

**Analisis Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin****Saswita <sup>1)</sup>, Mudasir <sup>2)</sup>, Rayani V. S. <sup>3)</sup>**<sup>1</sup> STISIPOL Candradimuka, Indonesia<sup>2</sup> STISIPOL Candradimuka, Indonesia<sup>3</sup> Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, STISIPOL Candradimuka, Indonesia*E-mail correspondence* : [rayanivincensia@gmail.com](mailto:rayanivincensia@gmail.com)**ABSTRAK**

Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dimana yang menjadi Pusat Panggilan Kedaruratan yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin. Dengan adanya Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 ini, diharapkan dapat memudahkan masyarakat di Lingkung Kabupaten Musi Banyuasin untuk menerima layanan kedaruratan dengan mudah dan cepat tanggap. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini disebabkan karena adanya kendala atau masalah di dalamnya. Masalah dalam penelitian ini yaitu dalam pelaksanaan pelayanan kedaruratan masih kurangnya sarana dan prasarana pendukung serta sosialisasi tentang layanan kedaruratan Muba Siaga 112 yang masih kurang. Selanjutnya, Pemerintah Daerah Kabupaten Musi Banyuasin khususnya Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin diharapkan dapat mencari solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang menjadi kendala atau masalah dalam pelaksanaan pelayanan sehingga dapat terciptanya pelayanan yang prima yakni cepat, tepat, mudah dan ramah.

**Kata Kunci** : Pelaksanaan, Program, Pelayanan, Panggilan Darurat Muba**ABSTRACT**

*The Muba Siaga 112 Single Number Emergency Call Service is organized by the Musi Banyuasin Regency Government where the Emergency Call Center is the Communication and Information Office of the Musi Banyuasin Regency. With the Muba Siaga 112 Single Number Emergency Call Service Program, it is hoped that it will make it easier for the community in the Musi Banyuasin District to receive emergency services easily and quickly. The purpose of this study was to analyze the implementation of the Muba Siaga 112 Single Number Emergency Call Service Program at the Communication and Information Office of Musi Banyuasin Regency. The analysis technique used in this research is qualitative data analysis technique. This research shows that the overall implementation of the Muba Siaga 112 Single Number Emergency Call Service Program at the Communication and Information Office of Musi Banyuasin Regency has not been carried out optimally. This is due to an obstacle or problem in it. The problem in this study is that in the implementation of emergency services there is still a lack of supporting facilities and infrastructure as well as socialization about Muba Siaga 112 emergency*

*services which are still lacking. Furthermore, the Regional Government of Musi Banyuasin Regency, especially the Communication and Information Office of Musi Banyuasin Regency, is expected to be able to find the right solution to overcome problems that become obstacles or problems in service implementation so that excellent service can be created, namely fast, precise, easy and friendly.*

**Keywords :** *Implementation, Program, Service, Muba Emergency Call*

## **PENDAHULUAN**

Keinginan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hal ini tentunya akan membuat pelayanan membutuhkan waktu yang lama dan juga tentunya membutuhkan biaya yang besar. Pelayanan yang mengandalkan tatap muka ini juga menjadikan masyarakat harus datang ke instansi lebih dari satu kali ketika syarat dan prosedur belum lengkap.

Hal ini berarti pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya terbatas pada bidang-bidang tertentu saja, tetapi juga meluas ke bidang-bidang kehidupan lainnya seperti bidang pendidikan, kesehatan, pertahanan, keamanan, dan sosial budaya. Teknologi informasi dapat digunakan untuk membuat pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif.

Pada dasarnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem pemerintahan dimaksudkan untuk membantu pengelolaan sistem pemerintahan secara efisien dan efektif tanpa menghilangkan peran pemerintah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Pada prinsipnya, teknologi

informasi dan komunikasi hanyalah alat dan sarana tanpa mengubah subjek atau objek nyata dalam hubungan interaksi negara antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka mengelola pemerintahan secara efektif, kekuatan, efisiensi.

