

Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat

The Effectiveness of the 112 Emergency Service Program in Handling Emergency Events

Noor Shifa Banon, Arenawati, Listyaningsih

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Jl. Raya Palka KM 3 Sindangsari, Kabupaten Serang, Banten

Email: noorshifabanon.nsb@gmail.com

Naskah diterima tanggal 27 Januari 2023. Naskah direvisi tanggal 4 Mei 2023.

Naskah disetujui tanggal 19 Mei 2023.

Abstrak

Program Layanan Darurat 112 merupakan upaya pemerintah daerah Kota Cilegon dalam membantu percepatan penanggulangan kejadian gawat darurat yang dialami oleh masyarakat di wilayah Kota Cilegon. Melihat dari potensi kebencanaan wilayah seperti bencana alam, non-alam, dan sosial yang dapat terjadi di Kota Cilegon, maka urgensi program Layanan Darurat 112 cukup tinggi untuk dilaksanakan secara efektif. Meskipun urgensi program Layanan Darurat 112 tinggi, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan yang terjadi. Penelitian ini akan menjelaskan seberapa besar tingkat efektivitas program Layanan Darurat 112 dalam penanggulangan kejadian gawat darurat di wilayah Kota Cilegon menggunakan alat analisa model efektivitas program kegawatdaruratan Budiani dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program Layanan Darurat 112 sudah berjalan efektif dengan tingkat efektivitas sebesar 80.08%. Nilai tersebut diperoleh dari hasil pengukuran indikator ketepatan kelompok sasaran program telah mencapai kategori sangat efektif, pemahaman kelompok target program telah mencapai kategori sangat efektif, ketercapaian tujuan program telah mencapai kategori efektif, dan tindak lanjut program telah mencapai kategori efektif.

Kata Kunci: Efektivitas Program; 112; Gawat Darurat; *Call Center*; Bencana

Abstract

The 112 Emergency Service Program is an effort by the local government of Cilegon City to help accelerate the handling of emergency events experienced by people in the Cilegon City area. Seeing the potential for regional disasters such as natural, non-natural and social disasters that can occur in Cilegon City, the urgency of the 112 Emergency Service program is high enough to be implemented effectively. Even though the urgency of the 112 Emergency Service program is high, there are still obstacles in its implementation. This study will explain how much the effectiveness of the 112 Emergency Service program is in handling emergency events in the Cilegon City area using the Budiani emergency program

effectiveness model analysis tool with a descriptive quantitative research method. The results of the study show that the implementation of the 112 Emergency Services program has been running effectively with an effectiveness rate of 80.08%. This value is obtained from the results of measuring the accuracy of the program target group's indicators that have reached the very effective category, the understanding of the program's target group has reached the very effective category, the achievement of program objectives has reached the effective category, and program follow-up has reached the effective category.

Keywords: Program Effectiveness; 112, Emergency, Call Center, Disaster

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada tingkat daerah khususnya Provinsi Banten, telah melaksanakan penilaian kinerja terhadap pelayanan publik untuk mengevaluasi baik atau buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelaksanaan evaluasi kinerja terhadap pelayanan publik ini dapat menginterpretasikan seberapa efektifnya program pelayanan yang diberikan pemerintah daerah kepada masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 86 Tahun 2022 tentang Hasil Evaluasi Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Di Kementrian, Lembaga, Dan Pemerintah Daerah Tahun 2021, Provinsi Banten menempati urutan 24 dari 34 Provinsi dengan perolehan nilai 3,66 (B). Pada tingkat pemerintah daerah khususnya Kota Cilegon, berikut hasil olah data peneliti terkait evaluasi kinerja pelayanan publik Kota Cilegon periode 2017 – 2021 :

Tabel 1.
Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Kota Cilegon Periode 2019 – 2021

Tahun	Level	Zona
2017	Kurang baik	Kuning
2018	Baik	Hijau
2019	Kurang baik	Kuning
2020	Kurang baik	Kuning
2021	Kurang baik	Kuning

Sumber: Diskominfo Kota Cilegon 2022, ombudsman.go.id (05/03/22), news.detik.com (06/03/22)

Kota Cilegon mengalami penurunan level pada periode 2019 – 2021, hal ini dapat menginterpretasikan tingkat ke-efektifan suatu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat lokal, sehingga perlu mendapat perhatian pemerintah daerah Kota Cilegon untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan publik di Kota Cilegon. Pelayanan publik yang efektif tentunya menjadi harapan masyarakat untuk menunjang kesejahteraan masyarakat

Kota Cilegon diberbagai situasi dan kondisi, khususnya dibidang kegawatdaruratan diperlukannya program kerja yang mendukung dan aparatur yang mampu bersikap sigap, cepat, dan tepat sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien untuk menyelesaikan permasalahan kegawatdaruratan yang terjadi.

Dalam hal ini istilah Bencana menurut Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana adalah rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan/atau faktor non-alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis. Kota Cilegon memiliki potensi bencana cukup besar dilihat dari aspek bencana alam seperti gunung meletus dan tsunami karena wilayah Kota Cilegon berdekatan dengan salah satu gunung berapi dengan status aktif serta dekat dengan pesisir Laut Selat Sunda. Bencana non-alam seperti gagal teknologi, gagal modernisasi, kecelakaan transportasi dan kecelakaan industri, Kota Cilegon memiliki potensi bencana kecelakaan industri cukup besar karena banyaknya bangunan industri yang berdiri di Kota Cilegon. Bencana sosial juga berpotensi terjadi di Kota Cilegon seperti konflik sosial antarkelompok masyarakat, dan kerusuhan sosial karena kondisi masyarakat Kota Cilegon yang heterogen.

Kota Cilegon juga tentunya memiliki kasus tindak kejahatan dan kecelakaan lalu lintas yang terjadi di berbagai tempat dan tidak dapat dihindari, sehingga berpotensi menimbulkan korban jiwa, kerugian harta benda, dan dampak psikologis. Tindak kejahatan di Kota Cilegon menempati urutan ke-5 dengan angka kejahatan terendah ditingkat Provinsi Banten. Jumlah laporan kejahatan yang diterima oleh Unit Reskrim Polres Kota Cilegon berjumlah 533 laporan pada tahun 2021 (Provinsi Banten Dalam Angka 2022). Meskipun, Kota Cilegon telah memiliki angka kejahatan rendah, pemerintah Kota Cilegon tetap berkomitmen untuk meminimalisir kejahatan dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melaporkan tindak kejahatan dan kriminalitas pada saat kondisi darurat melalui pelaksanaan program *call center* yang dapat memberikan kemudahan dalam keadaan darurat seperti hal-hal yang mengancam nyawa, dianggap berbahaya, atau hal yang mencurigakan dengan menghubungi akses yang tersedia selama 24 jam setiap harinya untuk masyarakat.

Berdasarkan pertimbangan di atas terkait kondisi potensi bencana darurat di Kota Cilegon, serta dalam upaya inisiatif pemerintah daerah Kota Cilegon menindaklanjuti

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat dengan menerbitkan Peraturan Wali Kota Cilegon Nomor 23 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Panggilan Darurat Di Lingkungan Pemerintah Kota Cilegon. Penyelenggaraan program layanan nomor panggilan darurat di daerah Kota Cilegon ini berupa nomor darurat yang digunakan untuk keperluan layanan panggilan atau pengaduan keadaan darurat dan Pusat Panggilan Darurat (*Emergency Call Center*) sebagai pusat informasi yang digunakan untuk menerima dan mengirim permintaan pertolongan melalui jaringan telekomunikasi.

