



KESIAPAN SUMBER DAYA APARAT PSC (*PUBLIC SAFETY CENTER*) 119 TAKALAR DALAM PENGIMPLEMENTASIAN *E-GOVERNMENT* UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK YANG EFEKTIF

Lukman Nul Hakim Amran¹, Yuliana²

Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar¹

Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar²

lukmanul283@gmail.com

ABSTRAK

PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar adalah layanan yang diberikan kepada masyarakat untuk kondisi gawat darurat. PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar. Kondisi gawat darurat membutuhkan kesiapan matang bagi aparat untuk memberikan pelayanan publik. Kesiapan aparat tidak hanya diukur dari aparat tapi banyak indikator yang dibutuhkan. Pelayanan yang efektif di masa sekarang dapat diwujudkan dengan pengimplementasian *E-Government*. Terlebih di layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar yang masih baru karena berdiri pada tahun 2019. Sehingga kesiapan sumber daya aparat sangat penting untuk mewujudkan pelayanan yang efektif. Jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dan jumlah informan sebanyak lima orang yang ditentukan secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, *display data* dan *conclusion*. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kesiapan sumber daya aparat di PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar diukur melalui beberapa elemen yaitu *political environment, leadership, planning, stakeholder, budgets, transparency* dan *technology*. Selain itu, untuk penerapan *E-Government* juga terdapat elemen yang harus dipenuhi yaitu *support, capacity* dan *value*. Berdasarkan elemen tersebut kesiapan sumber daya aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar untuk penerapan *E-Government* belum efektif karena teknologi belum memadai. Meskipun aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar telah siap dan mahir namun, terhalang oleh anggaran yang tinggi sehingga sistem aplikasi *E-Government* belum diperdakan. Namun di sisi lain PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar telah memiliki *website* dan sosial media dimana *website* dan sosial media tersebut merupakan tahapan awal dari penerapan *E-Government*.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Gawat Darurat, PSC (Public Safety Center) 119 Takalar*

ABSTRACT

The entry of western cultural values accompanied by the development of globalization currents is PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar is a service provided to the public for emergency conditions. PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar is under the auspices of the Takalar District Health Office. Emergency conditions require a mature readiness for the apparatus to provide public services. The readiness of the apparatus is not only measured by the apparatus but many indicators are needed. Effective services today can be realized by implementing *E-Government*. Especially in the PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar service which is still new because it was established in 2019. So that the readiness of apparatus resources is very important to realize effective services. This type of research uses qualitative research and the number of informants is five people who are determined by *purposive sampling*. Data collection techniques using observation techniques, interviews and documentation studies. The data analysis technique uses

data reduction, data display and conclusion. The results of this study found that the readiness of personnel resources at PSC (Public Safety Center) 119 Takalar was measured through several elements, namely the political environment, leadership, planning, stakeholders, budgets, transparency and technology. In addition, for the implementation of E-Government there are also elements that must be met, namely support, capacity and value. Based on these elements, the readiness of the PSC (Public Safety Center) 119 Takalar apparatus for the implementation of E-Government has not been effective because the technology is not adequate. Although the PSC (Public Safety Center) 119 Takalar apparatus is ready and proficient, however, it is hindered by a high budget so that the E-Government application system has not yet been implemented. But on the other hand PSC (Public Safety Center) 119 Takalar already has a website and social media where the website and social media are the initial stages of implementing E-Government.

Keywords: Public Service, Emergency, PSC (Public Safety Center) 119 Takalar

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi yang telah berkembang di Indonesia menjadi sebuah tantangan baru yang dihadapi oleh para birokrat dan aparat pemerintah. Birokrasi yang selama ini seolah identik dengan adanya berbagai masalah membutuhkan sebuah pembaharuan yang dapat membuat masa depan birokrasi menjadi lebih baik. Berbagai tuntutan datang untuk penyempurnaan pelayanan publik seiring dengan perkembangan reformasi birokrasi tersebut.

