

**EVALUASI PROGRAM LAYANAN SAMARINDA SIAGA
112 DALAM PENANGGULANGAN GAWAT DARURAT
OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SAMARINDA**

Muhammad Rinaldy, Kus Indarto

**eJournal Administrasi Publik
Volume 14, Nomor 2, 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Evaluasi Program Layanan Samarinda Siaga 112 dalam Penanggulangan Gawat Darurat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

Pengarang : Muhammad Rinaldy

NIM : 2202016073

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, 30 Juli 2026

Pembimbing,



Dr. Kus Indarto, M.AP
NIP 197404012006041001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik
Volume : 14
Nomor : 2
Tahun : 2026
Halaman : 258-267

EVALUASI PROGRAM LAYANAN SAMARINDA SIAGA 112 DALAM PENANGGULANGAN GAWAT DARURAT OLEH DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SAMARINDA

Muhammad Rinaldy ¹, Kus Indarto ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas program layanan Samarinda Siaga 112 dalam penanggulangan gawat darurat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Fokus penelitian ini pada evaluasi program layanan Samarinda Siaga 112 dengan sub fokus Context, Input, Process, Product (CIPP). Sumber data primer yaitu Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan E-Government, informan lainnya Supervisor Samarinda Siaga 112, Tim Lapangan dan masyarakat pengguna layanan Samarinda Siaga 112. Sumber data sekunder diperoleh berupa dokumen, foto, arsip, dan laporan resmi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan program layanan Samarinda Siaga 112 sudah cukup efektif dalam menangani keadaan gawat darurat di Kota Samarinda yang dapat dilihat pada aspek context, hadirnya layanan ini telah tepat guna menjawab kebutuhan masyarakat Kota Samarinda akan tingginya kebutuhan layanan gawat darurat. Pada aspek input cukup baik meskipun belum optimal karena keterbatasan sumber daya sehingga adanya tumpang tindih tugas, perlunya rekrutmen tambahan, sarana prasarana yang perlu diperbarui, pelatihan medis menggunakan biaya pribadi dan gaji pegawai di bawah standar UMK kota Samarinda. Pada aspek process masih terkendala dengan adanya gangguan jaringan, panggilan iseng dan beberapa instansi yang ego sektoral sehingga menyebabkan susahnya koordinasi. Pada aspek product meningkatnya kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan Samarinda Siaga 112 yang dilihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023-2024 meskipun ditemukan masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang layanan Samarinda Siaga 112.

Kata Kunci : *Evaluasi Program, Samarinda Siaga 112, Layanan Gawat Darurat*

Pendahuluan

Pelayanan publik yang baik merupakan kunci dalam mewujudkan kepuasan terhadap masyarakat (Daming & Publik, 2024) termasuk penyediaan layanan kegawatdaruratan yang cepat, mudah diakses, dan terintegrasi. Dalam kondisi

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

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

darurat, kecepatan respons menjadi faktor penting karena dapat menentukan keselamatan jiwa, meminimalkan kerugian materi, serta mengurangi dampak yang ditimbulkan dari suatu kejadian. Oleh karena itu, pemerintah khususnya pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan sistem pelayanan kegawatdaruratan yang mampu memberikan respons secara cepat, tepat, dan terkoordinasi melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Nurlaila et al, 2024).

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang baik, optimalisasi peran pemerintah daerah menjadi faktor yang perlu diwujudkan dengan menghadirkan inovasi pelayanan publik (Apriani et al, 2024). Sebagai bagian dari hal tersebut, Pemerintah Kota Samarinda mengeluarkan Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*. Berdasarkan pada Pasal 1 ayat 9 bahwa Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 yang selanjutnya disebut Layanan Samarinda Siaga 112 adalah pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 di mana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.

Inovasi layanan Samarinda Siaga 112 yang hadir sejak tahun 2019 ini, bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat dalam hal layanan keadaan gawat darurat, mengintegrasikan semua layanan telepon pengaduan dan pemberian informasi gawat darurat (*emergency*) dari Perangkat Daerah (PD)/Unit Pelaksana Teknis (UPT), instansi pemerintah dan instansi terkait lainnya ke dalam sistem layanan Samarinda Siaga 112 serta mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat. Layanan ini beroperasi selama 24 jam dengan mengintegrasikan berbagai perangkat daerah dan instansi terkait, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Kepolisian, serta instansi lainnya dalam memberikan penanganan terhadap berbagai kondisi darurat.

