

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA *COMMAND CENTER* SEBAGAI PENANGGULANGAN KEADAAN DARURAT DAN BENCANA DI KOTA SAMARINDA
Studi Pada Samarinda Siaga 112

Khairun Nisa, Daryono Daryono

eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 4, 2025

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Efektivitas Pelayanan Publik pada *Command Center* sebagai Penanggulangan Keadaan Darurat dan Bencana di Kota Samarinda (Studi pada Samarinda Siaga 112).

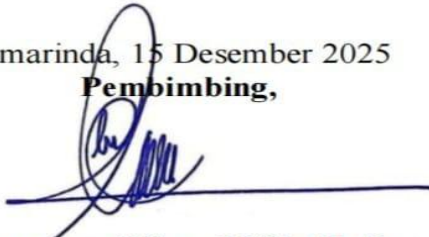
Pengarang : Khairun Nisa

NIM : 2002016026

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 15 Desember 2025
Pembimbing,

Daryono, S.Sos., M.Si., Ph.D
NIP. 19750416 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik
Volume : 13
Nomor : 4
Tahun : 2025
Halaman : 1008-1018

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA *COMMAND CENTER* SEBAGAI PENANGGULANGAN KEADAAN DARURAT DAN BENCANA DI KOTA SAMARINDA

Studi Pada Samarinda Siaga 112

Khairun Nisa ¹, Daryono ²

Abstrak

Pelayanan publik menjadi kewajiban pemerintah untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat, khususnya pada keadaan darurat dan bencana. Layanan darurat Samarinda Siaga 112 yang beroperasi melalui Command Center berfungsi memberikan respons yang cepat, akurat, dan terkoordinasi dalam menangani situasi gawat darurat. Penelitian ini bertujuan menilai efektivitas pelayanan Samarinda Siaga 112 dalam penanganan keadaan darurat di Kota Samarinda serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan data primer melalui wawancara dengan key-informan serta informan pendukung, dan data sekunder yang diperoleh melalui dokumen resmi serta sumber relevan lainnya. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Command Center 112 belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi yang belum maksimal antarinstansi terkait, serta masih adanya respons yang kurang cepat terhadap laporan masyarakat. Faktor teknis seperti keterbatasan fasilitas dan belum meratanya pemahaman petugas terhadap prosedur kegawatdaruratan turut memberikan pengaruh pada kualitas layanan. Berdasarkan temuan tersebut, peningkatan kualitas SDM, perbaikan koordinasi, serta pembenahan sistem operasional diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik pada Command Center 112.

Kata Kunci : *Efektivitas Pelayanan Publik, Sistem Command Center, Layanan Darurat Samarinda Siaga 112, Koordinasi Antar Instansi*

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, terutama pada layanan yang berkaitan langsung dengan keselamatan jiwa. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memberikan layanan berkualitas dengan mengutamakan efisiensi, responsivitas

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: nisakhairu.1507@gmail.com

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

dan akuntabilitas. Dalam konteks pemerintahan daerah, berbagai inovasi pelayanan terus dikembangkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan cepat, tepat, dan responsif. (Sinambela dkk, 2018)

Salah satu inovasi tersebut adalah penyelenggaraan layanan kegawatdaruratan melalui *Command Center* 112, sebuah pusat kendali informasi yang berfungsi menerima laporan kejadian darurat seperti kebakaran, kecelakaan, bencana, maupun kondisi kritis lain yang membutuhkan penanganan segera. *Command Center* merupakan sistem informasi manajemen yang dirancang untuk mengoordinasikan keamanan dan respons kedaruratan melalui pengumpulan data secara *real-time* serta penyampaian informasi secara cepat kepada petugas terkait. (Sutarman, 2018)

Keberadaan layanan 112 juga mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Namun, dalam praktiknya, efektivitas layanan kegawatdaruratan masih dihadapkan pada berbagai tantangan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada lingkup *Command Center* 112, ditemukan sejumlah kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, respons yang tidak selalu cepat, kualitas koordinasi antarlembaga yang belum optimal, serta hambatan teknis terkait sarana, prasarana, dan alur komunikasi layanan. Kondisi tersebut menyebabkan layanan belum sepenuhnya mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan oleh masyarakat maupun pemerintah daerah.

Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara mendalam kondisi efektivitas layanan kegawatdaruratan 112, sekaligus mengidentifikasi faktor penghambat yang mempengaruhi kinerja layanan. Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada sektor kegawatdaruratan.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan. Menurut Sinambela dkk (2018), pelayanan publik harus mengedepankan efisiensi, responsivitas, serta akuntabilitas agar layanan dapat berjalan sesuai dengan hak masyarakat sebagai penerima layanan.

Selanjutnya, Hardiansyah (2018) menegaskan bahwa pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan prinsip transparansi, partisipasi, akuntabilitas, dan berorientasi pada hasil. Prinsip-prinsip ini diperlukan agar pelayanan dapat memenuhi harapan masyarakat secara lebih tepat dan efektif. Untuk memahami bagaimana pelayanan publik dapat dinilai sebagai efektif, Hardiansyah (2018) kemudian merinci beberapa karakteristik pelayanan publik sebagai berikut:

1. Responsivitas, yaitu kemampuan organisasi publik merespons kebutuhan masyarakat secara cepat.
2. Efisiensi dan efektivitas, yaitu kemampuan memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil yang maksimal.
3. Berorientasi pada masyarakat, yaitu penyesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna.
4. Transparansi, yaitu keterbukaan dalam proses dan informasi pelayanan.
5. Akuntabilitas, yaitu pertanggungjawaban atas proses dan hasil pelayanan.

Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan ukuran penting untuk menilai sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan tugas dan mencapai tujuan pelayanan secara optimal. Efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari kualitas proses, ketepatan waktu, serta keselarasan antara rencana dan pelaksanaannya. Siagian (2007) menekankan bahwa efektivitas berkaitan erat dengan kemampuan organisasi memenuhi target pelayanan melalui kerja yang tepat waktu, pencapaian tujuan, serta kondisi internal pegawai yang mendukung pelaksanaan tugas. Sementara itu, Tangkilisan (2005) menjelaskan bahwa efektivitas organisasi publik sangat dipengaruhi oleh ketepatan perencanaan dan keberhasilan dalam mencapai target kinerja yang telah ditetapkan. Kedua teori ini menjadi dasar penting dalam menilai efektivitas pelayanan publik, termasuk pada layanan kegawatdaruratan seperti Samarinda Siaga 112. Adapun indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan publik ini yaitu:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan
2. Pencapaian Target
3. Kemampuan Adaptasi
4. Kepuasan Kerja
5. Tanggung Jawab

Command Center

Command Center merupakan pusat kendali yang dirancang untuk mengoordinasikan, memantau, dan mengendalikan berbagai operasi dalam kondisi darurat. Menurut Sutarman (2018), *Command Center* berfungsi sebagai tempat pengumpulan data dan informasi secara *real-time* untuk mendukung pengambilan keputusan cepat dan akurat, terutama pada situasi kritis. Untuk memahami bagaimana *Command Center* bekerja dalam pelayanan publik, perlu dijelaskan tujuan pembentukannya sebagaimana dipaparkan oleh Sutarman (2018) berikut ini:

1. Menciptakan sistem kendali terpusat untuk memudahkan koordinasi.
2. Mempercepat pengambilan keputusan pada situasi darurat.
3. Mengintegrasikan informasi lintas instansi agar penanganan lebih efektif.

Selain itu, menurut Nugroho (2021), *Command Center* memiliki peran strategis dalam mendukung *smart governance*, yaitu pemanfaatan teknologi

informasi untuk menciptakan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel.

Manajemen Bencana

Dalam konteks layanan Samarinda Siaga 112, penanganan keadaan darurat berhubungan erat dengan konsep manajemen bencana. Menurut Santoso (2012), manajemen bencana adalah pendekatan multidisiplin yang melibatkan aspek sosial, ekonomi, teknologi, dan lingkungan untuk mengurangi risiko serta dampak bencana. Santoso kemudian menjelaskan bahwa manajemen bencana terdiri dari beberapa tahapan penting yang harus dijalankan secara sistematis, yaitu:

1. Pra-bencana meliputi mitigasi dan kesiapsiagaan.
2. Tanggap darurat meliputi tindakan penyelamatan saat bencana terjadi.
3. Pasca bencana meliputi proses rehabilitasi dan rekonstruksi.

Tahapan ini menjadi kerangka utama dalam memahami bagaimana layanan 112 menanggapi berbagai kejadian darurat yang terjadi di lapangan.