Pelayanan publik hadir sebagai salah satu wujud dari hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Rakyat Indonesia telah memilih wakil-wakilnya dengan harapan nantinya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah memberikan kepuasan kepada

masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan ada atau tidaknya keluhan dari masyarakat (Mujiharjo dan Basuki, 2019).

Kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi indikator penting dalam keberhasilan kepemimpinan suatu pemerintahan. Cerminan tata kelola yang baik terlihat dari cara pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Sudah saatnya pemerintah membenahi segala aspek atau patologi birokrasi yang sering muncul dalam pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan hal yang menarik untuk dibahas. Hal ini disebabkan pelayanan publik di Indonesia seperti lekat dengan kurangnya kompetensi yang dimiliki oleh aktor pemerintah atau sumber daya aparat yang

melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Ditambah lagi rakyat yang semakin menuntut adanya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien tentunya menambah beban kepada aparat pemerintah untuk lebih siap lagi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas dapat diukur dari kesiapan para sumber daya aparat dalam memberikan pelayanan. Suatu pelayanan publik yang baik adalah yang sesuai dengan standar dari pelayanan publik itu sendiri. Namun, pada realita yang ada penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparat yang belum memadai (Rukayat, 2017).

Apalagi seiring perkembangan teknologi pelayanan publik yang diberikan pemerintah tentu juga harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Salah satunya yaitu dengan menerapkan konsep *E-Government*. *E-Government* adalah konsep yang menerapkan teknologi

informasi dan komunikasi untuk membantu kerja pemerintah. *E-Government* berkembang seiring dengan perkembangan teknologi maka berbagai kerja-kerja pemerintah akan dimudahkan dengan adanya penerapan *E-Government*.

Penerapan *E-Government* di daerah menjadi penting selain karena memang teknologi yang semakin canggih, pemerintah memang sudah menginstruksikan untuk kepala daerah di setiap wilayah di Indonesia untuk menerapkan *E-Government* pada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Misalnya saja kebijakan *E-Government* yaitu INPRES nomor 3 tahun 2003 tentang strategi dan kebijakan nasional pelaksanaan *E-Government* kemudian PERPRES No. 95 tahun 2018 tentang pemerintahan berbasis elektronik.

Penerapan konsep *E-Government* akan membawa banyak manfaat terhadap layanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Pelayanan akan terasa lebih mudah dan tidak berbelit-belit serta membutuhkan waktu yang

lama. Sebab hal seperti inilah yang membuat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kian rendah. Selain itu, tanpa adanya kesiapan sumber daya aparat yang berkompeten menjadi hal yang harus segera dibenahi. Sarana yang disediakan pemerintah akan sia-sia tanpa adanya sumber daya aparat yang siap dalam mengimplementasikannya.

Persoalan yang sering muncul dan menjadi kendala bagi pengimplementasian *E-Government* terletak pada kesiapan yang dimiliki oleh sumber daya aparat. Percuma pemerintah telah menyediakan sarana dan prasarana untuk penerapan *E-Government* namun, sumber daya tidak siap dalam mengaplikasikannya. Tentu kesiapan para aparat pemerintah sangat penting dalam pelaksanaan *E-Government* untuk mempermudah pemberian pelayanan publik. Selain itu, salah satu yang menjadi indikator dalam menilai kinerja pemerintah dalam pelayanan publik adalah kualitas sumber dayanya.

Berdasarkan data pada ombudsman menyatakan bahwa

Kabupaten Takalar masuk zona merah dalam penilaian tingkat kepatuhan pelayanan publik. Hasil penilaian ini mengharuskan pemerintah Kabupaten Takalar untuk melakukan pembenahan pada kepatuhan pelayanan dan kepastian realisasi pelayanan agar dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat khususnya evaluasi terhadap OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang menyelenggarakan pelayanan publik seperti PSC (*Public Safety Center*) (Lestari, 2019).