Namun dalam pelaksanaan program layanan Samarinda Siaga 112 masih banyak mengalami kendala dan hambatan yang perlu diatasi. Terdapat kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pegawai yang bertugas di ruangan datang terlambat. Adanya juga jaringan komunikasi yang terkadang mengalami gangguan. Ditemukan juga perangkat daerah yang turun ke lapangan dengan terlambat sehingga banyak masyarakat yang mengeluhkan lambatnya unit bantuan yang dikerahkan oleh samarinda siaga 112 untuk datang ke tempat kejadian perkara. Padahal berdasarkan data laporan kategori tiket per instansi pada bulan Februari hingga bulan April 2025, *Ambulance* 112 menjadi instansi dengan panggilan terbanyak dengan angka 28,7%, kemudian relawan *Emergency Medical Team* Info Taruna Samarinda (EMT-ITS) dengan 25,3% dan PMI sebanyak 18,6%. Dari ketiga instansi tersebut, layanan kegawat daruratan di

bidang kesehatan menjadi hal yang sering dibutuhkan oleh masyarakat. Kemudian program ini juga kerap disalahgunakan karena adanya panggilan coba-coba (*prank call*) panggilan hantu (*ghost call*) yang mengganggu pelaksanaan program. Hal ini dapat dilihat pada laporan *Service Level Agreement* (SLA) berdasarkan jenis panggilan dari bulan Januari-Desember tahun 2022 hingga tahun 2025.

Tabel 1. Jumlah Laporan *Service Level Agreement* di Samarinda Siaga 112 Berdasarkan Jenis Panggilan Tahun 2022-2025

Keterangan	Jumlah			
	2022	2023	2024	2025
Panggilan biasa (normal call)	1.123	4.009	4.870	6.377
Panggilan coba-coba (prank call)	784	6.347	3.624	1.728
Panggilan hantu (ghost call)	100	1.847	1.001	487
Memberikan Informasi (information)	176	1.253	789	614
Total Laporan	2.183	13.456	10.284	9.206

Sumber: Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, 2025

Berdasarkan data di atas terdapat panggilan coba-coba (*prank call*) dan panggilan hantu (*ghost call*) yang cukup banyak dari total keseluruhan laporan yang masuk sepanjang tahun 2022 hingga 2025. Laporan yang masuk terkait panggilan coba-coba (*prank call*) pada tahun 2022 sebanyak 35,91% kemudian tahun 2023 terdapat 47,16% dan 33,48% pada tahun 2024 serta 18,77% tahun 2025. Kemudian untuk panggilan hantu (*ghost call*) pada tahun 2022, 2023, 2024 dan 2025 yang masuk sebanyak 4,58%, 13,72%, 9,73% serta 5,29%. Walaupun terdapat penurunan jumlah dari 2023 ke 2024 dan 2025, tetap saja hal ini perlu diperhatikan agar setiap tahunnya jenis panggilan seperti panggilan coba-coba (*prank call*) dan panggilan hantu (*ghost call*) dapat menurun bahkan tidak terjadi. Maka dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda perlu upaya lebih untuk menangani hal tersebut.

Berdasarkan pemamaparan permasalahan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah program layanan Samarinda Siaga 112 efektif dalam penanggulangan gawat darurat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori *Kebijakan Publik*

Menurut Dye dalam Suaib (2016) mengatakan kebijakan publik sebagai “*whatever goverment choose to, do or not to do*” yang artinya kebijakan publik merupakan sebuah pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu. Fokus kebijakan publik dalam konteks ini bukan hanya pada

tindakan apa yang dilaksanakan oleh pemerintah tetapi juga mencakup tindakan yang tidak dilaksanakan oleh pemerintah. Tindakan yang diambil dan tidak diambil oleh pemerintah pasti akan selalu berdampak signifikan bagi masyarakat sebagai objek tindakan tersebut, sama halnya dengan program kebijakan pemerintah yang diimplementasikan. Selanjutnya menurut Easton dalam Suwitri (2008) menjelaskan kebijakan publik adalah pengalokasian nilai-nilai secara paksa (sah) kepada seluruh anggota masyarakat. Kebijakan publik bukanlah sesuatu yang hampa nilai, melainkan syarat nilai.