Definisi Konsepsional

Efektivitas Pelayanan Publik pada *Command Center* dalam penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengukur seberapa baik atau sejauh mana layanan yang diberikan oleh pusat kendali operasional ini dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu menangani atau merespon keadaan darurat dan bencana secara efisien, tepat waktu, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Efektivitas ini tercermin dalam kemampuan *Command Center* untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mencapai tujuan strategis organisasi yang lebih luas.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik Samarinda Siaga 112 pada *Command Center* sebagai penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda serta faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan Samarinda Siaga 112 pada *Command Center* sebagai penanggulangan keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara dengan *key-informan* meliputi: 1) Kepala Seksi Tata kelola *E-Government* dan Pengembangan Sumber Daya TIK Diskominfo Kota Samarinda; 2) *Call Taker*, *Driver*, Admin, *Supervisor*, dan Tim Reaksi Cepat Samarinda Siaga 112; dan informan pendukung lainnya yaitu Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *Government* Diskominfo Kota Samarinda serta data sekunder yang bersumber dari dokumen-dokumen yang bersangkutan dengan efektivitas Samarinda Siaga 112.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini mencakup observasi dengan cara mengamati serta mengidentifikasi permasalahan yang muncul, kemudian dilanjutkan dengan wawancara, serta pengumpulan dokumentasi lapangan yang relevan. Dokumentasi tersebut meliputi kondisi ruang penanganan, kegiatan pelatihan, rapat evaluasi, hingga rekaman atau foto saat penanganan kejadian darurat dan bencana yang berlangsung.

Teknik analisa dalam penelitian ini menggunakan model interaktif oleh Miles, Huberman, Saldana (2014) yang meliputi pengumpulan data (*Data Collection*), kondensasi data (*Data Condensation*), penyajian data (*Data Display*), menggambarkan dan menarik kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusions*).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Publik Samarinda Siaga 112 pada Command Center sebagai Penanggulangan Keadaan Darurat dan Bencana di Kota Samarinda

Efektivitas pelayanan Samarinda Siaga 112 dalam penelitian ini dinilai menggunakan indikator efektivitas dari Siagian (2007) yang dikombinasikan dengan elemen efektivitas menurut Tangkilisan (2005), yang meliputi ketepatan waktu pelayanan, pencapaian target, kemampuan adaptasi, kepuasan kerja, serta tanggung jawab.

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas layanan darurat Samarinda Siaga 112 karena kecepatan respons berpengaruh langsung pada keselamatan masyarakat. Siagian (2007) menegaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan secara tepat waktu, sedangkan Dwiyanto (2017) menekankan pentingnya kecepatan respon sebagai bentuk kualitas pelayanan publik. SOP layanan 112 juga menetapkan standar *golden time* 7–15 menit sebagaimana diatur dalam Perwali No. 52 Tahun 2019.

Ketepatan waktu pelayanan pada panggilan darurat dapat diukur melalui durasi penanganan sejak laporan diterima hingga informasi tersebut disampaikan kepada OPD atau instansi berwenang untuk ditindaklanjuti. Ukuran ini menggambarkan seberapa cepat petugas merespons laporan masyarakat. Berikut adalah data waktu respon laporan darurat per SKPD Samarinda Siaga 112 Tahun 2024.

Tabel 1. Waktu Respon per SKPD Samarinda Siaga 112 Tahun 2024

SKPD	Jumlah Aduan	Rata-rata (menit)	Tercepat (menit)	Terlama (menit)
Pemadam Kebakaran	147	2,80	0,65	5,12
RSUD	70	3,64	0,85	6,22
BPBD	87	3,24	1,08	6,12
Satpol PP	169	3,10	0,70	5,50
Kepolisian	416	2,95	0,60	5,80

DLH	34	3,50	0,90	6,00
Dinas Perhubungan	67	3,00	0,80	5,70
PDAM	22	3,40	0,95	6,10
PLN	257	2,85	0,65	5,65
Dinas Perkim	15	3,30	1,00	6,05
Dinas Sosial	75	3,20	0,75	5,90

Sumber: Samarinda Siaga 112, 2024

Data di atas menunjukkan bahwa seluruh SKPD memiliki rata-rata waktu respon kurang dari 4 menit, dengan waktu tercepat mencapai 0,60 menit (Kepolisian) dan waktu terlama hingga 6,22 menit (RSUD). Hal ini menggambarkan kemampuan responsif yang cukup baik dan masih berada dalam rentang *golden time* 7–15 menit sebagaimana diamanatkan Perwali Nomor 52 Tahun 2019 Pasal 8. Variasi waktu respons antar-SKPD terjadi karena perbedaan kompleksitas penanganan, seperti kesiapan alat, proses mobilisasi, serta kebutuhan koordinasi lintas instansi.