Terdapat suatu inovasi pada pelayanan publik pada kondisi kegawatdaruratan yang menarik dan tentunya harus membutuhkan kesiapan sumber daya aparat yang kompeten. Layanan ini biasa disebut dengan PSC (*Public Safety Center*) 119. PSC (*Public Safety Center*) 119 merupakan amanah dari Instruksi Presiden No. 4 Tahun 2013, yang seluruh kabupaten/kota di Indonesia harus membentuk PSC. Layanan ini akan terus dikembangkan sampai semua daerah otonom (kab/kota) memiliki PSC sesuai dengan fungsi PSC sebagai pusat koordinasi layanan

kegawatdaruratan di suatu daerah.

PSC (*Public Safety Center*) bekerja sama dengan fasilitas pelayanan kesehatan terdekat untuk merujuk pasien dalam menangani keadaan yang gawat darurat. Layanan *emergency* dilakukan terpadu secara nasional, terdapat komunikasi antara Pusat (Kementerian Kesehatan) dengan PSC (*Public Safety Center*) di daerah serta melibatkan RS, Puskesmas, Klinik, Kepolisian, Pemadam Kebakaran, BNPB, dan lain-lain. Antara NCC dan PSC (*Public Safety Center*) saling terhubung dalam satu sistem, sistem ini juga menghubungkan antara PSC-PSC yang sudah terintegrasi dengan 119 (Sylvana, 2020).

Salah satu layanan PSC (*Public Safety Center*) yang telah ada di Sulawesi Selatan yaitu unit PSC (*Public Safety Center*) 119 di Takalar. Layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 di Takalar ini telah meresmikan gedung pada akhir tahun 2020 lalu, dengan harapan layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar ini dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kehadiran

gedung PSC (*Public Safety Center*) 119 di Takalar merupakan salah satu bentuk dari perhatian pemerintah pada kegawatdaruratan. Layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar juga bekerja sama dengan *stakeholder* lainnya misalnya saja TNI, POLRI, SATPOL PP, DAMKAR, BPBD dan Tim SAR (Wahab, 2020).

Keberadaan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar juga diamanahkan sebagai posko satgas Covid-19, yang mengharuskan PSC (*Public Safety Center*) 119 melakukan tugas semaksimal mungkin sehingga mampu menekan angka pertumbuhan Covid-19 dan angka kegawatdaruratan. Menekan pertumbuhan Covid-19 sudah lama menjadi sebuah *outline* dalam berbagai berita dan media. Pastinya tidak mudah dalam menekan angka Covid-19 yang terus bertambah setiap harinya. Oleh karena itu, berbagai komponen dalam PSC (*Public Safety Center*) 119 ini, harus betul-betul siap dalam menangani Covid-19 dan kondisi kegawatdaruratan.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul **"Kesiapan Sumber Daya Aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar dalam Pengimplementasian *E-Government* untuk Mewujudkan Pelayanan Publik yang Efektif"**. Penelitian ini akan berorientasi pada kesiapan aparat di layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 di Takalar terlebih dalam penerapan konsep *E-Government*.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* karena digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*.

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 03 Juni sampai 21 Agustus 2021. Lokasi penelitian bertempat di

layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar tepatnya di Jl. Kemakmuran, Kalabbirang, Pattalassang, Kabupaten Takalar.

C. Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian ini digunakan dengan cara *purposive sampling* yaitu informan dipilih berdasarkan pada tujuan penelitian dan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Adapun yang dijadikan informan dalam penelitian ini yaitu Kepala UPTD PSC 119 Takalar (1 orang), Pegawai PSC 119 Takalar (2 orang), dan Masyarakat (2 orang).

Penentuan informan dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian untuk mengungkap informasi terkait kesiapan sumber daya aparat dalam pengimplementasian *E-Government* untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan untuk menilai indikator dari keberhasilan pelayanan publik. Sedangkan informan masyarakat dipilih

berdasarkan partisipasi masyarakat yang telah dilayani oleh PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data utama yang digunakan untuk menjangkau berbagai data dan informasi yang terkait dengan fokus yang dikaji. Data primer adalah data yang diambil secara langsung kepada informan. Hal ini dilakukan melalui metode wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang terkait dengan kondisi kegawatdaruratan *Public Safety Center* 119 yang ada di Kabupaten Takalar. Data sekunder terutama

diperoleh melalui dokumentasi dan *internet searching*.

E. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini meliputi (Rukajat, 2018 :22-27).

1. Observasi

Dalam melakukan observasi peneliti bertindak sebagai partisipan dan non partisipan. Artinya peneliti mencoba mempelajari dan memahami perilaku orang-orang yang terlibat di dalamnya dengan sebisa mungkin berpartisipasi penuh. Peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan langsung yang secara sistematis terhadap kondisi kegawatdaruratan di Kabupaten Takalar.

2. Wawancara

Wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara terstruktur. Teknik berstruktur dilakukan melalui pertanyaan-

pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Artinya peneliti mengadakan wawancara langsung dengan Pegawai UPTD PSC 119 Takalar dan Masyarakat.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Selain itu, dokumentasi juga menggunakan *internet searching* yaitu pencarian informasi di internet.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat 3 (tiga) komponen pokok menurut Miles dan Huberman (Zakariah dkk, 2020: 54-57) yaitu.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu perlu dicatat secara teliti

dan rinci seperti telah dikemukakan makin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan makin banyak kompleks dan rumit untuk itu perlu segera dilakukan analisis data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif dan deskriptif

3. *Conclusion* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan transkrip wawancara dan matriks wawancara.

Transkrip wawancara adalah teknik yang digunakan untuk menyimpulkan jawaban dari satu informan sedangkan matriks wawancara digunakan untuk menyimpulkan jawaban dari seluruh informan dari beberapa kategori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar bertempat di Jl. Kemakmuran, Kalabbirang, Pattalasang, Kabupaten Takalar. PSC (*Public Safety Center*) termasuk dalam UPTD (Unit Pelaksana Teknis Daerah) yang berdiri sejak tahun 2019. Selain itu, PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar ini berada di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Takalar. PSC (*Public Safety Center*) ini memiliki tugas pokok untuk melayani masyarakat yang sedang dalam kondisi kegawatdaruratan.

Layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar ini melayani masyarakat dengan gratis tanpa memungut biaya apapun. Layanan yang diberikan adalah layanan yang

termasuk dalam kondisi kegawatdaruratan. Jenis layanan kasus gawat darurat yang dilayani oleh PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar sebagai berikut :

1. Korban Kecelakaan
2. Korban Tenggelam
3. Korban Luka Bakar
4. Korban Keracunan
5. Nyeri Dada dan Perdarahan
6. Batuk Darah/ Muntah Darah
7. Sesak Napas atau Kesulitan Bernapas
8. Penurunan Kesadaran Tiba-tiba
9. Pasien Kejang, Diare, Muntah Hebat dan
10. Kasus Kegawatdaruratan lainnya.

PSC (*Public Safety Center*) 119 merupakan pemberian layanan kepada masyarakat terkhusus pada kondisi gawat darurat. PSC (*Public Safety Center*) 119 merupakan terobosan pemerintah untuk meningkatkan layanan khususnya di tingkat *emergency*. Sejauh ini PSC (*Public Safety Center*) 119 didukung dengan berbagai kebijakan pemerintah yang mengharuskan adanya PSC (*Public Safety Center*) 119 di setiap kab/kota. Salah satunya telah ada di Sulawesi Selatan layanan PSC tepatnya di Kabupaten Takalar.

PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar merupakan layanan *pra hospital*. Masyarakat yang sedang dalam kondisi gawat darurat bisa segera menghubungi *call center* dari PSC (*Public Safety Center*) dalam hal ini *call center* 119. Mengingat kondisi gawat darurat merupakan hal-hal yang tidak disangka-sangka yang terjadi secara tiba-tiba pastinya membutuhkan kesiapan aparat dalam pelaksanaan pelayanan. Pelayanan gawat darurat yang ditawarkan oleh PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar membutuhkan sebuah kesiapan sumber daya aparat dengan catatan bisa memenuhi segala indikator yang telah ditentukan.