Adapun pengembangan yang telah dilakukan yaitu dimana Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin telah menyelenggarakan layanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112. Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin menyediakan layanan nomor panggilan darurat tanpa biaya pulsa menggunakan nomor 112 sehingga layanan panggilan darurat nomor disebut Muba Siaga 112. Muba Siaga 112 adalah layanan layanan darurat untuk menangani antara lain: kebakaran, kerusakan, kecelakaan, bencana alam, penanggulangan gangguan kesehatan, kekerasan terhadap perempuan dan anak, gangguan keamanan dan ketertiban umum dan/atau keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Kabupaten Musi Banyuasin.

Pusat panggilan kedaruratan dilaksanakan oleh perangkat daerah yang menangani urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika. Pusat panggilan kedaruratan dioperasikan sehari-harinya oleh petugas yang terdiri dari supervisor dan operator panggilan darurat. Unit penanganan kedaruratan

dioperasikan sehari-harinya oleh petugas yang terdiri dari operator panggilan darurat dan tim respon kedaruratan.

Layanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 telah diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin. Namun dalam penyelenggaraan atau pelaksanaan pelayanan tersebut masih terdapat beberapa kendala atau hambatan di dalamnya. Adapun yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 diantaranya yaitu: Pertama, sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kedaruratan yang masih kurang. Dalam pelaksanaan layanan kedaruratan muba siaga 112 masih kurangnya kendaraan operasional, kurangnya pos-pos keamanan di beberapa desa yang kurang terjangkau lokasinya dengan kecamatan, dan keadaan sinyal atau jaringan telepon yang kurang maksimal di beberapa tempat. Layanan muba siaga 112 memang tidak dikenakan biaya telepon namun dalam pelaksanaannya tetap dibutuhkannya jaringan atau sinyal telepon, sedangkan di Daerah Kabupaten Musi Banyuasin khususnya di beberapa desa masih terkendala dalam jaringan telepon yang sinyalnya kurang maksimal. Hal tersebut menjadi salah satu kendala dalam pelaksanaan pelayanan kedaruratan muba siaga 112.

Kedua, kurangnya sosialisasi tentang layanan kedaruratan muba siaga 112. Dalam pelaksanaan pelayanan kedaruratan muba siaga 112 masih terkendala pada pengetahuan masyarakat khususnya masyarakat di Lingkungan

Kabupaten Musi Banyuasin. Masyarakat masih belum maksimal dalam memahami keuntungan menggunakan pelayanan kedaruratan muba siaga 112. Dengan adanya layanan muba siaga 112 harusnya lebih memudahkan masyarakat dalam menerima bantuan kedaruratan ataupun pelayanan lainnya. Namun masyarakat lebih cenderung menghubungi langsung ke unit atau dinas yang berkaitan dengan permasalahan yang ingin disampaikan. Sedangkan apabila masyarakat mengerti kegunaan dari layanan muba siaga 112, masyarakat hanya cukup menghubungi nomor 112 dan memberitahukan permasalahannya maka operator pun akan meneruskan dan menyampaikan permasalahan tersebut ke unit penanganan kedaruratan yang sesuai dengan keadaan atau permasalahan masyarakat tersebut.

Berdasarkan identifikasi berbagai kendala atau permasalahan tersebut serta mengingat pentingnya pelaksanaan layanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112, maka peneliti ingin mengadakan penelitian mengenai Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 agar dapat berjalan dengan optimal. Oleh sebab itu, Peneliti tertarik untuk meneliti masalah tersebut dalam sebuah tesis yang berjudul "Analisis Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin."

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Terry (Fathoni, 2006: 29) Manajemen terdiri dari 4 (empat) fungsi

yaitu: Perencanaan, Pengorganisasian dan Pelaksanaan serta Pengawasan.

#### **a. Perencanaan**

Perencanaan adalah persiapan atau penentuan-penentuan terlebih dahulu tentang apa yang akan dikerjakan di kemudian hari dalam waktu tertentu untuk mencapai hasil tertentu.