2. Pencapaian Target

Pencapaian target digunakan untuk melihat sejauh mana standar kinerja Samarinda Siaga 112 berhasil direalisasikan. Berdasarkan teori Tangkilisan (2005), indikator ini menunjukkan kemampuan organisasi memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan layanan Samarinda Siaga 112 adalah mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan terkait kondisi darurat atau bencana agar segera ditangani oleh instansi berwenang, sehingga proses penanganan dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan responsif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar target pelayanan telah tercapai dengan kategori baik, meskipun ada beberapa indikator yang masih berada sedikit di bawah target karena kendala teknis dan operasional.

Hasil wawancara dengan salah satu *call taker* menunjukkan bahwa pencapaian target pelayanan Samarinda Siaga 112 belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Petugas menyampaikan bahwa target waktu respons cepat dan penyampaian informasi secara tepat memang sudah menjadi standar kerja, namun realisasinya tidak selalu konsisten di lapangan. Beberapa operator menjelaskan bahwa keterbatasan SDM, tingginya volume laporan, serta kondisi teknis seperti gangguan jaringan dan antrean panggilan menyebabkan penyampaian laporan ke instansi terkait tidak selalu dapat dilakukan secepat yang direncanakan.

Selain itu, petugas mengakui bahwa keterlambatan di tingkat instansi mitra misalnya Damkar, Dinkes, dan BPBD juga berdampak pada pencapaian target penanganan laporan secara keseluruhan. Meskipun begitu, operator tetap berupaya menjalankan prosedur yang ada untuk memastikan setiap laporan diteruskan dengan benar.

3. Kemampuan Adaptasi

Menurut Tangkilisan (2005), kemampuan adaptasi merupakan ukuran efektivitas yang menunjukkan sejauh mana organisasi mampu menyesuaikan diri terhadap kondisi yang tidak terencana, baik melalui kesiapan sumber daya, keterampilan pegawai, maupun kemampuan mengelola hambatan operasional. Kemampuan adaptasi menjadi penting dalam pelayanan darurat karena situasi di lapangan bersifat cepat berubah dan membutuhkan respons yang fleksibel.

Salah satu wujud konkret adaptasi adalah penyediaan pelatihan berkelanjutan dan kelengkapan sarana pendukung untuk memastikan setiap petugas siap menghadapi berbagai kondisi di lapangan. Beberapa pelatihan yang diadakan oleh Diskominfo Kota Samarinda untuk meningkatkan skill atau kehandalan para petugas yaitu mencakup *public speaking*, penggunaan aplikasi, dan penanganan bencana seperti BHD (Bantuan Hidup Dasar). Pelatihan yang diberikan kepada personel Samarinda Siaga 112 membantu meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan mereka sehingga mampu menjalankan tugas serta tanggung jawab dalam memberikan layanan panggilan darurat secara lebih optimal.

Selain penyediaan pelatihan, kemampuan adaptasi Samarinda Siaga 112 juga dilihat saat pandemi *covid-19*. Berikut data laporan masuk pada Samarinda Siaga 112 tahun 2019-2024:

Tabel 2. Panggilan Masuk Samarinda Siaga 112 Tahun 2019-2024

No.	Periode	Tahun	Jumlah Laporan	Keterangan
1	Sebelum Covid-19	2019	70.000	Layanan baru berjalan penuh sejak akhir 2019
2	Saat Covid-19	2020	86.691	Lonjakan beban layanan karena laporan terkait Covid-19
3	Saat Covid-19	2021	126.452	Puncak beban layanan selama pandemi
4	Setelah Covid-19	2022	60.749	Pemulihan jumlah laporan
5	Setelah Covid-19	2023	13.456	Penurunan signifikan pasca pandemi
6	Pascapandemi/tahun terbaru	2024	10.284	Penurunan signifikan pasca pandemi

Sumber: Laporan kinerja tahunan Samarinda Siaga 112 Tahun 2019-2024

Berdasarkan data laporan Samarinda Siaga 112 diatas mengalami perubahan signifikan dari 2019 hingga 2024, dengan lonjakan tajam pada masa pandemi Covid-19 2020–2021 yang menuntut petugas beradaptasi cepat melalui penambahan shift, pelatihan khusus, serta koordinasi lintas instansi. Meskipun beban kerja meningkat, termasuk banyaknya panggilan palsu, pelayanan tetap berjalan stabil, menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik. Setelah pandemi

