Roth, Pelayanan publik adalah suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Kemudian pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok organisasi. Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa upaya atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat tersebut. Pelayanan publik seharusnya efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan warga, serta berusaha untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Call Center 112

Call Center 112 adalah sebuah nomor tunggal panggilan darurat yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan keadaan darurat, dan Pusat Panggilan Darurat (Emergency Call Center) sebagai pusat informasi yang digunakan untuk menerima dan mengirim permintaan pertolongan dalam keadaan darurat melalui jaringan telekomunikasi. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat ini dilaksanakan untuk penanganan keadaan darurat meliputi kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam penanganan masalah kesehatan, gangguan keamanan dan ketertiban umum, keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan objek yang alamiah, di mana instrumen utama adalah peneliti sendiri, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah triangulasi (kombinasi), analisis data yang bersifat induktif, dan hasil penelitiannya lebih menekankan makna dibanding abstraksi (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan sumber data Primer dan Skunder, pada data primer memiliki key informan (informan utama) yaitu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dan informan yaitu Staff Bidang Aplikasi dan E-government. Selanjutnya pada data skunder menggunakan catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, dan internet yang sudah dipublikasikan dan diambil dari dokumen-dokumen yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Kemudian dalam teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi serta studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam meningkatkan efektivitas sangat penting untuk memperhatikan indikator-indikator yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari peningkatan tersebut. Adapun pada penelitian ini, Efektivitas Layanan Call Center 112 Kota Samarinda akan ditinjau berdasarkan teori efektivitas Tangkilisan dengan variabel yang meliputi pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, tanggung jawab. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

Pencapaian Target

Pada suatu layanan dapat diukur melalui pencapaian target yang tepat sasaran. Pencapaian target disini diartikan sejauh mana target yang ditetapkan oleh organisasi dapat terealisasi dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelaksanaan tujuan organisasi dalam mencapai target sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda maka diperoleh informasi bahwa inovasi layanan 112 dibentuk dan dijalankan atas dasar permasalahannya adalah kurangnya layanan darurat sehingga masyarakat

merasa bingung untuk mencari bantuan disaat keadaan darurat. Masyarakat bisa langsung menekan nomor 112 tanpa mengambil biaya yang selanjutnya akan tersambung langsung oleh pegawai yang bertugas pada layanan 112. Tolak ukur tercapainya tujuan dari inovasi layanan 112 ini adalah ketika terdapat masyarakat yang mengalami keadaan darurat dan langsung menghubungi layanan 112 dan langsung mendapatkan respon serta tindakan dari petugas yang melayani.

Dengan demikian, variabel pencapaian target dalam efektivitas layanan call center 112 adalah variabel pertama yang dapat dijadikan tolak ukur serta pelaksanaan layanan ini bisa dapat mencapai suatu tujuan. Program layanan call center 112 di Kota Samarinda dibentuk untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat dalam keadaan darurat. Dinas Komunikasi dan Informatika khususnya pada Bidang Aplikasi dan E-Government sebagai instansi yang berwenang menanggapi dan merealisasikan program sehingga berjalan dengan lancar. Dengan demikian jika kembali mengacu kepada pendapat Tangkilisan (2005), pada penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan program penyelenggaraan layanan call center 112 di Kota Samarinda menunjukkan hasil bahwa para pegawai yang ada telah menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan instansi yang bersangkutan serta menjadi penunjang keberhasilan program layanan call center 112 tersebut.

Kemampuan Adaptasi

Dalam menerapkan inovasi sangat diperlukannya dukungan dari variabel 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 kesiagaan organisasi tersebut baik dari keterampilan dan pengetahuan anggotanya ataupun kelengkapan sarana prasarana yang mendukung aktivitas organisasi dalam mencapai tujuan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda maka diperoleh informasi bahwa kemampuan adaptasi yang dimiliki oleh pegawai sudah cukup baik. Untuk kemampuan dari pegawai diskominfo sendiri tidak mengalami masalah, karena alat ataupun device yang digunakan telah idisiapkan oleh diskominfo dan memadai untuk melakukan layanan 112 ini dan pegawai pun bisa beradaptasi dengan apliasi-aplikasi yang ada dan yang akan digunakan untuk melakukan layanan. Akan tetapi untuk adaptasi dari masyarakat masi

kurang karena masih banyak masyarakat yang belum menggunakan layanan 112 ini saat keadaan darurat.