Berdasarkan beberapa konsep dari para pakar tersebut, maka penulis dapat memahami bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang saling terikat antara antar aktor kebijakan publik untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu.

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi merupakan penilaian terhadap suatu persoalan yang umumnya menunjukkan baik dan buruknya persoalan tersebut (Azmi et al, 2022). Menurut Scriven dalam Warman et al (2023) mendefinisikan evaluasi yaitu: *evaluation is the process of determining the merit, worth, and value of things and evaluation are the products of the process*. Evaluasi adalah suatu proses menentukan manfaat, harga, dan nilai dari sesuatu dan evaluasi adalah produk dari proses tersebut. Dengan kata lain evaluasi adalah produk dari proses menentukan manfaat dan nilai dari sesuatu. Produk itu berbentuk temuan-temuan yang ditulis dalam bentuk laporan. Sementara Widodo (2010) Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu aktivitas yang dirancang untuk menilai hasil-hasil kebijakan pemerintah yang mempunyai perbedaan-perbedaan yang sangat penting dalam spesifikasi objeknya, teknik-teknik pengukurannya, dan metode analisisnya.

Berdasarkan beberapa konsep dari para pakar tersebut, maka penulis dapat memahami bahwa evaluasi kebijakan merupakan kegiatan pemberian nilai atas suatu fenomena yang di dalamnya terkandung pertimbangan nilai (*value judgment*) tertentu. Fenomena yang dinilai adalah berbagai fenomena mengenai kebijakan atau program, seperti tujuan dan sasaran kebijakan, kelompok sasaran yang ingin dipengaruhi, instrumen kebijakan atau program yang dipergunakan, respons dari lingkungan kebijakan, kinerja yang dicapai, dampak yang terjadi dan lain-lain.

Model Evaluasi Program CIPP Menurut Stufflebeam

Teori model CIPP merupakan sebuah kerangka evaluasi yang dikembangkan oleh Stufflebeam, di mana akronim CIPP itu sendiri merujuk pada empat indikator utama yaitu *context* (konteks), *input* (masukan), *process* (proses), dan *product* (hasil). Adapun penjelasan dari Stufflebeam dalam Kurniawati (2021) sebagai berikut:

1. Context

Situasi atau latar belakang yang mempengaruhi perencanaan program pembinaan. Selain itu, konteks juga bermaksud bagaimana rasionalnya suatu program.

2. *Input*

Secara rinci, komponen evaluasi masukan mencakup ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas dan perlengkapan pendukung, alokasi anggaran program.

3. *Process*

Untuk mengetahui sampai sejauh mana rencana telah diterapkan dan komponen apa yang perlu diperbaiki.

4. *Product*

Untuk menilai sejauh mana program berhasil memenuhi kebutuhan target penerima manfaat.

Kebijakan Program Layanan Samarinda Siaga 112

Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*, merupakan landasan kebijakan dalam pelaksanaan program layanan Samarinda Siaga 112. Berdasarkan pasal 1 pada perwali tersebut, program layanan Samarinda Siaga 112 yaitu pusat layanan pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112 di mana penelepon dapat meminta bantuan maupun memberikan informasi terkait kegawatdaruratan tanpa dikenakan biaya telepon.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian menggunakan model evaluasi program menurut Stufflebeam dengan indikator *context, input, process, product* (CIPP). Sumber data primer yaitu Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan *E-Government*, informan lainnya *Supervisor* Samarinda Siaga 112, tim lapangan dan masyarakat pengguna layanan Samarinda Siaga 112. Sumber data sekunder diperoleh berupa dokumen, foto, arsip dan laporan resmi laporan resmi yang berkaitan dengan penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta Analisis data dilakukan menggunakan analisis model interaktif yang dikembangkan oleh Miles et al (2014) yang pada penerapan tekniknya terdapat komponen analisis data yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Evaluasi Program Layanan Samarinda Siaga 112 dalam Penanggulangan Gawat Darurat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda Menurut Stufflebeam

Evaluasi program layanan Samarinda Siaga 112 dalam penanggulangan gawat darurat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda yang

dianalisis berdasarkan teori Stufflebeam dalam Kurniawati (2021) yaitu *Contexts, Input, Process dan Product* (CIPP).