Berdasarkan observasi pra penelitian dengan melihat urgensi pelaksanaan program Layanan Darurat 112 yang efektif cukup penting untuk Kota Cilegon, akan tetapi dalam pelaksanaan program Layanan Darurat 112 masih ditemukannya beberapa permasalahan,

Pertama, berdasarkan hasil informasi pra penelitian yang telah dilakukan dan pengamatan awal di Lapangan, sosialisasi sudah dilakukan di tingkat Kelurahan Kota Cilegon dengan memasang *standing banner*, akan tetapi meskipun sosialisasi sudah dilaksanakan, masyarakat Kota Cilegon termasuk masyarakat heterogen dengan berbagai minat dan kesibukannya masing-masing sehingga sosialisasi melalui *standing banner* di tingkat kelurahan mudah terlewatkan oleh masyarakat dan jarang mendapatkan perhatian, sehingga diperlukannya alternatif lain untuk mensosialisasikan Layanan Darurat 112. Pada media lainnya peneliti menemukan adanya media sosial instagram Layanan Darurat 112 dan kanal youtube yang dikelola oleh Diskominfo Kota Cilegon menjadi sarana sosialisasi, akan tetapi upaya tersebut masih dianggap kurang efektif untuk mempromosikan program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon, sehingga masih sedikitnya pengetahuan masyarakat terkait program Layanan Darurat 112.

Diperlukannya upaya lebih lanjut dalam mensosialisasikan program Layanan Darurat 112, peneliti juga belum menemukan adanya selebaran informasi di lintas OPD lainnya yang mempromosikan Layanan Darurat 112 pada media informasi seperti *banner* dan *pamflet* yang terpasang di Kantor maupun media sosial pada lintas OPD lainnya yang bersinergi didalam Layanan Darurat 112, beberapa diantaranya yaitu BPBD, Damkar, UPTD Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu, Polres, dan Satpol PP, serta belum adanya pemberitahuan melalui *videotron* secara berkelanjutan, baliho maupun siaran radio pada frekuensi lokal untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas. Kurangnya sosialisasi

Layanan Darurat 112 ini mempengaruhi pemanfaatan dan adaptasi program di lingkungan masyarakat Kota Cilegon.

Layanan Darurat 112 ini merupakan media sinergitas antar OPD gawat darurat. Kurangnya sosialisasi mengakibatkan kurangnya pemanfaatan Layanan Darurat 112 oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi pra penelitian pada beberapa staff OPD Kota Cilegon seperti Damkar dan BPBD merujuk pada hasil data dari BPBD Provinsi dan BPBD Kota Cilegon tahun 2021, hasil rekap laporan kebakaran dan penyelamatan tahun 2021 oleh Dinas Damkar, pada Polres Kota Cilegon hasil rekap laporan dari Unit Satuan Lalu Lintas dan Unit Reserse Kriminal, serta Koordinator PSC 119 di UPTD Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu Kota Cilegon (*Public Safety Center 119*). Layanan Darurat 112 ini belum berperan cukup besar dalam menanggulangi kejadian gawat darurat di Kota Cilegon. Sehingga masih banyak masyarakat yang masih menghubungi langsung OPD terkait. Berikut ini hasil perbandingan data laporan yang diterima langsung oleh Instansi terkait dengan laporan yang diterima melalui Layanan Darurat 112:

Tabel 2.

Perbandingan Laporan Yang Diterima Langsung Dengan Laporan Yang Diterima Melalui Layanan Darurat 112 Tahun 2021 - Oktober 2022

No	Intansi	Laporan Yang Diterima Langsung (2021 – 2022)	Laporan Yang Diterima Melalui Layanan Darurat 112
1.	BPBD	66	2
2.	DAMKAR	224	17
3.	Unit Satlantas (Satuan Lalu Lintas)	185	1
4.	Unit Reskrim (Reserse Kriminal)	553	0
5.	UPTD PP Keselamatan Terpadu	1000	18
Jumlah		2.028	38

Sumber: Hasil Observasi Pra Penelitian Oleh Peneliti, 2022 (Diolah)

Kedua, Layanan Darurat 112 adalah sebagai media sinergitas antar OPD yang bertujuan untuk membentuk suatu sistem Pusat Panggilan Darurat yang terpadu, menyatukan nomor panggilan darurat untuk mempermudah masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, dan mempermudah koordinasi antar instansi terkait, serta pelayanan publik melalui jaringan telekomunikasi yang bebas biaya (*free of charge*), serta untuk membantu kemaslahatan

banyak orang (*wellbeing*) melalui sistem yang dimilikinya bahwa pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat menjadi lebih berkualitas, efisien dan efektif dalam kondisi gawat darurat sehingga pelayanan yang cepat dan tepat dapat tersampaikan kepada masyarakat.

Sejak rilisnya Program Layanan Darurat 112 di Kota Cilegon pada tahun 2018, saat ini Layanan Darurat 112 dan sinergi antar instansi gawat darurat Kota Cilegon masih belum terintegrasi pada sistem komputerisasi secara maksimal sehingga dapat dikatakan program Layanan Darurat 112 ini belum berjalan dengan optimal, dibuktikan dari hasil informasi pra penelitian yang diperoleh dari beberapa instansi terkait seperti BPBD, Damkar, UPTD Pusat Pelayanan Keselamatan Terpadu yang memberikan pernyataan bahwa serah terima laporan-laporan dari Layanan Darurat 112 masih melalui grup *whatsapp*. Sehingga menurunkan efisiensi kualitas pelayanan publik dari laporan yang disampaikan oleh masyarakat kepada Layanan Darurat 112. Program Layanan Darurat 112 ini dapat dikatakan optimal jika koordinasi antar petugas pada instansi yang berbeda ini dilakukan melalui sistem komputerisasi yang didukung dengan komunikasi melalui *radio trunking*, kemudian laporan yang diterima akan terintegrasi didalam sistem CRM (*Citizen Relation Management*).

Ketiga, adapun masalah lainnya yaitu menurut Inspektur Polisi Dua Reskrim Kota Cilegon, program Layanan Darurat 112 ini masih memiliki kendala dalam penerapannya yaitu adanya laporan pengaduan palsu, mengakibatkan pemborosan waktu, tenaga, dan biaya bagi Instansi terkait. Adanya laporan pengaduan palsu ini juga dapat dilihat dari Nota Dinas, Laporan Rekapitulasi Pengelolaan Panggilan Darurat Terpadu Pemerintah Kota Cilegon sebagai berikut :

Tabel 3.

Laporan Rekapitulasi Pengelolaan Panggilan Darurat Terpadu Pemerintah Kota Cilegon
Periode 2020 – 2022

No	Tahun	Jumlah Laporan Palsu (<i>Prank</i>)
1.	2020	7.916
2.	2021	6.771
3.	2022 (Januari – Mei)	1.789

Sumber: Nota Dinas, Diskominfo Kota Cilegon, 2022

Adanya masalah laporan palsu ini menandakan bahwa masyarakat Kota Cilegon yang masih memiliki anggapan remeh terhadap kondisi gawat darurat, sehingga diperlukannya suatu prosedur yang dapat memberikan efek jera kepada para pelaku tersebut. Upaya untuk mengatasi laporan pengaduan palsu (*prank*) tersebut melalui pembentukan

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan kepada pelaku untuk meminimalisir laporan-laporan palsu tersebut pada Layanan Darurat 112.

