

**FAKTOR PENGHAMBAT *E-READINESS* SEKTOR
PUBLIK (STUDI PADA PROGRAM LAYANAN
DARURAT *CALL CENTER* 112 KOTA
SAMARINDA)**

Dewi Andy Yani, Bambang Irawan

**EJournal Administrasi Publik
Volume 9, Nomor 4, 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Faktor Penghambat *E-Readiness* Sektor Publik (Studi Pada Program Layanan Darurat *Call Center* 112 Kota Samarinda)

Pengarang : Dewi Andy Yani

NIM : 1802015070

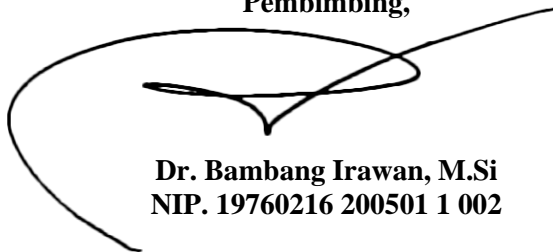
Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 23 Agustus 2022

Pembimbing,



Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19760216 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH BAGIAN PERPUSTAKAAN S1 ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	Koordinator Program Studi Administrasi Publik
Volume : 9	  Dr. Fajar Apriani, M.Si NIP. 19830414 200501 2 003
Nomor : 4	
Tahun : 2022	
Halaman : 5887-5896	

FAKTOR PENGHAMBAT *E-READINESS* SEKTOR PUBLIK (STUDI PADA PROGRAM LAYANAN DARURAT CALL CENTER 112 KOTA SAMARINDA)

Dewi Andy Yani¹, Bambang Irawan²

Abstrak

Transformasi pada bidang teknologi informasi dan komunikasi mengalami perkembangan yang pesat di era global saat ini dan semakin memainkan peran yang signifikan dalam pelayanan publik. Maka dari itu pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika menerapkan e-government dalam pelayanan kepada publik yaitu layanan darurat Call Center 112. Namun kesiapan (e-readiness) dalam penerapan e-government pada layanan darurat tersebut terdapat tantangan yakni faktor penghambat. Adapun penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dari layanan darurat Call Center 112. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Adapun teknik analisis data berupa analisis domain, analisis taksonomi, analisis kompetensial, dan analisis tema kultural. Temuan pada penelitian ini terdapat beberapa faktor penghambat dalam program layanan darurat Call Center 112 terkait koordinasi antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah) dalam penempatan perwakilan personil, panggilan iseng (prank call) dari masyarakat kota Samarinda, dan pelacak lokasi untuk mendapatkan titik lokasi penelepon dengan akurat.

Kata Kunci: *E-Readiness, E-government, Call Center 112*

Pendahuluan

Perkembangan era global saat ini pada teknologi informasi sudah mengalami transformasi yang pesat dan semakin memainkan peran yang signifikan dalam pelayanan publik. Maka dengan ini pemerintah mengadopsi teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yaitu *electronic government*. Dalam melakukan sebuah tindakan perubahan, segalanya akan memiliki tantangannya tersendiri untuk mencapai tujuannya. Begitu pula dengan pelaksanaan program Layanan Darurat *Call Center 112* dalam penerapannya juga menghadapi kendala-kendala yang menghambat pencapaian tujuan.

¹Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email: dewi.andy.yani24@gmail.com

²Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.

Oleh karenanya pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden atau Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Instansi Pemerintah saat ini mulai mengembangkan teknologi informasi khususnya di bagian pelayanan publik. Kemudian Kemenkominfo melalui Direktorat Pengembangan Pitalabar, Ditjen Penyelenggaraan Pos dan Informatika meluncurkan program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 pada regulasi Permen Kominfo 10/2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Program ini merupakan inisiatif Kemenkominfo untuk menyediakan nomor panggilan darurat untuk memudahkan masyarakat mendapatkan bantuan ketika kondisi darurat serta upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintah. Diterangkan pada bagian Pasal 2, berikut tujuan Permen Kominfo ini yaitu untuk: (a) Membentuk sistem Pusat panggilan Darurat yang terpadu, (b) Menyatukan nomor panggilan darurat untuk mempermudah masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat, (c) Mempercepat penanggulangan keadaan darurat, dan (d) Mempermudah koordinasi antar instansi terkait.