Perencanaan didefinisikan Siagian (1981: 108) sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari hal-hal yang akan dikerjakan dikemudian hari dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

#### **b. Pengorganisasian**

Pengorganisasian adalah proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai dengan efisien. Sedangkan menurut Kamus Kata Bahasa Indonesia (Handoko, 2009: 256) Pengorganisasian adalah sesuatu yang digambarkan sebagai sesuatu yang tersentralisasi dan berisi tugas-tugas yang sangat terspesialisasikan.

#### **c. Pelaksanaan**

Pelaksanaan merupakan penerapan dari adanya rencana yang telah ditetapkan. Pelaksanaan diartikan menurut Bintoro Tjokroamidjojo dalam Farlina (2002: 15) sebagai “wujud nyata dari aturan-aturan yang dibuat untuk mengikat setiap orang yang terlibat di dalamnya selama rentang waktu kegiatan, hal ini terkait dengan perencanaan itu sendiri”. Dengan kata lain adanya suatu pelaksanaan sangat tidak terlepas dan adanya perencanaan sebagai patokan dari pelaksanaan suatu kegiatan.

#### **d. Pengawasan**

Definisi pemantauan yang dikemukakan oleh Robert J. Mockler (1972: 2) adalah upaya sistematis untuk menetapkan standar kinerja dengan tujuan perencanaan, merancang sistem umpan balik, membandingkan Membandingkan operasi aktual dengan standar yang telah ditentukan, mengidentifikasi dan mengukur penyimpangan, dan mengambil tindakan korektif . diperlukan untuk memastikan bahwa semua sumber daya organisasi digunakan dengan cara yang paling efisien dan efektif untuk mencapai tujuannya.

#### **Pelayanan Publik**

Ridwan dan Sudrajat (2009: 19) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

#### **1. Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112**

Layanan nomor tunggal panggilan darurat Muba Siaga 112 diselenggarakan bertujuan untuk memberikan layanan kedaruratan sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam penanggulangan keadaan darurat. Muba siaga 112 untuk menangani :

- a. Kebakaran;
- b. Kerusuhan;
- c. Kecelakaan;
- d. Bencana Alam;
- e. Penanganan Masalah Kesehatan;
- f. Kekerasan terhadap perempuan dan anak;

- g. Gangguan keamanan dan ketertiban umum; dan/atau
- h. Keadaan darurat lainnya yang ditetapkan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Kabupaten

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dilakukan terhadap variabel bebas (Sugiyono, 1994:6). Variabel bebas adalah pelaksanaan program layanan nomor panggilan darurat muba 112 di Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Musi Banyuasin. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan teknik analisis. Data kualitatif adalah data yang berupa kata, kalimat, pola, dan gambar (Sugiyono, 199:7).

**Tabel 1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator
Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin	Perencanaan	Sumber daya manusia
		Dana/anggaran
		Sarana dan prasarana
	Pengorganisasian	Pembagian kerja sesuai dengan tupoksi
		Koordinasi antar instansi terkait
	Pelaksanaan	Persiapan
		Pelaksanaan
		Evaluasi
	Pengawasan	Evaluasi
Monitoring		

Sumber: Menurut Terry (Fathoni, 2006: 29)

### HASIL PENELITIAN

#### Perencanaan

##### a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di

dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Sumber daya sangatlah penting keberadaannya guna kelancaran jalannya proses kegiatan yang akan berlangsung. Unit pelaksana pusat panggilan kedaruratan yang melakukan pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 ini merupakan pegawai yang ditempatkan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dan untuk pelaksanaannya berkoordinasi dengan pihak unit kerja terkait yang berada di Kabupaten Musi Banyuasin diantaranya adalah sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Pegawai di Unit Pusat Panggilan**

No	SDM	Jumlah
1	Kepala Bidang Informasi Publik	1
2	Kepala Seksi Kebijakan Informasi Publik	1
3	Kepala Seksi Opini dan Aspirasi Publik	1
4	Kepala Seksi Layanan Informasi Publik	1
5	Operator	12
	<b>Jumlah</b>	<b>16</b>

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2020

Tingkat pendidikan serta pembinaan terhadap para pegawai merupakan salah satu hal yang dapat berpengaruh terhadap jalannya proses pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112.