Keempat, berdasarkan observasi pra penelitian kepada kepala bidang Layanan Darurat 112 bahwa minimnya kualitas Sumber Daya Manusia yang sesuai dengan posisi pekerjaan pada Layanan Darurat 112, posisi tersebut adalah *call taker* yang membutuhkan kemampuan berkomunikasi yang baik dan terstruktur untuk meminimalisir kesalahpahaman informasi dari masyarakat yang diterima oleh petugas. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dapat mempengaruhi ke-efektifan berjalannya program pelayanan publik, sehingga diperlukannya aparatur yang dapat memberikan kemudahan, kejelasan, dan kesigapan dalam mengatasi laporan kondisi darurat.

Dalam mengukur tingkat efektivitas suatu program pelayanan publik yaitu membandingkan rencana program dengan tujuan program yang telah ditetapkan dengan melihat hasil yang telah dicapai, maka akan diketahui tingkat efektivitas suatu program pelayanan publik tersebut. Jika hasil yang telah dilakukan tidak mencapai target yang direncanakan, maka dikatakan belum efektif. Badrudin mendefinisikan efektivitas sebagai suatu kemampuan dalam mengerjakan kegiatan dengan benar dan juga sesuai, serta efektivitas berkaitan dengan suatu tujuan karena semakin dekat sebuah organisasi dengan tujuannya, maka akan semakin efektif organisasi tersebut melaksanakan kegiatan sesuai rencana ([Nabila dkk., 2021](#)). Adapun menurut Budiani yang menyatakan efektivitas program dapat dilihat dari beberapa variabel yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, pemantauan program, dengan masing-masing indikator yaitu secara *internal* terdapat indikator ketepatan kelompok sasaran program dan pemahaman kelompok target terhadap program, serta perhatian terhadap *output* terdapat indikator ketercapaian tujuan program dan tindaklanjut program ([Musa, 2020](#)).

Peneliti melakukan celah penelitian (*research gap*) antara penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu yaitu Indra Ramdani (Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2019) tentang Efektivitas Pelaksanaan Cilegon *Smart City* (Studi Kasus Pada Panggilan Darurat 112) Kota Cilegon, dan menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut DeLone dan McLean (1992:60) yang mengukur 6 indikator yaitu, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, intensitas penggunaan, kepuasan penggunaan, manfaat-manfaat dengan penelitian ini, guna mencari perbedaan dan melengkapi penelitian terdahulu. Ditemukannya celah empiris pada kajian penelitian Indra Ramdani (2019), yaitu

tidak adanya indikator untuk mengukur mekanisme internal seperti, apakah sasaran program sudah tepat? Bagaimana pengetahuan masyarakat terhadap program tersebut? Sehingga dapat terukur sejauh mana keberhasilan sosialisasi yang telah dilakukan oleh instansi terkait mengenai program tersebut. Penelitian ini terfokus pada indikator yang menilai dari hasil program (*output*), serta belum adanya indikator untuk mengetahui bagaimana ketercapaian tujuan dari program tersebut sehingga program dapat diketahui apakah sudah efektif atau belum karena efektivitas berkaitan dengan suatu tujuan, semakin dekat sebuah organisasi atau program dengan tujuannya, maka akan semakin efektif organisasi atau program tersebut melaksanakan kegiatan sesuai rencana.

Selanjutnya, penelitian tersebut menampilkan data pada uji hipotesis mendapatkan angka sebesar 74%, melebihi angka yang dihipotesiskan yaitu 70%, adanya salah satu temuan indikator yang dianggap lemah atau tidak relevan dengan kondisi gawat darurat yaitu sub indikator “menarik dan tidak membosankan ketika digunakan” mendapatkan nilai 5,728 karena percakapan yang monoton. Sedangkan, berdasarkan lampiran Keputusan Kepala Diskominfo Kota Cilegon No, 814 Tahun 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Penerimaan Panggilan Darurat 112 Pemerintah Kota Cilegon, kegiatan menerima panggilan dan melakukan pencatatan serta verifikasi data penelpon berdasarkan form pada aplikasi *dashboard* 112 yang berisikan: Apa jenis keadaan daruratnya? (Tipe kejadian); Dimana lokasi kejadiannya? (Detail lokasi); Apakah sudah ada korban atau belum? (Catatan lokasi); Apakah kejadiannya terjadi di bangunan? (Catatan lokasi); Tolong berikan nama dan nomor telepon yang dapat dihubungi (Data pelapor).

Adanya Standar Operasional Prosedur Penerimaan Panggilan Darurat 112 Pemerintah Kota Cilegon, bertujuan agar percakapan antara operator telepon dengan masyarakat yang menggunakan Layanan Darurat 112 mengikuti SOP yang ada sebagai pedoman laporan resmi yang akan diterima dan diteruskan ke instansi gawat darurat terkait, agar percakapan yang terjalin tidak menyimpang dari ruang lingkup informasi kegawatdaruratan. Sehingga melalui penelitian ini, peneliti mencaritahu tingkat efektivitas program Layanan Darurat 112 ini dengan menggunakan indikator dan sub indikator yang berbeda dari penelitian yang dilakukan oleh Indra Ramdani (2019), dan dianggap relevan untuk mencari tahu tingkat efektivitas program Layanan Darurat 112 dalam penanggulangan kejadian gawat darurat.

Selanjutnya, berdasarkan pemaparan masalah diatas serta melihat urgensi resiko kebencanaan dan kegawatdaruratan di Kota Cilegon, pelaksanaan program Layanan Darurat

112 diharapkan tetap dapat berjalan dengan efektif dalam menyelesaikan permasalahan masyarakat Kota Cilegon, maka masalah penelitian yang dapat dirumuskan adalah seberapa besar tingkat Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Wilayah Kota Cilegon?. Tujuan dari dilaksanakan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat Di Wilayah Kota Cilegon.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Kata pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam [Hardiansyah \(2011:10\)](#) adalah (1) Perihal atau cara melayani; (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, dikutip oleh Donald, memaknai pelayanan yang serupa dengan Lovelock dalam [Hardiansyah \(2011:10\)](#) adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya dan tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh penerima layanan serta tidak menghasilkan kepemilikan produk berwujud.

Menurut Zeithaml dalam Mursyidah (2020:36-40) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan disebut sebagai *SERVQUAL*, yang meliputi sebagai berikut :

- a. *Tangibles* (berwujud), merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), merupakan kemampuan para aparatur dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan.
- e. *Emphaty* (empati), mencakup segala kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

Konsep Efektivitas

Menurut Mahmudi efektivitas ialah hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, maupun suatu kegiatan ([Fatmala & Kahar, 2019](#)). Menurut Peter Drucker dalam berpendapat efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau instrument yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan ([Sari & Heriyanto, t.t.](#)). Abdurahmat dalam [Luthfi \(2019:85\)](#) berpendapat efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dari beberapa pengertian menurut para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya untuk ketercapaian tujuan suatu rencana yang terlaksana dengan benar dan sesuai dengan rencana yang ditetapkan sebelumnya (*output*).