Political environment yang tercipta di layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar adalah bentuk dukungan dari pemerintah dalam peningkatan kesiapan sumber daya aparat. Pemerintah Daerah Kabupaten Takalar telah mendukung adanya PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar sejak berdiri pada tahun 2019. Bentuk dukungan pemerintah terdapat pada fasilitas yang diberikan walaupun belum maksimal sehingga penerapan *E-Government* belum

maksimal. Selain itu, jika dibandingkan dengan kabupaten lain hanya dua kabupaten yang menyaingi PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar

Dukungan yang diberikan oleh pemerintah juga membutuhkan sebuah kemampuan dan keberdayaan dari pemerintah daerah dan pemimpin PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar dalam hal ini kepemimpinan atau *leadership* yang dimiliki oleh pemimpin. Usaha pemerintah yang dirasakan oleh PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar belum efektif. Seharusnya ada sistem yang dimiliki oleh PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar dan tersambung dengan kabupaten atau kecamatan namun karena anggaran yang tidak mencukupi dan pandemi membuat keradaan sistem itu tesendak.

Mewujudkan sebuah pelayanan yang baik membutuhkan persiapan yang matang. PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar yang merupakan layanan kasus gawat darurat perlu mempersiapkan kendaraan seperti *ambulance* karena PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar merupakan layanan *pra*

hospital yang kebanyakan menjemput pasien di luar sehingga sarana yang paling penting adalah kendaraan. Selain itu, dari segi farmasi memang ada namanya *emergency kit* yang di dalamnya sudah memiliki alat-alat yang dibutuhkan untuk menangani pasien.

Aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar juga ada *review* setiap tahunnya untuk mengevaluasi kinerja dari aparatnya. Selain itu, layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar diperkenalkan ke masyarakat melakukan sosialisasi karena sebenarnya PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar belum terlalu dikenal di masyarakat. Namun, di masa pandemi ini PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar dapat lebih dikenal lagi oleh masyarakat.

PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar ini bekerja sama dengan berbagai *stakeholder* misalnya TNI, POLRI, DAMKAR, SATPOL PP, Tim SAR dan BPBD. Bersama dengan *stakeholder* yang bekerja sama dengan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar di setiap pelatihan dengan melakukan advokasi sosialisasi. Diharapkan

dengan adanya kerja sama yang terjalin bisa menjadi perpanjangan tangan dari PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar.

Selanjutnya untuk mewujudkan hubungan yang terbuka antara aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar dengan masyarakat diwujudkan dengan adanya transparansi data ataupun informasi. Mengenai data-data di PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar itu terstruktur dan tersistem serta memiliki pelaporan tersendiri. Membangun transparansi di masyarakat bukanlah hal yang sulit karena memang PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar rutin melakukan sosialisasi. Ditambah lagi di masa pandemi ini satgas Covid Kabupaten Takalar ada di PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar.

PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar bekerja dengan mendahulukan nyawa terlebih dahulu, layanan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar tidak memungut biaya kepada masyarakat saat memberikan pelayanan. Selain itu, para aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar selalu *stay* 24 jam untuk melayani kondisi gawat

darurat. Pengelolaan anggaran di PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar ada di DPA di bawah Dinas Kesehatan yang sudah terakomodir dari awal sampai sekarang.

Pelaporan yang dilakukan masih manual di komputer dan dikirim melalui aplikasi *Whatsaap* karena lagi-lagi terkendala oleh sistem dan anggaran yang tinggi. Seharusnya sistem aplikasi PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar dari *call center* PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar sendiri ke pusat yang membutuhkan perencanaan yang matang. Selain itu, sumber daya aparat di PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar sudah mahir dalam menerapkan teknologi jika memang ada teknologi berbasis *E-Government* yang memadai.

Konsep pelayanan dari PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar ini ketika misalnya ada kasus *pra hospital* yang terjadi keluarga atau masyarakat dapat segera menghubungi *call center* dari PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar. Selanjutnya tim PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar akan segera turun untuk mengevakuasi pasien kemudian observasi di tempat apakah akan

dirujuk ke Rumah Sakit ataupun Puskesmas terdekat.