Berkaitan dengan kemampuan adaptasi pegawai layanan Call Center 112 sebagai pelaksana layanan tersebut berwenang dalam melakukan penindakan secara langsung dilapangan pegawai berkoordinasi langsung dengan pihak-pihak yang bekerja sama dengan Dinas Kominkasi dan Informatika, kemudian masyarakat juga telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk memperkenalkan layanan 112 ini. Para pelaksana program layanan dalam hal ini adalah Dinas Komunikasi dan Informatika khususnya pada Bidang Aplikasi dan E-Government sebagai instansi yang berwenang menanggapi dan merealisasikan program sehingga berjalan dengan lancar dan untuk adaptasi kemampuan dari pegawai telah terbiasa dengan aplikasi-aplikasi ataupun fitur yang ada pada program layanan 112 ini.

Dengan demikian jika kembali mengacu kepada pendapat Tangkilisan (2005), pada penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan program penyelenggaraan layanan call center 112 di Kota Samarinda menunjukan hasil bahwa para pegawai yang ada sudah dapat beradaptasi dengan baik dalam menjalankan program layanan 112 dengan cepat tanggap ketika ada panggilan yang masuk atau masyarakat yang membutuhkan bantuan.

Kepuasan Kerja

Seluruh karyawan dalam suatu perusahaan harus merasakan kepuasan kerja karena dapat meningkatkan semangat kerja dan mendorong upaya untuk meningkatkan efektivitas organisasi. Bagian ini berfokus pada masalah pekerjaan dan apakah pantas untuk memberikan hadiah atau insentif kepada karyawan yang telah berkinerja sangat baik dan melampaui apa yang diminta dari mereka. pegawai yang bekerja di layanan icall center 112 yang bertugas untuk pelayani masyarakat sudah mendapatkan fasilitas yang memadai tetapi tidak ada tunjangan yang diberikan kepada pegawai Call Center 112. Sarana prasarana yang diberikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda sudah cukup menunjang ipekerjaan para pegawai dengan baik. 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. Hal ini ditunjukkan bahwa kepuasan kerja bagi pegawai sangat

penting karena merupakan variabel pendukung dalam menjalankan layanan call center 112.

Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika telah mendapatkan fasilitas yang memadai dari sarana dan prasana untuk menunjang pekerjaan pegawai dalam melayani masyarakat. Selain itu, pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda juga terus menerus berusaha untuk memperbaiki fasilitas dengan merenovasi ruangan untuk pegawai pada layanan 112. Sesuai dengan peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2019 dalam pasal 9 ayat 2 yang menyebutkan bahwa “sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud meliputi: a. Tempat; b. Peralatan Kerja c. Komputer/laptop; dan d Perangkat dengan sistem informatika dan teknologi (IT)”. Dengan demikian jika kembali mengacu kepada pendapat Tangkilisan (2005) maka dapat dipahami bahwa intensitas kepuasan kerja berjalan dengan yang diharapkan atau dengan baik. Setiap pegawai telah mendapatkan fasilitas yang memadai serta sarana dan prasarana yang lengkap dimana dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda telah menyediakannya.

Tanggung Jawab

Organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan Jurnal Konstituen Vol,4 (1), April 2022:59-76 kekuatan yang telah dibuat sebelumnya, dan bisa menghadapi serta menyelesaikan masalah yang terjadi dengan pekerjaannya. Inovasi layanan 112 dibentuk dan dijalankan atas dasar permasalahannya adalah kurangnya layanan darurat sehingga masyarakat merasa bingung untuk mencari bantuan disaat keadaan darurat. Masyarakat bisa langsung menekan nomor 112 tanpa mengambil biaya yang selanjutnya akan tersambung langsung oleh pegawai yang bertugas pada layanan 112. Tolak ukur tercapainya tujuan dari inovasi layanan 112 ini adalah ketika terdapat masyarakat yang mengalami keadaan darurat dan langsung menghubungi layanan 112 dan langsung mendapatkan respon serta tindakan dari petugas yang melayani.

Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda pada saat penelitian didapati pegawai telah bertanggung jawab terhadap pekerjaannya karena pegawai mampu untuk melayani masyarakat yang dalam keadaan darurat dalam 24 jam sehari. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai dalam layanan 112 telah sesuai dengan peraturan Walikota Nomor 52 Tahun 2019 pada pasal 12 ayat 1 yang berbunyi “PD/UPT

instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya yang menerima terusan telepon (dispatch) dari layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button menyampaikan tentang operator yang bertugas/tersedia 24 jam”. Dengan demikian jika kembali mengacu kepada pendapat Tangkilisa (2005) maka dapat dipahami bahwa intensitas tanggung jawab berjalan dengan yang diharapkan atau dengan baik. Setiap pegawai telah bertanggung jawab dengan tugas mereka untuk melayani masyarakat dalam keadaan darurat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian terkait Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat ini untuk menjawab rumusan masalah maka peneliti menyimpulkan bahwa Efektivitas konsep manajemen layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda sudah cukup efektif karena sistem ini telah membuktikan manfaatnya dalam mendukung keamanan dan penanganan keadaan darurat yang dialami masyarakat yang ada di kota Samarinda. Layanan ini memungkinkan masyarakat untuk dapat cepat menghubungi pihak berwenang saat situasi darurat terjadi, seperti kecelakaan lalu lintas, kebakaran, atau kejahatan dan juga keadaan darurat lainnya. Namun berdasarkan temuan di lapangan, terdapat hal-hal yang masih kurang sesuai dengan yang diharapkan. Misalnya, menurut hasil wawancara masih ditemui beberapa masyarakat yang menggunakan layanan 112 ini untuk sekedar mengerjakan petugas.