Adapun menurut Budiani yang menyatakan bahwa efektivitas program ini dapat dilihat dari beberapa variabel berikut ini: 1) Ketepatan sasaran program; 2) Sosialisasi program; 3) Tujuan program; 4) Pemantauan program. Dari pendapat Budiani variabel tersebut terbagi menjadi dua bagian dan empat indikator efektivitas yaitu:

- a) Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari kegiatan internal (mekanisme program) seperti sebagai berikut:
 - 1) Ketepatan kelompok sasaran program. Apakah penerima layanan program sudah tepat sasaran sesuai dengan yang ditentukan sebelumnya.
 - 2) Pemahaman kelompok target terhadap program. Kemampuan Instansi sebagai penyelenggara program dalam melaksanakan sosialisasi program sehingga informasi terkait pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat secara umumnya dan sasaran peserta program secara khususnya.
- b) Pusat perhatian pada *output* dengan mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai *output* atau hasil yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan rencana program seperti sebagai berikut:
 - 1) Ketercapaian tujuan program. Sejauhmana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - 2) Tindaklanjut program. Kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program sebagai bentuk perhatian kepada peserta program.

Konsep Gawat Darurat

Keadaan Darurat Bencana menurut Pedoman Penetapan Status Keadaan Darurat Bencana oleh Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) Tahun 2016 adalah suatu keadaan yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan sekelompok orang atau masyarakat yang memerlukan tindakan penanganan segera dan memadai. Salah satu contoh keadaan darurat bencana adalah seperti jalan umum yang rusak dapat mengakibatkan kecelakaan lalu lintas sehingga perlu di atasi secara sigap. Status Tanggap Darurat adalah keadaan ketika ancaman bencana benar-benar terjadi dan telah mengganggu kehidupan dan penghidupan sekelompok orang atau masyarakat. Salah satu contoh status tanggap darurat adalah adanya kondisi jalan yang telah rusak sehingga membahayakan keselamatan masyarakat dan perlu mendapatkan tanggapan darurat. Tanggap Darurat Bencana adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan segera pada saat kejadian bencana untuk menangani dampak buruk yang ditimbulkan, yang meliputi kegiatan penyelamatan dan evakuasi korban, harta benda, pemenuhan kebutuhan dasar, perlindungan, pengurusan pengungsi, penyelamatan, serta pemulihan prasarana dan sarana.

Konsep Layanan Darurat 112

Layanan Darurat 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. Nomor 112 merupakan bagian dari Ikhtisar Peruntukan Nomor yang tercantum pada Lampiran 2 di Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 17 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketujuh atas Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM. 4 Tahun 2001 tentang Penetapan Rencana Dasar Teknis Nasional 2000 (*Fundamental Technical Plan National 2000*). 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.

Pemerintah daerah Kota Cilegon memiliki tugas untuk menyediakan sarana dan/atau prasarana pendukung untuk Pusat Panggilan Darurat, melakukan koordinasi dengan instansi terkait untuk tindak lanjut penanganan layanan Nomor Panggilan Darurat, dan melakukan

pengawasan pelaksanaan layanan Nomor Panggilan Darurat di daerahnya, serta biaya pelaksanaan Layanan Darurat 112 ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Kota Cilegon. Melalui Dinas Komunikasi dan Informatika, Sandi dan Statistik Kota Cilegon sebagai penyelenggara serta fasilitator sarana dan prasarana di tingkat daerah, pada tanggal 27 April 2018 adalah awal perilisan program Layanan Darurat 112. Layanan Darurat 112 ini bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Membentuk suatu sistem Pusat Panggilan Darurat yang terpadu;
2. Menyatukan nomor panggilan darurat untuk mempermudah masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat;
3. Mempercepat penanggulangan keadaan darurat; dan
4. Mempermudah koordinasi antar instansi terkait.

Layanan Darurat 112 memberikan pelayanan publik melalui jaringan telekomunikasi yang bebas biaya (*free of charge*), serta untuk membantu kemaslahatan banyak orang (*wel being*), program Layanan Darurat 112 juga membantu memberikan panduan untuk melakukan tindakan-tindakan yang perlu dilakukan sesuai kondisi darurat yang dialami oleh pelapor dengan menghubungi akses tunggal yang tersedia selama 24 jam setiap harinya untuk masyarakat.

Hipotesis Penelitian

Menurut [Sugiyono \(2017:64\)](#), hipotesis merupakan jawaban sementara atau dugaan sementara dan masih perlu dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah hasil refleksi penelitian berdasarkan kajian pustaka dan landasan teori yang digunakan. Peneliti menggunakan hipotesis deskriptif. Hipotesis penelitian ini adalah “Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat belum berjalan efektif atau mencapai angka $\leq 70\%$ dari nilai rata-rata ideal”, dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% (0,05). Hipotesis di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Hipotesis Nol / Deskriptif ($H_0 : \mu \leq 70\%$)
Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Kegawatdaruratan, belum efektif jika lebih rendah atau sama dengan 70%.
2. Hipotesis Alternatif ($H_a \mu > 70\%$)
Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Kegawatdaruratan, sudah efektif jika lebih tinggi dari 70%.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Cilegon pada Dinas Komunikasi dan informasi, Sandi dan Statistik Kota Cilegon sebagai implementor, fasilitator, dan evaluator program Layanan Darurat 112 yang terintegrasi dengan OPD terkait lainnya di Kota Cilegon. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2022. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, skala yang digunakan dalam instrument penelitian ini adalah skala *Likert*, dengan pilihan jawaban terdiri dari 4 opsi yaitu Sangat Setuju bernilai 4, Setuju bernilai 3, Tidak Setuju bernilai 2, dan Sangat Tidak Setuju bernilai 1. Peneliti memfokuskan populasi penelitian pada masyarakat Kota Cilegon yang telah menggunakan Layanan Darurat 112 yang terdata di Dinas Komunikasi dan Informasi, Sandi dan Statistik Kota Cilegon tahun 2022 (Januari – Mei) sebanyak 25 orang. Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki keadaan tertentu yang akan diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, adalah teknik sampling Jenuh yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil atau kurang dari 30 orang, semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, yaitu sebanyak 25 responden ([Sugiyono, 2007:68](#)).

Teknik pengumpulan data bersumber dari data primer yaitu studi lapangan dengan instrumen pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket/kuesioner. Dan juga bersumber dari data sekunder yaitu studi pustaka, dan penelusuran data secara *online*. Metode analisa data yang digunakan adalah *editing data, coding data, entry data, tabulating data, processing, cleaning data*, penyajian data ([Darwin, dkk. 2021:167](#)). Serta uji validitas data menggunakan model *Pearson Product Moment Correlation*, uji reliabilitas data menggunakan model *Alpha Cronbach*, uji normalitas menggunakan model *Shapiro-Wilk*, dan uji hipotesis menggunakan uji T-Test satu sampel pihak kanan (*one sample T-Test*), semua model pengujian dilakukan menggunakan alat bantu piranti lunak Microsoft Office Excel 2019 dan IBM SPSS Statistics V.21 (*Statistic Program for Social Science*).