Selama menghubungi *call center* 119 tidak ditemukan kendala yang berarti. Aparat dari PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar juga akan cepat datang setelah ada masyarakat yang menghubungi, namun kembali lagi terhadap rute perjalanan yang ditempuh juga menentukan ketetapan waktu dari aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar. Pelayanan yang diberikan oleh PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar sudah terstruktur sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) setiap layanan kasus memiliki SOP Nya tersendiri. Pelayanan yang diberikan telah mencerminkan keadilan tanpa adanya diskriminasi kepada masyarakat.

Kesiapan aparat dibutuhkan untuk di PSC (*Public Safety Center*) ini apalagi sekarang sudah ada konsep *E-Government* yang mengharuskan adanya peran teknologi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesiapan sumber daya aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar sangat dibutuhkan dalam pemberian pelayanan gawat darurat yang

berbasis *E-Government* untuk menciptakan pelayanan yang efektif. Pelayanan yang efektif di sini tentunya pelayanan yang bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Keberadaan PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar memberikan banyak manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang memberikan kemudahan masyarakat tidak perlu lagi datang ke Puskesmas ataupun Rumah Sakit. Masyarakat bisa langsung menghubungi *call center* dari PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar. Aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar akan segera turun untuk mengevakuasi pasien.

Jika ditinjau dari penerapan *E-Government* PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar, sudah memiliki *website* ataupun sosial media lain. *Website* dan sosial media itu sendiri merupakan instrument awal dari penerapan *E-Government*. Masyarakat pun sering mengakses *website* dan sosial media dari PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar yang berisi tentang kegiatan dari

PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar.

KESIMPULAN

Kesiapan sumber daya aparat di PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar belum maksimal khususnya dalam pengimplementasian *E-Government*. Hal ini karena kesiapan aparat dalam penerapan *E-Government* yang didukung dengan berbagai elemen belum terpenuhi. Selain itu, untuk mewujudkan penerapan *E-Government* yang baik di PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar terdapat elemen sukses yang harus dipenuhi yaitu : *Support, Capacity,* dan *Value*.

Berdasarkan elemen tersebut dapat diwujudkan sebuah pelayanan yang efektif di PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar. Tentunya dengan tetap memperhatikan indikator keberhasilan pelayanan berdasarkan PERMENPAN No. 36 Tahun 2012. PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar dari segi konsep pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP yang ada. Pelayanan yang diberikan mudah dimengeti dan terciptanya transparansi informasi antara aparat PSC (*Public Safety Center*) 119

Takalar juga mencerminkan keberhasilan *E-Government*. Selain itu, pelayanan yang diberikan tanpa membedakan masyarakat dan pelayanan yang ramah serta tepat waktu menjadikan masyarakat senang dengan layanan yang diberikan oleh aparat PSC (*Public Safety Center*) 119 Takalar.

DAFTAR PUSTAKA.

- Lestari, A.P.D. 2019. Masuk Zona Merah Penilaian Ombudsman, Wabup Takalar: Akan Melakukan Pembenahan. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--masuk-zona-merah-penilaian-ombudsman-wabup-takalar--akan-melakukan-pembenahan>. 08 Juli 2021(10:42).
- Mujiharjo, F.,N. dan Basuki, M. 2019. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Bidang Kesehatan (Studi Kasus: Faskes Tingkat I Mojokerto). *Jurnal Desiminasi Teknologi*. 7(2): 93-94.
- Rukajat, A. 2018. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rukayat, Y. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*. 11(2): 56-57.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sylvana, B. 2020. Tanggung Jawab Pemerintah Daerah dalam Penyelenggaraan Kedaruratan Pra-Hospital Melalui Public Safety Center (PSC) untuk Peningkatan Layanan Kesehatan di Indonesia. *Jurnal Aktualita*. 3(1): 547-564.
- Zakariah, M. A., Afriani, V., dan Zakariah, K. M.2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development (R n D)*. Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.