Kemudian Pemerintah Kota Samarinda melalui Dinas Komunikasi dan Informatika secara resmi meluncurkan fasilitas pelayanan publik *Call Center* 112 di Ruang *Command Center* Diskominfo Kota Samarinda yang tertuang dalam Peraturan Walikota Samarinda 52/2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112. Secara umum, nomor *Hotline Call Center* 112 ini ditujukan untuk mendukung pengiriman, penyaluran dan penyampaian informasi penting yang menyangkut keamanan kota, marabahaya, kebakaran, bencana alam, wabah penyakit, keselamatan jiwa manusia, harta benda, dan lain-lain. *Call center* 112 menangani berbagai macam situasi darurat masyarakat, tetapi perlu dipilih yang mana aduan yang *urgent* dan tidak. Oleh karenanya semua OPD dan instansi dari layanan darurat harus responsif menerima aduan yang masuk, sehingga fasilitas layanan ini benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kondisi sebelum adanya layanan darurat *Call Center* 112 masalah kedaruratan di Samarinda belum menjadi satu atau terintegrasi yakni setiap instansi memiliki nomor *hotline*-nya masing-masing seperti, Kepolisian = 110, Pemadam Kebakaran = 113, Ambulan = 119, dan lain-lain yang kini masih bisa digunakan. Ketika masyarakat ada masalah kedaruratan maka harus menghafal beberapa nomor penting, seperti misalnya terjadi kebakaran damkar dimana nomor berapa, bencana alam, gangguan hewan liar, dan lain-lain. Hal ini mengakibatkan banyak sekali masyarakat untuk menghafal nomor-nomor darurat tersebut. Inisiasi dari program 112 adalah agar dapat mengintegrasikan segala laporan situasi kedaruratan di Kota Samarinda, maka masyarakat cukup perlu mengingat 1 (satu) nomor saja, yaitu nomor 112 yang mengintegrasikan seluruh nomor darurat untuk mendapatkan pertolongan semua jenis keadaan darurat di daerahnya.

Adapun tim *Call Center* 112 terdiri dari pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi, Lintas Organisasi Perangkat Daerah, dan Relawan. Layanan yang

mulai aktif sejak bulan Oktober 2019 ini bekerja secara non-stop (24 jam) dan terbagi menjadi 3 *shift*. *Call Center* 112 sudah dapat diakses melalui *handphone* masing-masing masyarakat dan menggunakan provider apapun. Sehingga masyarakat yang melapor akan dilayani oleh operator telepon 112 (*call taker*), lalu diteruskan pada pihak petugas pengarah (*supervisor*) yang akan mengkoordinasikan kepada instansi terkait dan petugas lapangan (*dispatcher*) dari organisasi relawan kemudian akan ditindak sesuai dengan aduan yang disampaikan seperti *ambulance*, pemadam kebakaran, atau keperluan lainnya yang terdekat dari pelapor. Layanan darurat *Call Center* 112 ini juga tidak dipungut biaya atau gratis, sehingga warga tidak perlu membayar jasa penanganan tersebut serta panggilannya tidak menggunakan pulsa, bahkan jika *handphone* dalam kondisi terkunci pun juga dapat melakukan panggilan darurat. Adapun data dari portal resmi PPID (Pejabat Pengelola Informasi Daerah) Kota Samarinda pada tanggal 15 Oktober 2019 menyatakan bahwa dari 514 Kabupaten-Kota, Samarinda merupakan kota ke-36 yang memiliki nomor panggilan darurat 112, yang berarti sudah berjalan sekitar 2 tahun.

Berdasarkan data jumlah penelepon *Call Center* 112 di Kota Samarinda dari periode tahun 2020-2021 menunjukkan cukup banyaknya data jumlah penelepon *Call Center* 112 dari masyarakat Kota Samarinda. Dalam kurun waktu per-bulannya saja paling sedikit di bulan September 2020 panggilan tersebut mencapai 2.286 penelepon dan paling banyak pada bulan Juni 2021 yang mencapai 13.106 penelepon. Dari data tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat Kota Samarinda sudah banyak yang mengetahui adanya nomor layanan darurat *Call Center* 112 dan memanfaatkan layanan tersebut untuk melaporkan situasi kedaruratannya yang membutuhkan penanganan dari pihak instansi terkait seperti kebakaran, darurat medis (*ambulan*), gangguan keamanan, bencana alam, dan lain-lain yang harus segera ditindaklanjuti oleh pihak terkait.