**Tabel 3**  
**Tingkat Pendidikan Sumber Daya Manusia**

No	SDM yang terlibat	Tingkat Pendidikan			
		SMA	D3	S1	S2
1	Kepala Bidang Informasi Publik	-	-	-	1
2	Kepala Seksi Kebijakan Informasi Publik	-	-	-	1
3	Kepala Seksi Opini dan Aspirasi Publik	-	-	-	1
4	Kepala Seksi Layanan Informasi Publik	-	-	1	-
5	Operator	2	4	6	-
	<b>Jumlah</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2020

Pembinaan adalah hal lain yang dibutuhkan sebagai bekal pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin khususnya yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal paanggilan darurat muba siaga 112 sebagai unit pelaksana pusat panggilan kedaruratan. Salah satu saran dan pelatihan yang diberikan adalah tata cara pelaksanaan program nomor layanan panggilan darurat untuk muba standby 112. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat juga merasa bahwa pelayanan yang diberikan untuk menanggapi panggilan darurat telah dilakukan dengan baik.

#### b. Dana/Anggaran

Biaya operasional ini berasal dari dana Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Musi Banyuasin yang dialokasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin guna kelancaran jalannya pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112. Pelaksanaan program ini disediakan dana/anggaran yang diperoleh dari Anggaran Pendapatan

Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Musi Banyuasin yang dialokasikan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin. Dan pembuatan sistem aplikasi Emergency Call Center untuk pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin.

#### a. Sarana dan Prasarana

Kondisi sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin yang ada saat ini semuanya dalam kondisi baik.

**Tabel 4**  
**Sarana dan Prasarana Muba Siaga 112**  
**Tahun 2018**

No	Jenis Fasilitas	Jumlah	Kondisi
1	Gedung Kantor	1 Unit	Baik
2	TV Wall (TV 42 Inch, Cabling, Bracket),	2 Unit	Baik
3	Komputer Server (PC Desktop Core i3-7100CU @2.40GHz, 4 GB DDR3, 1 TB HDD, DVD±RW, NIC, VGA Intel HD Graphics 620, Keyboard, Mouse)	4 Unit	Baik
4	Headset (Dual Tube USB with Voice Controller, Amplifier. Noice Cancel)	4 Unit	Baik
5	Internet Networking Bandwith 300 Mbps	1 Unit	Baik
6	Intranet Networking Fiber Optic 18 KM	1 Unit	Baik
7	Tower BTS	11 Unit	Baik

Sumber : Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin Tahun 2018

Dalam pelaksanaan layanan kedaruratan muba siaga 112 masih



kurang kendaraan operasional pada beberapa unit kerja yang berkaitan dalam penanganan kedaruratan muba siaga 112. Selain kendaraan operasional masih terkendala juga dikarenakan kurangnya pos-pos keamanan di beberapa desa yang kurang terjangkau lokasinya dengan kecamatan. Hal tersebut membuat penanganan menjadi terkendala untuk dilakukan dengan cepat atau membutuhkan banyak waktu. Selain itu kendala lainnya yaitu di beberapa desa juga masih mengalami keadaan sinyal atau jaringan telepon yang kurang maksimal untuk melakukan panggilan kedaruratan muba siaga 112. Layanan Muba Siaga 112 memang tidak dikenakan biaya telepon, namun dalam pelaksanaannya tetap dibutuhkan jaringan atau sinyal telepon. Sehingga dengan begitu masih terdapat kendala dari masyarakat untuk melakukan panggilan kedaruratan dikarenakan di beberapa desa di daerah Kabupaten Musi Banyuasin masih ada yang belum mengalami keadaan sinyal atau jaringan telepon yang maksimal.