1. Context

Pada evaluasi *context*, program layanan Samarinda Siaga 112 hadir karena adanya kebutuhan nyata masyarakat Kota Samarinda terhadap layanan gawat darurat yang terintegrasi, cepat, mudah diakses, dan tersedia selama 24 jam. Sebelum program ini diimplementasikan pada tahun 2019, masyarakat masih harus menghubungi berbagai nomor darurat yang berbeda sesuai jenis kejadian, sehingga sering menimbulkan kebingungan dan keterlambatan dalam memperoleh bantuan. Tingginya kasus keadaan darurat, seperti kecelakaan lalu lintas, musibah kebakaran, gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, serta banyaknya relawan yang belum terkoordinasi menjadi alasan utama Pemerintah Kota Samarinda menghadirkan layanan nomor tunggal 112 sebagai pusat komando kedaruratan yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Yasir & Assyahri (2024) *Call Center Siaga 112 di Kabupaten Musi Banyuasin* bahwa layanan 112 ini dibentuk karena banyaknya nomor telepon dari berbagai Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) atau instansi yang harus dihubungi dalam menangani situasi darurat.

Kemudian dari sisi kebijakan, temuan penelitian menemukan bahwa implementasi layanan Samarinda Siaga 112 di Kota Samarinda baru dilaksanakan pada tahun 2019 dengan hadirnya Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button* beberapa tahun setelah kebijakan nasional mengenai Peraturan Kementerian Komunikasi dan Informatika Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat. Selain itu, Kota Balikpapan telah lebih dahulu mengimplementasikan layanan tersebut sebagai salah satu daerah percontohan. Temuan ini menunjukkan adanya jeda waktu antara kebijakan nasional dengan implementasi di tingkat daerah. Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak mengurangi relevansi program karena Pemerintah Kota Samarinda pada akhirnya mampu membangun dan mengoperasikan layanan 112 secara mandiri sesuai dengan kesiapan sumber daya dan kapasitas kelembagaan yang dimiliki.

2. Input

Pada aspek *input* (masukan), pelaksanaan Program Samarinda Siaga 112 didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta pendanaan yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Samarinda. Kualifikasi pegawai telah sesuai dengan kebutuhan masing-masing tugas, seperti tenaga medis yang berlatar belakang pendidikan keperawatan, pengemudi ambulans yang memiliki kompetensi mengemudi kendaraan darurat, serta *call taker* yang mampu mengoperasikan sistem pelayanan berbasis komputer.

Namun masih ditemukan beberapa kendala seperti terdapat keterbatasan jumlah pegawai sehingga beberapa pegawai merangkap lebih dari satu tugas. Selain itu, pelatihan bagi pegawai Samarinda Siaga 112 belum dilaksanakan secara rutin karena belum tersedia anggaran khusus bahkan sebagian pegawai menggunakan biaya pribadi untuk pelatihan kesehatan. Dari sisi sarana dan prasarana, fasilitas operasional pada umumnya telah memadai, meskipun beberapa peralatan kantor maupun peralatan medis memerlukan pembaruan akibat usia pemakaian. Dukungan anggaran juga masih lebih difokuskan pada kebutuhan operasional, seperti perawatan ambulans, bahan bakar, dan biaya sewa aplikasi Samarinda Siaga 112. Keterbatasan anggaran masih terlihat pada belum tersedianya alokasi untuk peningkatan kompetensi pegawai serta kesejahteraan sumber daya manusia meskipun gaji pegawai yang masih berada di bawah Upah Minimum Kota (UMK) Samarinda menunjukkan bahwa aspek kesejahteraan pegawai. Hal tersebut juga sejalan pada penelitian penelitian Kamila et al (2023) program *Call Center* 112 Kabupaten Kudus dari aspek anggaran, para pegawai dari program tersebut digaji sesuai dengan UMR yang berlaku. Hal ini tentu menyangkut kesejahteraan pegawai *call center* 112.