HASIL DAN DISKUSI

Uji Validitas

Dalam penelitian ini dilakukannya uji validitas untuk menentukan apakah suatu indikator sudah memiliki daya ketepatan atau cermat untuk mengukur data penelitian dari responden. Peneliti menggunakan uji validitas model *Pearson Product Moment Correlation*.

Pada model *Pearson Product Moment Correlation* peneliti menggunakan kriteria pengujian validitas instrumen dengan melihat nilai *output* *r*-hitung yaitu jika nilai *r*-hitung > *r*-tabel (0.361) maka dinyatakan valid, jika nilai *r*-hitung < *r*-tabel (0.361) maka dinyatakan tidak valid, dengan taraf signifikansi sebesar 5%. *r*-hitung menunjukkan hasil lebih besar daripada *r*-tabel (0.361), maka asumsi uji validitas telah terpenuhi dan instrumen dianggap valid, dengan jumlah instrumen sebanyak 25 butir. Uji validitas ini dilakukan pada 30 responden diluar sampel penelitian dan pada populasi yang sama, dengan tingkat signifikansi sebesar 5%.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berhubungan dengan akurasi instrumen jika dilakukan pengukuran ulang, dan sebagai konsistensi pengamatan yang diperoleh dari pencatatan berulang. Dalam uji reliabilitas instrumen, peneliti menggunakan model *Alpha Cronbach*. Tingkat kekuatan reliabilitas instrumen penelitian dapat diketahui melalui tabel kategori koefisien korelasi reliabilitas *Alpha Cronbach*, berikut ini adalah kategori kekuatan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* menurut Manning & Munro, 2006; Gregory, 2000; Nunally, 1978 dalam [Dyah & Agustinus \(2018:211\)](#):

Tabel 4. Kategori Koefisien Reliabilitas Alpha Cronbach	
Jika nilai Alpha Cronbach 0	Tidak memiliki reliabilitas
Jika nilai Alpha Cronbach > 0.70	Reliabilitas dapat diterima
Jika nilai Alpha Cronbach > 0.80	Reliabilitas yang baik
Jika nilai Alpha Cronbach 0.90	Reliabilitas sangat baik
Jika nilai Alpha Cronbach 1	Reliabilitas sempurna

Sumber : [Dyah & Agustinus \(2018:211\)](#)

Hasil uji reliabilitas mendapat nilai sebesar 0.908, jika dilihat dari table 4 Kategori Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach* di atas instrumen penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena termasuk kategori reliabilitas sangat baik (0.90).

Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui bahwa sampel yang diambil dari populasi berdistribusi normal atau tidak. Peneliti menggunakan model *Shapiro-Wilk* karena jumlah sampel kecil di bawah 50 sampel. Kriteria pengambilan keputusan pada model *Shapiro-Wilk*

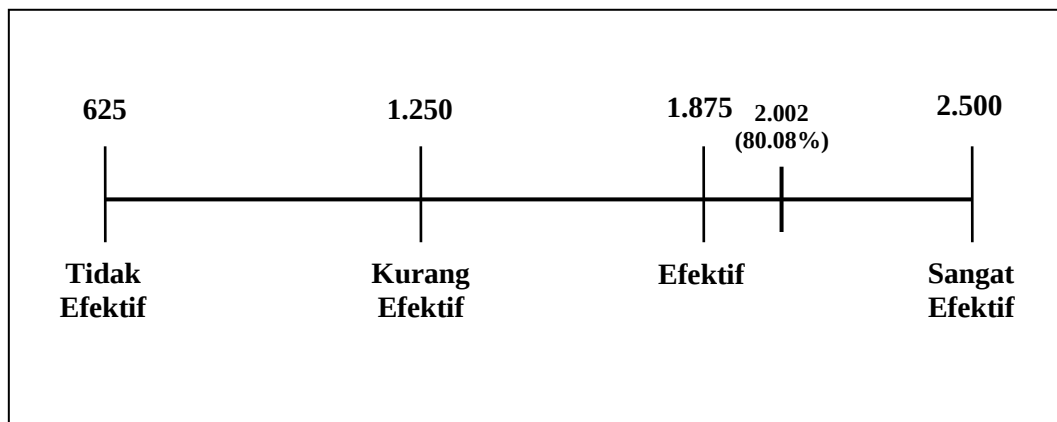
adalah jika nilai $\text{sig} > 0.05$, maka nilai residual berdistribusi normal, dan jika nilai $\text{sig} < 0.05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal ([Razali & Wah, t.t.](#)). Berdasarkan hasil uji normalitas model *Shapiro-Wilk* telah mendapatkan nilai sig sebesar 0.543. Nilai sig 0.543 > 0.05 , maka nilai residual berdistribusi normal. Asumsi data berdistribusi normal telah terpenuhi, sehingga peneliti dapat melanjutkan penelitian ini menggunakan statistik parametrik.

Uji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat belum berjalan efektif atau mencapai angka $\leq 70\%$ ”, dengan tingkat signifikansi 5%. Dalam pengujian hipotesis tersebut, peneliti menentukan skor ideal pada instrumen kuesioner yang diajukan kepada sampel, rumus skor ideal adalah sebagai berikut (Bustami, dkk. 2014:39) yaitu, jumlah item pertanyaan pada kuesioner x skor item tertinggi x n ($25 \times 4 \times 25 = 2.500$). Sedangkan, jumlah skor yang diperoleh peneliti berdasarkan pengumpulan data pada sampel adalah sebesar 2.002. Dengan demikian jumlah data yang terkumpul dibagi skor ideal ($2.002 : 2.500 = 0.8008$ atau 80.08%). Maka rata-ratanya adalah skor ideal : jumlah sampel ($2.500 : 25 = 100$).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah $H_0 (\leq)$ dan $H_a (>)$ maka, bentuk hipotesis yang digunakan adalah uji pihak kanan dengan tingkat signifikansi sebesar 5% (0.05). Sehingga, kriteria pengambilan keputusan pada uji T-Test adalah apabila $t\text{-hitung} \leq t\text{-tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (Bustami, dkk, 2014:42). Hasil $t\text{-hitung}$ mendapatkan nilai sebesar 8.655, dan $t\text{-tabel}$ sebesar 1,711 dengan derajat kebebasan (dk) = $n-1 = 25-1 = 24$ dan taraf signifikansi sebesar 5% (0,05). Maka $8.655 > 1.711$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, diketahui bahwa Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat adalah sebesar 80.08%. Nilai ini lebih tinggi dari nilai yang dihipotesiskan oleh peneliti yaitu sebesar 70%, maka hipotesis yang diterima adalah $H_a (H_a : \mu > 70\%)$ yaitu Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat sudah efektif lebih tinggi dari 70%. Selanjutnya, interpretasi hasil penelitian yaitu dengan menggunakan rumus uji T-Test satu sampel dengan uji pihak kanan hasil perhitungan hipotesis melebihi yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu $\leq 70\%$ atau 80.08%. Nilai skor ideal instrumen adalah $25 \times 4 \times 25 = 2.500$,

sedangkan nilai skor hasil penelitian sebesar 2.002. Secara kontinum perolehan nilai tersebut dapat dibuat sebagai berikut:

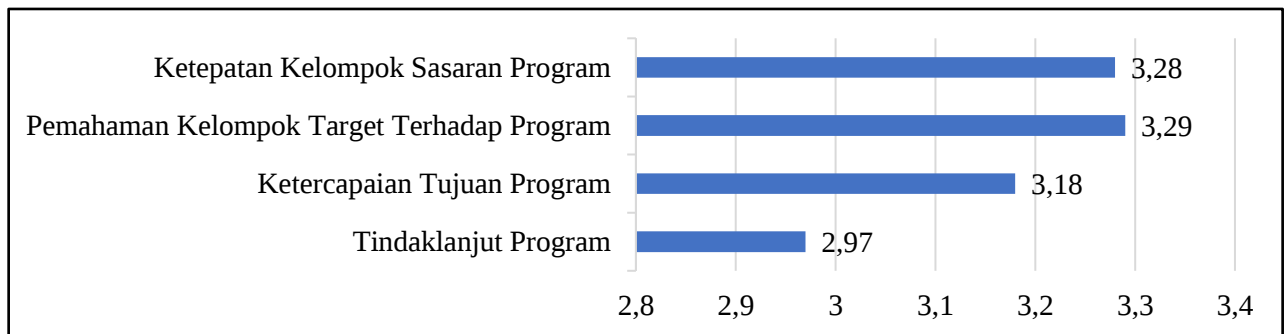


Gambar 1. Pengukuran Secara Kontinum Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat
Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2022

Pada gambar 1 di atas dapat dilihat skor 2.002 berada sebelum skor Sangat Efektif (2.500), dan di atas skor Efektif (1.875), maka skor 2.002 termasuk dalam kategori interval “Efektif dan Sangat Efektif”, tetapi lebih mendekati Efektif. Berdasarkan penjelasan di atas, maka interpretasi hasil penelitian yang tepat untuk menjawab rumusan masalah adalah Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat mencapai angka 80,08%, yang artinya Layanan Darurat 112 sudah efektif dalam penanggulangan kejadian gawat darurat.

Selanjutnya, nilai tingkat indikator didapatkan setelah mengetahui rata-rata setiap indikator berdasarkan distribusi data penelitian. Nilai rata-rata indikator ditentukan berdasarkan perbandingan jumlah nilai distribusi pada indikator tersebut. Penelitian yang berjudul Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat menggunakan teori Efektivitas menurut Budiani ([Musa, 2020](#)) yang memiliki 4 indikator yaitu ketepatan kelompok sasaran program, pemahaman kelompok target terhadap program, ketercapaian tujuan program, tindaklanjut program. Berikut ini hasil perindikator variabel efektivitas program dalam bentuk diagram:

Diagram 1. Hasil Perindikator Variabel Efektivitas Program



Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2022

Berdasarkan diagram 1 di atas, indikator paling rendah adalah indikator tindaklanjut program, dan indikator yang paling tinggi adalah indikator pemahaman kelompok target terhadap program. Keempat indikator tersebut memiliki nilai rata-rata sebagai berikut, pada indikator ketepatan kelompok sasaran program nilai rata-rata sebesar 3.28 termasuk kategori interval sangat efektif, indikator pemahaman kelompok target terhadap program sebesar 3.29 termasuk kategori interval sangat efektif, indikator ketercapaian program nilai rata-rata sebesar 3.18 termasuk kategori interval efektif, dan indikator tindaklanjut program nilai rata-rata sebesar 2.97 termasuk kategori interval efektif. Berikut ini penjelasan lebih lanjut terkait masing-masing indikator:

1. Ketepatan Kelompok Sasaran Program

Mengingat potensi bencana di Kota Cilegon yang cukup besar, seperti bencana alam (Gunung berapi aktif dan tsunami), bencana non-alam (kecelakaan lalu lintas dan kecelakaan industri), dan bencana sosial (konflik sosial dari mayoritas masyarakat yang beridentitas heterogen). Pemerintah Kota Cilegon selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dibidang kegawatdaruratan yang mencakup keamanan, keselamatan dan ketentraman lingkungan, maka pemerintah Kota Cilegon membentuk suatu sistem terpadu Layanan Darurat 112 untuk memudahkan masyarakat Kota Cilegon dalam meminta bantuan kepada OPD yang bersangkutan sehingga tidak perlu lagi mendatangi kantor. Ketepatan kelompok sasaran program adalah untuk mengukur sejauh mana peserta program Layanan Darurat 112 tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya. Penentuan sasaran yang tepat sangat menentukan keberhasilan suatu aktivitas program, jika sasaran yang ditetapkan kurang tepat maka akan menghambat pelaksanaan program itu sendiri.

Berdasarkan analisis data, diperoleh nilai rata-rata indikator ketepatan kelompok sasaran program adalah sebesar 3.28, maka diketahui nilai rata-rata tersebut termasuk

kategori interval sangat efektif karena mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju. Dalam hal ini, sasaran program Layanan Darurat 112 adalah masyarakat yang berdomisili di Kota Cilegon baik secara administratif ataupun geografis yang masih termasuk ke dalam lingkungan pemerintah Kota Cilegon, hal ini dibuktikan terdapat beberapa responden yang secara administratif belum memiliki kartu identitas berdomisili di Kota Cilegon namun masih tetap mendapatkan pelayanan dari Layanan Darurat 112 karena situasi dan kondisi darurat dapat terjadi oleh siapapun di wilayah Kota Cilegon hal ini sebagai bentuk nilai kemanusiaan atau kemaslahatan banyak orang (*wellbeing*). Pengguna Layanan Darurat 112 memiliki kemampuan komunikasi verbal yang baik untuk menjelaskan kronologis kejadian agar informasi dapat tersalurkan dengan baik tanpa ada kesalahan, serta masyarakat sudah memiliki perangkat telekomunikasi pribadi baik kabel ataupun nirkabel karena Layanan Darurat 112 ini adalah pelayanan publik yang melalui jaringan telekomunikasi yang memanfaatkan fitur GPS (*Global Positioning System*).

2. Pemahaman Kelompok Target Terhadap Program

Indikator pemahaman kelompok target terhadap program adalah kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi-informasi mengenai pelaksanaan program tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya, karena itu sosialisasi program harus dilakukan supaya semua informasi mengenai program tersampaikan dan dapat dipahami oleh seluruh masyarakat untuk mencapai tujuan dengan baik. Pemerintah Kota Cilegon melalui Dinas Komunikasi dan Informasi, Sandi dan Statistik Kota Cilegon, sebagai pelaksana sosialisasi, monitoring, evaluasi, pengawasan dan pengendalian terhadap Layanan Darurat 112, bertanggungjawab untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan mensosialisasikan program Layanan Darurat 112 kepada masyarakat agar program dapat terlaksana dengan baik dan berkelanjutan.

Pada indikator pemahaman kelompok target terhadap program nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3.29, maka diketahui nilai rata-rata tersebut termasuk kategori interval sangat efektif. Dalam hal ini, diketahui bahwa pemahaman masyarakat Kota Cilegon sebagai kelompok target program Layanan Darurat 112 sudah mengetahui dan memahami manfaat serta fungsi dari program Layanan Darurat 112, yang artinya sosialisasi Layanan Darurat 112 yang dilakukan oleh Diskominfo Kota Cilegon sudah berhasil tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, informasi seputar produk Layanan Darurat 112 berupa layanan penanganan gawat darurat, dan dapat menerima laporan berupa pengaduan atau informasi, serta dilarang memberikan laporan palsu (*prank* dan *ghost*) hanya melaporkan kejadian

yang sebenarnya terjadi dengan proses penanganan laporan mulai dari diterimanya laporan hingga dilanjutkan ke OPD terkait dalam kurun waktu kurang dari 15 menit, dan tidak dikenakan biaya/tarif (*free charge*).