### **Pengorganisasian**

#### **a. Pembagian kerja sesuai dengan tupoksi**

Pembagian tugas dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin sebagai unit pelaksana pusat panggilan kedaruratan sudah dilaksanakan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal ini dapat dilihat dari pembagian tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten

Musi Banyuasin telah dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan maupun ketentuan yang berlaku, sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.

#### **b. Koordinasi Antar Instansi Terkait**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin dimana Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin merupakan unit pelaksana pusat panggilan kedaruratan muba siaga 112, namun dalam penanganannya diteruskan kepada unit pelaksana penanganan kedaruratan muba siaga 112. Dimana unit pelaksana penanganan kedaruratan muba siaga 112 merupakan beberapa unit kerja yang berada di Kabupaten Musi Banyuasin .

Berdasarkan hasil penelitian koordinasi yang dilakukan berjalan dengan baik sehingga dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 terlaksana secara maksimal.

### **Pelaksanaan**

#### **a. Persiapan**

pada tahap persiapan dilakukan sosialisasi kepada masyarakat secara langsung pada saat pelaksanaan acara launching program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 yang bertempat di Ruang Oproom Pemkab Musi Banyuasin. Selain disampaikan secara langsung, sosialisasi tersebut juga disampaikan kepada masyarakat melalui media massa pasca

acara launching program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112.

Namun dalam kenyataan di lapangan masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya. Memang masyarakat sudah mengetahui tentang adanya program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 namun kendalanya masyarakat belum mengetahui prosedur pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112. Masyarakat masih belum mengetahui prosedur pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112. Masyarakat lebih cenderung menghubungi langsung ke unit atau dinas yang berikatan dengan permasalahan yang ingin disampaikan.

#### **b. Pelaksanaan**

Dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin menggunakan sistem yang disebut dengan Sistem Emergency Call Center. Sistem Emergency Call Center digunakan untuk menerima panggilan kedaruratan muba siaga 112 yang diterima dari masyarakat dan kemudian dengan sistem tersebut panggilan diteruskan kepada unit pelaksana penanganan kedaruratan muba siaga 112.

Sistem Emergency Call Center dan WhatsApp Group (WAG) Muba Siaga 112 yang dikelola dengan baik dan tepat sehingga dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 terlaksana secara maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian ,evaluasi dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin sebagai unit pelaksana pusat panggilan kedaruratan sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Dimana telah dilakukan evaluasi dari segi teknologi yaitu pada Sistem Emergency Call Center dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin telah dilakukan dengan baik. Sistem Emergency Call Center harus menjadi pokok utama yang harus diperhatikan agar dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 dapat berjalan sebagaimana mestinya sehingga dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 terlaksana secara maksimal.

#### **c. Pengawasan**

##### **1)Evaluasi**

Evaluasi dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin telah dilakukan dengan baik. Pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 telah berjalan sebagaimana mestinya. Evaluasi menjadi tolak ukur apa saja yang perlu dipertahankan ataupun diperbaiki dalam proses pelaksanaan program pelayanan tersebut.

##### **2)Monitoring**



Monitoring merupakan aspek penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan program serta alokasi sumber daya dalam menyelenggarakan kegiatan Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin secara keseluruhan dan memastikan keberlanjutan pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112. Monitoring yang dilaksanakan secara periodik.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Secara keseluruhan Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin telah dilaksanakan dengan optimal ataupun maksimal. Walaupun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala di dalamnya diantaranya yaitu : Sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan program pelayanan kedaruratan yang masih kurang, Kurangnya sosialisasi tentang layanan kedaruratan muba siaga 112.