3. Process

Pada aspek *process* (proses), pelaksanaan Program Samarinda Siaga 112 telah mengacu pada *Standard Operational Procedure* (SOP) yang berlaku. Setiap laporan masyarakat yang masuk melalui nomor 112 terlebih dahulu diverifikasi untuk memastikan tingkat kedaruratan, kemudian diklasifikasikan berdasarkan jenis kejadian sebelum diteruskan kepada perangkat daerah atau instansi yang memiliki kewenangan melakukan penanganan. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan telah dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Namun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan program. Salah satu kendala utama adalah adanya sego sektoral sehingga menyebabkan koordinasi dengan beberapa perangkat daerah yang belum berjalan secara optimal seperti pada DLH Kota Samarinda, Dishub dan Satpol PP sehingga dapat memengaruhi kecepatan respons terhadap laporan masyarakat. Selain itu, gangguan jaringan komunikasi juga terkadang menyebabkan informasi yang disampaikan pelapor kurang jelas sehingga membutuhkan proses konfirmasi kembali oleh pegawai yang bertugas. Kendala lainnya adalah masih tingginya jumlah *prank call* dan *ghost call* yang diterima setiap hari. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai harus melakukan proses verifikasi secara lebih cermat sebelum meneruskan laporan kepada instansi terkait. Terkait panggilan palsu juga terjadi pada layanan 112 Kabupaten Musi Banyuasin, bahwa panggilan palsu masih menjadi tantangan dan tidak hanya mengganggu operasional layanan, tetapi juga menghabiskan sumber daya yang seharusnya digunakan untuk menangani keadaan darurat yang nyata (Yasir & Assyahri, 2024). Sementara itu, terkait sosialisasi layanan Samarinda Siaga 112 kepada masyarakat masih tergolong minim karena keterbatasan anggaran, sehingga sosialisasi lebih banyak dilakukan

melalui media sosial atau terkadang kegiatan kerja sama dengan pihak swasta ketika diminta untuk mengisi materi.

4. Product

Pada aspek *product* (produk), pelaksanaan program Samarinda Siaga 112 pada aspek evaluasi produk menunjukkan hasil cukup baik walaupun belum sepenuhnya berjalan optimal. Layanan Samarinda Siaga 112 melalui sistem pelaporan berbasis tiket memastikan seluruh panggilan darurat yang masuk telah diverifikasi dan ditindaklanjuti tanpa ada yang diabaikan. Data menunjukkan bahwa layanan *ambulance* merupakan kategori yang paling banyak digunakan dengan peningkatan signifikan setiap tahunnya, tahun 2023 sebesar 38%, tahun 2024 sebesar 47,62% dan tahun 2025 sebesar 52,09% serta beragam laporan gawat darurat dari masyarakat menandakan meningkatnya kepercayaan dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan 112.

Selain itu, koordinasi beberapa instansi dan relawan seperti PMI, EMT ITS, Damkar dan lainnya berjalan cukup baik walaupun pada aspek proses ditemukan adanya egosektoral antar instansi. Wawancara dengan masyarakat pengguna menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kecepatan, keramahan, dan kemudahan akses layanan *ambulance* yang tersedia selama 24 jam secara gratis. Kemudian didukung oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023 dan 2024 terhadap 50 responden, yang menunjukkan nilai rata-rata di atas tiga berarti baik meskipun tetap saja masih ada ditemukan masyarakat yang belum mengetahui atau baru mengetahui terkait layanan ataupun manfaat berbagai jenis layanan yang ada di Samarinda Siaga 112 yang belum tersebar secara merata kepada masyarakat Kota Samarinda. Terkait masih adanya masyarakat yang belum familiar terkait layanan Samarinda Siaga 112 juga terjadi pada layanan 112 di Kabupaten Kudus bahwa terdapat dari sebagian masyarakat yang belum mengetahui dan memanfaatkan program dengan benar (Kamila et al, 2023).

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi program layanan Samarinda Siaga 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda menunjukkan bahwa program ini telah berjalan cukup efektif sebagai layanan kedaruratan terpadu yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan gawat darurat yang cepat, mudah diakses, dan tersedia selama 24 jam melalui satu nomor panggilan. Pelaksanaan program didukung oleh sumber daya yang secara umum memadai dan telah dilaksanakan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP), meskipun masih menghadapi keterbatasan jumlah pegawai, pelatihan, sarana prasarana, koordinasi dengan beberapa perangkat daerah, kegiatan sosialisasi serta *prank call* dan *ghost call* setiap hari. Meskipun demikian, program telah memberikan hasil yang cukup baik, ditunjukkan dengan seluruh

laporan yang ditindaklanjuti sesuai prosedur, meningkatnya pemanfaatan layanan, dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Samarinda Siaga 112 yang dilihat berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam kategori baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian evaluasi layanan Samarinda Siaga 112 dalam penanggulangan gawat darurat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan untuk meningkatkan efektifitas pada layanan ini sebagai berikut:

1. Terkait permasalahan terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang menyebabkan adanya tumpang tindih dalam pekerjaan, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda dapat melakukan rekrutmen pegawai melalui mekanisme kontrak atau Penyedia Jasa Lainnya Perorangan (PJLP) dengan menyesuaikan anggaran yang tersedia.
2. Perlunya perhatian lebih dari Pemerintah Kota Samarinda dari segi dukungan anggaran karena masih kurangnya anggaran sehingga belum bisa merekrut pegawai tambahan, serta gaji pegawai belum sesuai UMK Samarinda.
3. Diskominfo Kota Samarinda perlu memfasilitasi pelatihan guna meningkatkan kompetensi pegawai setiap tahunnya seperti pelatihan *call taker*, pelatihan *public speaking* dan pelatihan medis mengingat beberapa pegawai yang menggunakan biaya pribadi untuk ikut pelatihan medis.
4. Terkait minimnya sosialisasi langsung kepada masyarakat dan maraknya panggilan palsu atau iseng, dapat dilakukan sosialisasi melalui pemanfaatan media sosial Diskominfo Kota Samarinda, Perangkat Daerah (PD) lainnya serta melalui Radio Suara Samarinda milik Pemerintah Kota Samarinda.
5. Pada permasalahan beberapa instansi yang masih ego sektoral seperti Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Perhubungan dan Satpol PP, perlunya peningkatan komitmen antar instansi serta kepala pelaksana layanan Samarinda Siaga 112 juga dapat melakukan evaluasi dan melaporkan hasil evaluasi kepada Walikota Samarinda melalui sekretaris daerah sebagai bahan evaluasi pelaksanaan layanan Samarinda Siaga 112.
6. Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan Samarinda Siaga 112 karna ada temuan pada tahun 2025 tidak ada SKM akibat adanya pergantian pimpinan di Kementerian Komdigi maka SKM atas layanan Samarinda Siaga 112 perlu dilakukan secara rutin setiap tahun sebagai alat evaluasi kinerja layanan Samarinda Siaga 112.

Daftar Pustaka

- Apriani, F., Rahma, U. A., Yusuf, M., Hayati, S., Jubaidah, J., & Suraya, R. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Diskominfo Kota Samarinda di Era Disrupsi: Studi Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 894. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.5053>.

- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public Policy and Management*, 11, 1–20. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36154>.
- Daming, M., & Publik, D. A. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Governance and Politics (JGP)*, 4, 30–35. <https://shorturl.at/dXU0i>.
- Kamila, R. H., Warsono, H., & Santoso, S. (2023). Evaluasi Kebijakan Penanggulangan Bencana Darurat melalui Program *Call Center* U-Garuda 112 di Kabupaten Kudus. *NBER Working Papers*, 89. <http://www.nber.org/papers/w16019>.
- Kurniawati, E. W. (2020). Evaluasi Program Pendidikan Perspektif Model CIPP (Context, Input, Process, Product). *GHAITSA: Islamic Education Journal*, 1(1), 19-25. <https://doi.org/10.62159/ghaitsa.v5i3.168>
- Miles, Huberman, & Saldana. (2014). *Qualitative Data Analysis*. London: SAGE Publications.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Prospek dalam Implementasi *E-Government* di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21-37. <https://doi.org/10.56444/psgj.v5i2.1468>.
- Pemerintah Kota Samarinda. (2019). *Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan Panic Button*. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kota Samarinda. samarindakota.go.id.
- Suaib, & Ridha, M. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik: dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Good Governance, hingga Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Suwitri, S. (2008). *Konsep dasar kebijakan publik*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep umum evaluasi kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 25-32. <https://doi.org/10.30872/jimpian.v3iSE.2912>
- Widodo, J. (2017). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative
- Yassir, & Assyahri, W. (2024). Efektivitas Program Telepon Darurat 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(1), 50-58. <https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/26>.