Dengan respon yang cepat dan koordinasi yang baik antara call center dan berbagai pihak terkait, pelayanan ini telah membantu penanganan yang cepat serta memberikan bantuan yang dibutuhkan kepada masyarakat. Meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam hal efisiensi dan pelatihan operator, layanan Call Center 112 di Kota Samarinda telah membantu meningkatkan tingkat keselamatan dan kualitas hidup warga Kota Samarinda secara signifikan.

Adapun rekomendasi dari penulis ialah diharapkan agar selalu melakukan sosialisasi dan memberikan bimbingan serta pemahaman kepada masyarakat yang mengetahui dan memahami fungsi Call Center 112. Diharapkan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda memilih media yang lebih mudah digunakan. Meski saat ini banyak masyarakat yang menggunakan media sosial, namun media tradisional seperti

televisi tetap diharapkan digunakan dalam sosialisasi ini. Pasalnya, media sosial belum tentu digunakan oleh seluruh masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda diharapkan memberikan gaji kepada pegawainya sesuai dengan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Diharapkan peneliti dapat memanfaatkan penelitian pada Call Center 112 sebagai media pembelajaran bagi siswa untuk mencari informasi sehingga dapat memperoleh pemahaman, pengetahuan, dan mendapatkan pengalaman baru. Kemudian diharapkan kepada masyarakat khususnya Kota Samarinda dapat berpartisipasi lebih aktif dalam sosialisasi yang ada untuk mendapatkan informasi-informasi baru yang nantinya berguna dalam keadaan darurat.

DAFTAR REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. 2013. Laporan Bulanan Data Sosial Ekonomi. Januari. BPS Jawa Timur. Surabaya.
- Ahyar, H., & Juliana Sukmana, D. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif SERI BUKU HASIL PENELITIAN View project Seri Buku Ajar View project. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- A. S. Hornby. 2000. Oxford Learner's Pocket Dictionary. Oxford: Oxford University Press.
- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023a). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. Jurnal Administrasi Publik, 19(1), 1–25. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.132>
- Banon, N. S., Arenawati, & Listyaningsih. (2023b). Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. Jurnal Administrasi Publik, 19(1), 1–25. <https://doi.org/10.52316/jap.v19i1.132>
- Efni, S. Z., Kota, A., Provinsi, M., & Selatan, S. (n.d.). EFEKTIVITAS SISTEM LAYANAN NOMOR TUNGGAL PANGGILAN DARURAT (NTPD) 112 DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA MAKASSAR.
- LEMBARAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA. (n.d.). www.djpp.kemendikham.go.id
- Mumek, C. N., Kota, A., Provinsi, M., Utara, S., Studi, P., & Rekayasa, T. (n.d.). EFEKTIVITAS PEMANFAATAN FACEBOOK DALAM MENINGKATKAN

PELAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT DI KOTA MANADO.

- Perlindungan Masyarakat Institut Pemerintahan Dalam Negeri, F., Prayogo, D., & Rohmadin, S. (2022). SEBAGAI PUSAT PENGENDALI PENANGGULANGAN KEADAAN DARURAT DAN BENCANA DI KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR (Studi Kasus Layanan Samarinda Siaga 112). 4(1), 59–76. <https://doi.org/10.33701/jk.v4i1.2577>
- Siagian, Sondang P. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. (2006). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. (1985). Efektivitas Organisasi Kaidah Perilaku (Alih Bahasa Magdalena). Jakarta: Erlangga
- Widodo. 2006. Kinerja Dalam Organisasi. Insan Cendekia. Surabaya.
- Robbins, Stephen P. (2006). Perilaku Organisasi. Edisi kesepuluh. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan darurat 112 Panic Button.
- Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 8 tahun 2008 Tentang Susunan dan Fungsi Dinas Provinsi Kalimantan Timur.
- Peraturan Gubernur Nomor 45 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Operasional Dinas Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003.
- <https://banjir.samarindakota.go.id/media/laman/30b68a80-8435-4a9e-a74a-120aac566d06>. Diakses pada 8 November 2023 Pukul 18.50.
- <https://diskominfo.samarindakota.go.id/laman/tugas-pokok-fungsi>. Diakses pada 08 November 2023 Pukul 20.00.