### **KESIMPULAN**

secara keseluruhan Pelaksanaan Program Pelayanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Muba Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin sudah terlaksana namun belum maksimal. Hal ini karena sarana dan prasarana pendukung dalam pelaksanaan pelayanan kedaruratannya yang masih kurang dan kurangnya sosialisasi atau pengetahuan

masyarakat dalam penggunaan layanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112. Untuk lebih jelasnya, dapat diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Perencanaan**

- a. Sumber daya manusia dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 rata-rata berpendidikan Sarjana Strata-1 (S1). Operator layanan nomor tunggal ini telah diberikan pembinaan dan pelatihan dalam melaksanakan tugasnya.
- b. Dana/anggaran berasal dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Musi Banyuasin.
- c. Sarana dan Prasarana sudah memadai dan dalam kondisi baik, masih kurang diadakannya pos-pos keamanan pada beberapa desa yang lokasinya kurang terjangkau dari kecamatan dan juga masih kurangnya pengadaan kendaraan operasional dalam pelaksanaan penanganan kedaruratan muba siaga 112.

#### **2. Pengorganisasian**

- a. Pembagian kerja sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin sudah dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan maupun ketentuan yang berlaku sehingga tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.
- b. Selain koordinasi antar pegawai, koordinasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika juga dilakukan oleh beberapa unit kerja terkait yang berada pada Kabupaten Musi Banyuasin yang bertanggung jawab sebagai unit pelaksana

penanganan kedaruratan muba siaga 112.

### 3. Pelaksanaan

- a. Persiapan dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 telah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat namun masyarakat masih belum sepenuhnya mengetahui penggunaan pelayanan kedaruratan muba siaga 112. Kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menggunakan layanan muba siaga 112 mengakibatkan masyarakat cenderung menghubungi langsung ke unit pelaksana penanganan kedaruratan .
- b. Pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba siaga 112 sudah terlaksana sebagaimana mestinya dan pada Sistem Emergency Call Center dan WhatsApp Group (WAG) Muba Siaga 112 juga telah dikelola dengan baik dan tepat guna.
- c. Evaluasi dalam pelaksanaan program sudah terlaksana sebagaimana mestinya yaitu pada Sistem Emergency Call Center yang telah dikelola dengan baik sehingga terlaksananya pelayanan yang maksimal.

### 4. Pengawasan

- a. Evaluasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin sudah terlaksana sebagaimana mestinya
- b. Monitoring telah dilaksanakan dengan baik dan monitoring dilaksanakan secara periodik oleh Kepala Bidang Informasi Publik sehingga dalam pelaksanaan program pelayanan nomor tunggal panggilan darurat muba

siaga 112 dapat terlaksana secara optimal.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi IV*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Organisasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handoko, T Hani. 1995. *Manajemen*. BPFE. Yogyakarta.
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan. Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Harahap, TriRustiana, 2010. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus KTP di Kota Bekasi)*. Yogyakarta: MAP-UGM.
- Hasibuan, Malayu, S.P. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Haji Masaung.
- Jabar. 2004. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media*. Yogyakarta: Kusnadi.
- Manullang, M. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Miles B, Mathew, dan Huberman, A Michall. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pengembangan Sumber daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Poewardarmita. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Rahayu, Amy, Y. S, 1997. *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality (Serqual) dalam Jurnal Bisnis dan Birokrasi* No.1 Vol.1.
- Ratminto & Winarsih, Atiksepti. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian. 2009. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar, JPG. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: LAN-RI.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Stoner. 1992. *Manajemen, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Syafii, Inu Kencana. 1998. *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT PERTJA.
- Tarigan. 2005. *Menulis Sebagai ... Dalam buku Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Warni Sri.
- Trey. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Penerbit Gramedia Pustaka.
- Trigono. 1997. *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: LP3ES.
- Singarimbun, Masri & Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zeithamel, A. Parasutamman, Leonard L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perceptions and Expectation*. United States of America. The Free Press A Division Of Macmillan, Inc.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 71 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat di Kabupaten Musi Banyuasin.
- Keputusan Bupati Musi Banyuasin No. 566/KPTS-DINKOMINFO/2018 tentang Pelaksana Pusat Panggilan Kedaruratan dan Unit Penanganan Kedaruratan Layanan Muba Siaga 112.