Pelaksana Layanan Darurat 112 juga memiliki kemampuan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, komunikasi verbal yang baik, tidak emosional dan profesional, serta memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat tanpa adanya kesalahan. Layanan Darurat 112 juga dapat diakses kapanpun karena pelayanan aktif selama 24 jam untuk menanggulangi kejadian gawat darurat yang bisa terjadi kapanpun, karena mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju. Hanya saja masih terdapat masyarakat yang dikenakan biaya/tarif dalam hal ini berupa rokok pada saat di Lapangan setelah upaya penanggulangan kejadian gawat darurat dapat diselesaikan. Masih adanya kendala pada jaringan telepon ketika proses verifikasi data berlangsung, sehingga proses pelayanan berlangsung lebih dari 15 menit. Serta, adanya informasi yang dianggap belum tepat yang diberikan oleh Layanan Darurat 112 kepada masyarakat, sehingga masyarakat timbul keraguan ataupun bingung dengan jawaban yang ada.

3. Ketercapaian Tujuan Program

Indikator ketercapaian tujuan program adalah sejauh mana kesesuaian antara hasil dari program yang sudah dilaksanakan dengan tujuan program yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Layanan Darurat 112 bertujuan untuk membentuk suatu sistem Pusat Panggilan Darurat yang terpadu, menyatukan nomor panggilan darurat untuk mempermudah masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, dan mempermudah koordinasi antar instansi terkait, serta pelayanan publik melalui jaringan telekomunikasi yang bebas biaya (*free of charge*), serta untuk membantu kemaslahatan banyak orang (*wellbeing*). Pada indikator ketercapaian tujuan program, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 3.18, maka diketahui nilai rata-rata tersebut termasuk kategori interval efektif.

Tujuan program Layanan Darurat 112 sebagai panggilan darurat terpadu yang memberikan kemudahan akses kepada masyarakat untuk meminta bantuan kepada OPD terkait, dan mempercepat penanggulangan kejadian gawat darurat, serta mempermudah koordinasi dan integrasi antar OPD terkait dalam upaya menanggulangi laporan kejadian gawat darurat ataupun laporan pengaduan dari masyarakat. Layanan Darurat 112 juga sebagai pelayanan publik dibidang kegawatdaruratan juga mampu memberikan pelayanan

yang profesional, cepat, responsif, ramah dan tidak diskriminatif, serta memberikan informasi dan data yang aktual dan akuntabel kepada masyarakat, hal ini menunjukkan Layanan Darurat 112 sudah cukup baik dalam mencapai tujuan program Layanan Darurat 112.

Layanan Darurat 112 dalam keberhasilannya mencapai tujuan program, masih terdapat keluhan bahwa Layanan Darurat 112 belum berhasil mempercepat penanggulangan kejadian gawat darurat yang sedang dialami oleh masyarakat karena laporan pengguna Layanan Darurat 112 cukup lama diterima oleh operator telepon dan dianggap sudah cukup responsif tetapi tidak cukup cepat, serta dianggap tidak profesional dalam meneruskan laporan akan dilanjutkan ke OPD yang mana terdapat jeda beberapa saat, sehingga pengguna perlu menunggu terlebih dahulu. Dan Layanan Darurat 112 juga dianggap tidak memberikan data dan informasi secara aktual dan akuntabel, hal ini dikarenakan responden menganggap informasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan dan belum sesuai dengan kondisi yang dialaminya saat itu.

4. Tindaklanjut Program

Indikator tindaklanjut program, yaitu untuk mengukur keberhasilan program dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan dengan melihat kegiatan yang dilakukan setelah dilaksanakannya program dalam hal ini berupa jaminan yang diberikan oleh Layanan Darurat 112 sebagai bentuk perhatian kepada pengguna Layanan Darurat 112. Pada indikator tindaklanjut program, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 2.97, maka diketahui nilai rata-rata tersebut termasuk kategori interval efektif. Indikator tindaklanjut program juga sebagai upaya pemantauan program yang perlu dilakukan agar dapat diketahui apakah pelaksanaan program Layanan Darurat 112 sesuai atau tidak dengan rencana sehingga dapat dilakukan perbaikan jika diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian, program Layanan Darurat 112 sudah berjalan efektif hal ini dapat dilihat dari seberapa besar kepercayaan masyarakat (*outcome*) terkait jaminan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Terdapat jaminan pelayanan setelah kegiatan program Layanan Darurat 112 dari operator telepon hingga OPD terkait dalam menanggulangi kejadian gawat darurat yaitu jaminan laporan akan diteruskan dan ditindaklanjuti oleh OPD terkait, jaminan kerahasiaan data pelapor, Layanan Darurat 112 dapat menjamin keselamatan pelapor saat kondisi darurat terjadi, Layanan Darurat 112 sebagai pelayanan penanganan gawat darurat dapat dipercaya untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat.

Adapun tanggapan tidak setuju terkait jaminan kerahasiaan data hal ini dipengaruhi oleh berita yang beredar terkait keamanan data penduduk Indonesia yang dicuri dan diperjualbelikan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab, serta keselamatan dan keamanan dianggap menjadi tanggungjawab masing-masing masyarakat pada saat kondisi gawat darurat yang dapat terjadi pada siapapun, dimanapun, dan kapanpun, sehingga tidak ada yang bisa menjamin selain diri sendiri, tetapi hanya dapat diminimalisir kerusakan atau resikonya dengan melakukan upaya-upaya tertentu oleh pihak atau OPD yang bersangkutan, maka Layanan Darurat 112 belum mendapatkan kepercayaan masyarakat sepenuhnya dalam menjamin kerahasiaan data pelapor, keselamatan dan keamanan masyarakat Kota Cilegon (*outcome*).

Meskipun indikator tindaklanjut program sudah efektif dengan nilai rata-rata sebesar 2.97, indikator tindaklanjut program menjadi indikator dengan nilai persentase terkecil, hal ini dipengaruhi oleh perspektif individu terhadap tanggungjawab keselamatan dan keamanan masing-masing setiap warga, serta kinerja para pelaksana program Layanan Darurat 112 dalam memberikan pelayanannya yang dianggap belum sepenuhnya terlaksana secara maksimal, karena masih adanya hambatan-hambatan yang terjadi pada indikator-indikator lainnya seperti pemaparan pada sub indikator di atas.

Meskipun terdapat beberapa hambatan pada proses pelaksanaan program Layanan Darurat 112 yang ditemukan oleh peneliti pada saat observasi pra-penelitian telah diuraikan dengan jelas pada bab pendahuluan, program ini masih dapat berjalan efektif dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, dan terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh para aparatur dari OPD terkait kepada masyarakat dalam menyelesaikan segala laporan gawat darurat maupun laporan pengaduan dari masyarakat Kota Cilegon sebagai prioritas untuk kemaslahatan banyak orang (*wellbeing*).