Dari hasil observasi peneliti menemukan permasalahan berkaitan dengan (1) Kurangnya komitmen pada koordinasi dari beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) untuk menjalankan kebijakan MoU yang telah disepakati yakni menempatkan personil di *Call Center* 112 sebagai perwakilan instansi. (2) Masih banyaknya panggilan iseng (*prank call*) terlebih dimasa pandemi Covid-19 yang membuat melonjaknya laporan yang masuk ke *call center* 112 dan menyebabkan terhambatnya panggilan darurat yang benar untuk masuk. (3) Belum memiliki infrastruktur sistem yang dapat melacak lokasi penelepon. Saat ini untuk mendapatkan titik lokasi akurat dari penelepon, *Call Center* 112 memanfaatkan penggunaan media aplikasi *Google Map* dan *Whatsapp*. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi faktor penghambat program Layanan Darurat *Call Center* 112 yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori *E-Government*

Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang banyak dipengaruhi oleh tekanan masyarakat akan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah salah satunya ialah dengan mengadopsi *e-government* dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan layanan bersifat *online* tersebut, membuat masyarakat tidak perlu lagi ke instansi terkait untuk mendapatkan pelayanan publik.

Menurut Indrajit (2002 : 36), menafsirkan *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan berbasiskan elektronik untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif dan interaktif. Dimana pada intinya *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (penduduk, pengusaha, maupun instansi lain).

Selanjutnya dalam proses implementasi *e-government* pemerintah harus dapat siap dalam segala aspek, dan *e-readiness* merupakan alat ukur untuk mengevaluasi kesiapan penerapan *e-government*, serta menilai sejauh mana proses *e-government* diimplementasikan.

Berdasarkan penerangan diatas dapat dipahami bahwa *e-government* merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dari segala sektor baik pada pemerintahan maupun masyarakat agar tercapai tujuan pelayanan publik yang lebih optimal. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi membuat perkembangan baru dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel efektif dan efisien.

E-Readiness

E-readiness adalah kombinasi dari beberapa indikator. Indikator-indikator ini diukur secara individual dan hasil pengukuran memberikan informasi tentang indikator apa yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan. Jadi, *e-readiness* diukur melalui pengukuran aspek individual dan karenanya dapat diubah dengan mengubah aspek individual ini (Musa, 2010 : 16).

Sehingga dapat dikatakan bahwa penilaian *e-readiness* adalah salah satu tonggak penting dalam membangun dan membangun sistem *e-government* dan juga membantu dalam menjaganya di jalur yang benar dengan terus-menerus menilai variabel perubahan lingkungan Musa (2010, p.20). Hal ini didukung oleh pendapat Adegboyega Ojo, Tomasz Janowski dan Elsa Estevez (2007) yang mengatakan bahwa kerangka penilaian kesiapan *e-government* yang efektif adalah kondisi yang diperlukan untuk memajukan *e-government*.

Demikian penilaian *e-readiness* yang baik serta efektif adalah untuk memajukan *e-government* dan mendorongnya untuk menjadi lebih baik. Dari uraian diatas, *e-readiness* (kesiapan) merupakan alat ukur untuk mengevaluasi kesiapan penerapan *e-government*, serta menilai faktor-faktor yang menjadi

penghambat pada proses *e-government* diimplementasikan. Oleh karena itu peneliti menggunakan alat ukur penelitian *e-readiness* pada program layanan darurat *call center* 112 adalah pada dasarnya untuk menilai, dan mengidentifikasi jika terdapat masalah atau ada hal yang perlu diperbaiki. *E-readiness* tidak hanya digunakan untuk mengidentifikasi program pada tahap perencanaan tetapi juga dapat digunakan sebagai evaluasi progres program yang sedang berlangsung untuk pengembangan jangka panjang.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan pemberian batasan pada penelitian terhadap teori dan konsep yang sudah dipaparkan dengan tujuan untuk membatasi penulis dalam mengemukakan teori dan konsep yang telah disajikan. Adapun definisi konsepsional pada penelitian kali ini sebagai berikut.