(2022–2024) jumlah laporan menurun drastis dan kembali stabil, menandakan proses penyesuaian kapasitas operasional yang efektif. Evaluasi rutin dan pelatihan berkala turut memperkuat ketahanan sistem, sehingga kemampuan adaptasi Samarinda Siaga 112 dapat dinilai baik karena mampu merespons beban kerja ekstrem saat pandemi dan menjaga stabilitas pelayanan pada situasi normal.

4. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah kondisi psikologis positif yang dirasakan karyawan terkait pekerjaannya. Menurut Robbins (2006), kepuasan kerja mempengaruhi motivasi, produktivitas, dan retensi karyawan. Sebagai layanan publik yang bergantung pada manusia sebagai pelaksana utama, kepuasan personil menjadi aspek penting karena pegawai yang merasa puas cenderung bekerja lebih serius dan memberikan kinerja terbaik. Kepuasan ini mempengaruhi perilaku kerja, sebab ketika hak dan kebutuhan pegawai terpenuhi, mereka akan mampu bekerja sesuai standar. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menurunkan motivasi dan mengurangi kualitas layanan.

Hasil observasi dan wawancara dengan petugas serta penanggung jawab Samarinda Siaga 112 menunjukkan bahwa belum terdapat kejelasan mengenai sistem *reward and punishment*, dan imbalan yang diterima belum sebanding dengan beban kerja yang ditanggung. Kondisi ini cukup memprihatinkan mengingat kontribusi dan kinerja mereka dinilai baik oleh masyarakat, namun tidak diikuti penghargaan yang setara, terutama dengan status kepegawaian yang masih belum jelas. Situasi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan kerja, meskipun sebagian personil tetap bertahan karena terbatasnya peluang pekerjaan saat ini, yang tentu bukan solusi jangka panjang atas permasalahan yang mereka hadapi.

5. Tanggung Jawab

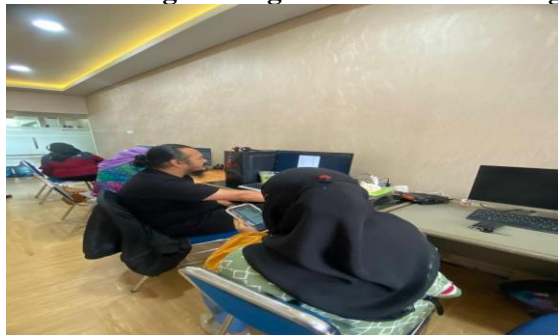
Pelayanan publik selalu berkaitan dengan tanggung jawab dalam menjalankan tugas, fungsi, dan kewenangan sesuai ketentuan yang mengatur layanan tersebut. Untuk menilai tingkat tanggung jawab pada Samarinda Siaga 112, peneliti menggunakan dua indikator utama, yaitu keberadaan standar pelayanan seperti SOP atau standar pelayanan minimum, serta kemampuan personil dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan lampiran Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dan Panic Button, diketahui bahwa layanan ini telah menetapkan SOP, sementara pemantauan penerapannya menjadi kewenangan supervisor.

Namun, berdasarkan wawancara dengan penanggung jawab 112 menunjukkan bahwa belum semua instansi mitra memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku dan terintegrasi dengan sistem 112. Kondisi ini menyebabkan perbedaan pola tindak lanjut antarinstansi dan sering kali menimbulkan keterlambatan dalam merespons laporan masyarakat. Permasalahan

koordinasi tersebut bukan berasal dari pihak *Command Center* secara langsung, tetapi dari instansi mitra yang belum memiliki panduan kerja yang seragam.

Selain itu, hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa tim Samarinda Siaga 112 selama ini masih bekerja di ruang sementara yang berukuran kecil, bukan di ruang *Command Center*. Saat observasi awal, ruang *Command Center* masih dalam proses renovasi sesuai arahan pimpinan. Pada observasi lanjutan setelah renovasi selesai, tim 112 tetap belum dipindahkan ke ruang tersebut karena belum ada instruksi resmi dari atasan, sehingga *Command Center* saat ini hanya digunakan untuk rapat dan pertemuan oleh pihak pemerintah kota. Berikut merupakan gambar ruang penanganan Samarinda Siaga 112.