PENUTUP

Hasil dari penelitian terkait Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat ini untuk menjawab rumusan masalah maka peneliti menyimpulkan bahwa secara statistik Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon sudah efektif mencapai 80.08% dari nilai yang dihipotesiskan yaitu 70%, hasil ini dapat dilihat melalui perhitungan menggunakan model Uji T-Test pihak kanan, menghasilkan t hitung bernilai lebih besar daripada t tabel ($26 > 1,711$), artinya H_a terima

dan H_0 ditolak. Maka hipotesis H_a diterima, bahwa Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon sudah baik, karena mendapat nilai 80,08% ($> 70\%$).

Adapun peneliti menyimpulkan secara non-statistik yang dikaji berdasarkan hasil olah data instrumen penelitian bahwa program tersebut dapat dikatakan efektif karena setiap laporan kejadian gawat darurat maupun laporan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat melalui Layanan Darurat 112 dapat diselesaikan dengan baik, cepat dan tepat, melalui pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh OPD terkait untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh OPD terkait sudah tepat sasaran dengan kelompok sasaran program yang telah memiliki kemampuan komunikasi verbal dan pengetahuan yang baik terhadap program. Program Layanan Darurat 112 juga sudah cukup fleksibel karena dapat diakses diberbagai situasi, kondisi dengan waktu siaga selama 24 jam, serta laporan gawat darurat dan laporan pengaduan dapat terjamin akan langsung ditindaklanjuti oleh OPD terkait, sehingga tujuan dari Program Layanan Darurat 112 ini dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan penelitian ini terkait Efektivitas Program Layanan Darurat 112 Dalam Penanggulangan Kejadian Gawat Darurat, terdapat beberapa rekomendasi yang ingin peneliti sampaikan kepada para instansi yang terkait khususnya untuk Dinas Komunikasi dan Informasi, Sandi dan Statistik Kota Cilegon yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan dan masukan, serta OPD lainnya yang terintegrasi didalam Layanan Darurat 112 Kota Cilegon, yang diharapkan kedepannya program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon dapat menjadi lebih baik daripada sebelumnya yaitu sebagai berikut.

Pihak Diskominfo Kota Cilegon sebagai fasilitator dan evaluator program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon, serta melihat resiko kebencanaan yang dapat terjadi di Kota Cilegon, diharapkan Diskominfo dan didukung oleh OPD yang berintegrasi di dalam Layanan Darurat 112 Kota Cilegon dapat berkomitmen untuk terus menerus melaksanakan kegiatan sosialisasi Layanan Darurat 112 Kota Cilegon kepada masyarakat Kota Cilegon melalui selebaran-selebaran yang dipasang di tempat umum seperti Alun-alun dan Masjid Kota, radio pada frekuensi lokal, koran, baliho pada jalur toll maupun perbatasan wilayah Kota Cilegon supaya program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon juga dapat menjangkau masyarakat pendatang/transit di Kota Cilegon, serta tempat dan media strategis lainnya.

Diskominfo Kota Cilegon perlu menjadikan program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon menjadi program prioritas pada perencanaan dan penyusunan APBD melalui

Rencana Kerja SKPD di tahun yang akan mendatang. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan fasilitas sarana dan prasana pada program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon, karena dibutuhkan sarana dan prasarana yang baik, layak dan lengkap pada program ini melihat urgensi program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon sebagai *call center* untuk Kota Cilegon yang berpeluang cukup besar terjadi kebencanaan baik bencana alam, non-alam dan bencana sosial.

Diskominfo Kota Cilegon perlu melaksanakan seleksi rekrutmen yang cukup ketat melalui proses rekrutmen, atau dengan cara meningkatkan kualitas para petugas/operator, melalui pelatihan dan sosialisasi yang diberikan oleh Diskominfo kepada petugas/operator, hal ini bertujuan agar petugas/operator pada posisi *call taker* sebagai pintu pertama program Layanan Darurat 112 Kota Cilegon berhadapan dengan masyarakat memiliki kecapakan dalam berkomunikasi, kemampuan pengambilan keputusan yang baik, cepat dan tepat untuk menentukan dan mengarahkan jenis keadaan darurat apa dan diteruskan kepada OPD yang sesuai agar tidak terjadi kesalahan informasi/layanan untuk menanggulangi kejadian gawat darurat yang telah dilaporkan.

Diskominfo Kota Cilegon melalui Layanan Darurat 112 Kota Cilegon perlu menerapkan sanksi untuk masyarakat yang memberikan laporan palsu, dengan cara pemblokiran sementara dengan jangka waktu tertentu ataupun diberikannya peringatan/kesempatan toleransi sebanyak 3 kali, dan ketika lebih dari 3 kali maka nomor pelapor tersebut diblokir untuk selamanya sehingga memberikan efek jera kepada pelapor, dan pelapor tidak kembali melakukan hal yang dapat merugikan instansi terkait di Lapangan, dan meminimalisir jumlah laporan palsu yang masuk.

Diharapkannya Diskominfo Kota Cilegon dapat mempersingkat atau memangkas jalur birokrasi pada proses penanggulangan laporan gawat darurat dengan meningkatkan kembali kualitas pelayanan melalui pemenuhan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Pos Dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiastuti, Dyah. Agustinus Bandur. (2018). [*Validitas Dan Reliabilitas Penelitian*](#). Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Darwin, dkk. (2021). [*Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif*](#). Bandung: Media Sains Indonesia.
- Fatmala, R., & Kahar, F. (2019). [*Efektivitas Program Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial \(BPJS\) Kesehatan Di Puskesmas Libureng Kabupaten Bone*](#). 8(2).
- Hardiansyah. (2011). [*Kualitas Pelayanan Publik \(Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya\)*](#). Yogyakarta: Gava Media.
- Luthfi, Muhammad. (2019). [*Efektivitas Bantuan Sosial Program Keluarga Harapan Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga \(Studi Kasus Di Desa Margajaya Kecamatan Ngamprah Kbb\)*](#). *Jurnal Komunitas Edukasi*. Vol. 2, No. 1 (81-89).
- Musa, M. (2020). [*Efektivitas Layanan Darurat Jakarta Siaga 112 dalam Penanganan Kebakaran oleh UPT. Pusat Data & Informasi Kebencanaan BPBD Provinsi DKI Jakarta*](#). *Jurnal Good Governance*. <https://doi.org/10.32834/gg.v16i1.157>
- Nabila, P., Amirulloh, M. R., & Basori, Y. F. F. Y. (2021). [*Efektivitas Program Rehabilitasi Korban Perdagangan Orang*](#). *Jurnal Governansi*, 7(1), 59–68. <https://doi.org/10.30997/jgs.v7i1.3170>
- Razali, N. M., & Wah, Y. B. (t.t.). [*Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests*](#).
- Sari, C. N., & Heriyanto, M. (t.t.). [*Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Rukun Warga*](#).
- Sugiyono. (2007). [*Statistika Untuk Penelitian*](#). Bandung: CV Alfabeta.

Sumber Dokumen :

Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika RI Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan

Nomor tunggal Panggilan Darurat.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan POS dan Informatika Nomor 112 Tahun 2019 tentang Pedoman Teknis Penyediaan Layanan Nomor Panggilan Darurat 112.

Pedoman Penetapan Status Keadaan Darurat Bencana oleh Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) Tahun 2016.

Peraturan Wali Kota Cilegon Nomor 23 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Panggilan Darurat Di Lingkungan Pemerintahan Kota Cilegon.