Pencanangan Layanan darurat *Call Center* 112 berbasis *e-government* dengan menilai faktor-faktor penghambat dalam implementasinya agar dapat memberikan masukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda dalam evaluasi aspek-aspek pada proses layanan yang bersifat darurat tersebut.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif (*descriptive*) dengan pendekatan kualitatif (*qualitative*) yang telah disesuaikan dengan studi kasus (*case study*). Penelitian yang bertujuan untuk memahami serta menjelaskan fenomena permasalahan yang akan diteliti. Hal ini diperjelas oleh Azwar (2015) bahwa penelitian dengan pendekatan kualitatif lebih menekankan analisis pada proses penyimpulan terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, untuk menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan logika ilmiah dan cara berpikir formal serta argumentatif.

Dalam penelitian ini memiliki sumber data primer dan sekunder. Pemilihan sumber data primer meliputi *key informan* dan informan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dan dalam prosesnya menggunakan teknik sampling bola salju (*snowball*) yakni menyesuaikan kebutuhan data yang diperlukan. Teknik sampling dalam penelitian kualitatif menurut (Moleong, 2019 : 223) berbeda dengan non-kualitatif, di mana penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*purposive sampling*). Pemilihan sampel didasari dengan tujuan dan pertimbangan bahwa sampel yang dianggap peneliti paling mengetahui mengenai permasalahan yang akan diteliti.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik yakni wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka/dokumen. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Spradley (2007) melalui analisis domain, analisis taksonomi, analisis kompenensial, dan analisis tema kultural.

Hasil Penelitian

Koordinasi antar OPD (Organisasi Perangkat Daerah)

Definisi koordinasi menurut pendapat dari Handoko dalam Riko Suhing, dkk (2020), adalah proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan pada satuan yang terpisah (departemen-departemen atau bidang-bidang fungsional) pada suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Kemudian menurut pendapat Maria (2005) mengenai teori hambatan *e-government* pada aspek *Islands of Automation* yakni sistem ini jarang yang dapat melakukan *inter-operate* atau komunikasi dengan organisasi pemerintahan yang lain. Konsekuensinya, masyarakat harus melakukan *searching* terhadap seluruh organisasi pemerintah untuk mendapatkan layanan jasa.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dalam hal ini pelaksanaan layanan darurat *call center* 112 merupakan pelayanan publik yang mengintegrasikan layanan beberapa instansi khususnya dibidang kedaruratan dan penanggulangan bencana sehingga dapat dikatakan koordinasi antar instansi terkait merupakan aspek yang sangat penting. Apabila dilihat dari Dinas Kominfo Kota Samarinda pada pelaksanaan layanan darurat *call center* 112 yang mengkomando dengan berkoordinasi kepada beberapa instansi yang memiliki tugas pokok berbeda-beda namun untuk satu tujuan yang sama yakni memberikan pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat termasuk layanan yang bersifat *urgent*. Berkaitan dengan hal tersebut faktor penghambat yang ditemui dalam pelaksanaan layanan darurat *call center* 112 yakni terdapat kurangnya komitmen pada koordinasi dari beberapa organisasi perangkat daerah (OPD) untuk menjalankan kebijakan MoU yang telah disepakati. Masih terdapat beberapa instansi yang tidak menempatkan personil mereka untuk bertugas di *Command Center*.

Berdasarkan data hasil penelitian faktor penghambat yang ditemui dalam pelaksanaan layanan darurat *call center* 112 yakni kurangnya koordinasi antar OPD untuk menempatkan personil mereka agar bertugas di *Command Center* dalam pelaksanaan layanan darurat *Call Center* 112. MoU yang ada saat ini tidak memiliki jangka batasan waktu berlakunya, selama tidak ada MoU atau kebijakan pengganti kerjasama tersebut. Agar pelaksanaan pelayanan publik lebih optimal, penyelenggaraan layanan darurat *Call Center* 112 perlu memperbaiki pola koordinasi antar instansi terkait yang telah bekerjasama dalam pelaksanaan Program Layanan Darurat *Call Center* 112.

Terutama pada instansi-instansi yang sudah melakukan kesepakatan tapi tidak sepenuhnya menjalankan dengan baik. Sehingga OPD yang terlibat harus siap menjalankan komitmen bersama dalam memberikan dukungan pelaksanaan pelayanan kedaruratan untuk menyelesaikan kejadian maupun tindakan di lapangan.