Gambar 1. Ruang Penanganan Samarinda Siaga 112



Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2025

Faktor Penghambat Pelaksanaan Samarinda Siaga 112 pada Command Center sebagai Penanggulangan Keadaan Darurat dan Bencana di Kota Samarinda

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Samarinda Siaga 112 terlihat dari beberapa kendala yang secara langsung memengaruhi efektivitas layanan. Koordinasi antarinstansi belum berjalan optimal karena masih sering terjadi hambatan komunikasi ketika laporan harus diteruskan ke dinas terkait, sehingga memperlambat proses respons. Selain itu, terdapat berbagai gangguan teknis, seperti jaringan komunikasi yang tidak stabil, modem dan perangkat pendukung yang mengalami kerusakan, serta gangguan sistem pelacak lokasi yang mengakibatkan lokasi pelapor sulit terbaca dengan akurat. Masalah *ghost call* dan *prank call* juga mengganggu fokus petugas karena memakan waktu dan mengisi antrean panggilan secara tidak perlu. Di sisi internal, kapasitas sarana prasarana masih terbatas, termasuk kualitas jaringan wifi yang menurun ketika banyak perangkat digunakan secara bersamaan. Hambatan-hambatan ini menyebabkan respons layanan tidak selalu sesuai standar waktu yang ditetapkan dan berdampak pada kelancaran operasional *Command Center* 112.

Penutup

Kesimpulan

Efektivitas Pelayanan Publik Samarinda Siaga 112 pada *Command Center* dapat dikatakan cukup efektif dalam memberikan respon cepat terhadap berbagai keadaan darurat dan bencana di Kota Samarinda. Layanan ini mampu

menyalurkan laporan secara tepat kepada instansi terkait dan menunjukkan koordinasi serta komitmen petugas yang semakin baik. Efektivitas tersebut tercermin dari ketepatan waktu respon, pencapaian target layanan 24 jam, kemampuan adaptasi petugas terhadap perubahan kondisi, serta tingkat tanggung jawab dan loyalitas kerja yang tetap terjaga. Meskipun demikian, layanan ini masih menghadapi sejumlah hambatan seperti koordinasi antarinstansi yang belum maksimal, tingginya panggilan palsu, keterbatasan sarana dan sumber daya manusia, serta gangguan teknis pada sistem komunikasi yang memengaruhi kelancaran pelayanan.

Saran

Adapun saran atau rekomendasi yang penulis berikan pada Efektivitas pelayanan Publik pada *Command Center* sebagai Penanggulangan Keadaan Darurat dan bencana di Kota Samarinda (Studi pada Samarinda Siaga 112) dari hasil pengamatan ialah sebagai berikut :

1. Menyusun SOP terpadu lintas OPD yang mengatur alur komunikasi, waktu respons, dan pembagian tanggung jawab, serta dilengkapi mekanisme monitoring.
2. Meningkatkan edukasi publik, kampanye kesadaran, kerja sama dengan kepolisian, dan mempercepat proses verifikasi laporan berbasis teknologi.
3. Menambah petugas di jam rawan seperti malam dan hari libur, serta meningkatkan fasilitas ruang kerja, perangkat komunikasi, dan armada pendukung.
4. Memperbaiki kualitas jaringan, memperbarui perangkat lunak, meningkatkan kapasitas *server*, dan menyiapkan teknisi siaga untuk menangani gangguan.

Daftar Pustaka

- Ardhani, Diaz, dan Calvin Edo Wahyudi. (2023). Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Call Center 112 Sebagai Wadah Pengaduan Darurat Di Kabupaten Sidoarjo. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*. Volume 11, Nomor 2: 118-130.
<http://journal.ummat.ac.id/index.php/JIAP/article/view/14647>
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd ed.)*. California: SAGE Publications.
- Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan Panic Button.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi* (Edisi Bahasa Indonesia). Jakarta: PT Indeks.

- Setiawati, Nur Anisa. (2018). Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat *Command Center* 112 Di Kota Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 6, Nomor 1: 60-72. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-kmp239a25e04bfull.pdf>
- Sinambela, L. P, dkk. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarman. (2018). *Sistem Informasi Manajemen Keamanan dan Peran Command Center*. Jakarta: Pustaka Media
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo
- Turang, Erica Gabrielle, et al. (2022). Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 8, Nomor 116: 18-28. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/40071>