Pada situasi saat ini periode bulan Juni tahun 2022 tidak ada petugas dari organisasi perangkat daerah (OPD) lagi yang ditempatkan menjadi *call*

taker di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Sistem teknis yang sebelumnya masing-masing harus menempatkan perwakilan personil di *command center* kini di ubah menjadi personilnya menjadi *dispatcher* di OPD masing-masing. Apabila terdapat laporan yang masuk pada *call center* 112 maka akan di koordinasikan ke OPD terkait sesuai dengan jenis laporannya.

Prank Call

Secara umum panggilan iseng (*prank call*) adalah sebuah gangguan panggilan telepon yang ditujukan oleh pemanggil sebagai lelucon terapan yang dimainkan kepada orang yang menjawab. Selanjutnya berdasarkan data form laporan panggilan tahun 2021 menunjukkan bahwa total keseluruhan panggilan yang masuk ke *Call Center* 112 ada 190.997 panggilan. Untuk jumlah panggilan iseng (*prank call*) sangat banyak sekali sehingga dapat menghambat panggilan benar lainnya yang ingin masuk ke sistem *Call Center* 112.

Berdasarkan data dan fakta dilapangan yang ditemukan masih banyaknya panggilan iseng (*prank call*) terlebih dimasa pandemi Covid-19 yang membuat melonjaknya laporan yang masuk ke *call center* 112 dan menyebabkan terhambatnya panggilan darurat yang benar untuk masuk. Lebih lanjut untuk mengantisipasi laporan fiktif, langkah *Command Center* Kota Samarinda adalah dengan meminta dokumentasi sesuai dengan laporan yang diberikan. Oleh karena itu validasi laporan aduan melalui dokumentasi penting dilakukan dilakukan agar dapat menghindari *prank call*. Akan tetapi setiap kondisi darurat memiliki tingkat daruratnya masing-masing, apabila pelapor tidak dapat memberikan dokumentasi karena terkendala jaringan, maka pelapor diharapkan dapat memberikan informasi lokasi kejadian melalui telepon.

Pelacak Lokasi

Dalam proses laporan aduan dari masyarakat, hal yang paling terpenting adalah identitas dan lokasi pelapor. Data identitas diperlukan dalam proses laporan karena pelapor dapat mempertanggung jawabkan laporan yang ia sampaikan. Kemudian untuk lokasi yang dilaporkan harus benar dan seakurat mungkin karena menghindari petugas lapangan yang meluncur mengalami tersesat.

Berdasarkan fakta dilapangan yang ditemukan peneliti pada Dinas Komunikasi dan Informatika kota Samarinda belum memiliki infrastruktur sistem yang dapat melacak lokasi penelepon. Saat ini untuk mendapatkan titik lokasi akurat dari penelepon, *Call Center* 112 memanfaatkan penggunaan media aplikasi *Google Map* dan *Whatsapp*. Melalui aplikasi *Whatsapp* dimana dengan menggunakan fitur *shareloc* yang memungkinkan penggunaannya membagikan titik lokasinya secara akurat berdasarkan data dari *Google Map*. Lebih lanjut untuk mengantisipasi penelpon fiktif, langkah *Command Center* Kota Samarinda

adalah dengan meminta dokumentasi dari laporan yang diberikan melalui pesan *Whatsapp*.

Kesimpulan

Layanan darurat *Call Center* 112 untuk masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda masih terdapat beberapa masalah yang menjadi faktor penghambat yang ditemukan. Pertama, berdasarkan MoU yang ada, dukungan penempatan personil saat ini hanya beberapa OPD yang pernah menempatkan personil di *call center* 112 kemudian tidak berselang lama di tarik kembali. Kedua, Masih terdapat panggilan iseng (*prank call*) yang masuk pada layanan yang bersifat darurat tersebut. Ketiga, belum terdapat infrastruktur GPS *tracker* untuk melacak keberadaan penelepon.

Saran

Secara umum layanan darurat *Call Center* 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kora Samarinda telah memenuhi aspek *e-readiness*. Dari hasil peneliritan dan kesimpulan penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi amsukan bagi beberapa pihak dalam pelaksanaan layanan darurat *Call Center* 112, diantaranya:

1. Dikeluarkan Surat Keputusan dari Walikota Kota Samarinda untuk penetapan personil *Call Center* 112 dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa MoU kerja sama yang telah dibuat tidak terdapat sanksi hukum ataupun kewajiban apabila tidak dijalankan sesuai dengan kesepakatan kerja sama. Oleh karena itu dibutuhkan penetapan aturan dari tingkatan otoritas pemerintah yang lebih tinggi yakni Walikota Kota Samarinda agar tujuan daripada kesepakatan kerja sama sebelumnya memiliki kewajiban bagi OPD terkait yang terlibat melaksanakannya dan terdapat kekuatan sanksi hukum.
2. Berdasarkan temuan dilapangan bahwa hadirnya *prank call* merupakan salah satu hal yang dapat menghambat layanan darurat *Call Center* 112 karena dapat menghalangi panggilan benar yang masuk. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar memanfaatkan aplikasi *true caller*, dimana aplikasi tersebut dapat melacak informasi detail pemilik nomor spam dan memblokir panggilan tersebut.
3. Berdasarkan temuan di lapangan ternyata tidak ada fitur GPS *Tracker*. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar meningkatkan infrastruktur telekomunikasi untuk membentuk sistem GPS *Tracker* dimana teknologi tersebut dapat untuk melacak keberadaan penelepon secara jarak jauh, mengetahui posisi lokasi pelapor secara *real time*, tepat, dan akurat. Hal tersebut dipertimbangkan karena banyak kemungkinan-kemungkinan yang terjadi di situasi darurat pelapor misalnya tersesat, sakit parah, penculikan, atau kebakaran, sehingga tidak dapat mengakses internet untuk

melakukan ‘shareloc’ melalui aplikasi *whatapp* maupun menjelaskan mendetail secara verbal mengenai lokasi kejadian atau alamat pelapor.

Daftar Pustaka

- Elbahnasawi, N. G. (2014). "E-government, internet adoption, and corruption: an empirical investigation". *International Journal of World Development*, 57, 114–126.
- Prokal.co. (2019). *Samarinda Launching Call Center 112*. <https://news.prokal.co/read/news/5249-samarinda-launching-call-center-112.html>
- Koran Kaltim. (2019). *Dua Minggu Beroperasi, 112 Terima 10.265 Kali Panggilan*. <https://korankaltim.com/advertorial/read/26515/dua-minggu-beroperasi-112-terima-10265-kali-panggilan-darurat?amp=1>
- Indrajit, R. E., Zainudin, A., & Rudianto, D. (2007). *Electronic government in action*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2009). KEPDIRJEN PPI 112/2019 tentang Pedoman teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.
- Mahakama. co. 2020. “Harus Diakui 112 Versi Samarinda Enggak Kalah Hebat dan Sangat Bermanfaat”. *Mahakama Media Group*, 11 Mei 2020, hlm 1. Samarinda
- Maria, A. E. (2005). *Konsep E-Government: Tantangan Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat*. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), Yogyakarta, 18 Juni 2005. ISBN: 979-756-061-6
- Medistiara, Yulida. 2017. “Kemenkominfo Buat Layanan Call Center Darurat 112 Seperti 911”. *DetikNews*, 12 Januari 2017, hlm 1. Jakarta
- Musa, M. R. (2010). “An *e-readiness* assessment tool for local authorities: a pilot application to Iraq”. Tesis. Kairo : The American University in Cairo
- Moleong, L. J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja

Rosdakarya.

Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). PERPRES 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Walikota. (2019). PERWALI 52/2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan Panic Button.

Rico Suhing, Johny Lumolos, dan Neni Kumayas. (2020). "Koordinasi Pemerintah Kecamatan Dalam Mengatasi Konflik di Kelurahan Imandi dan Desa Tambun Kecamatan Dumoga Timur". *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(5), 2-3.

Spradley, J. P. (2006). *Metode Etnografi (Ethnographic Methods)* (M. Z. Elizabeth, Trans.). Yogyakarta : Tiara Wacana

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualititaif (Untuk Penelitian Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, interaktif dan Konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.

Kaltim Today. (2020). *112 jadi Call Center Krusial di Tengah Pandemi, ragam Keluhan Masyarakat Ditampung 24 Jam*. <https://kaltimtoday.co/112-jadi-call-center-krusial-di-tengah-pandemi-ragam-keluhan-masyarakat-ditampung-24-jam/>