

PROSIDING

**SEMINAR NASIONAL
ADMINISTRASI PUBLIK**

Relasi Governansi dalam Agenda Reformasi
Birokrasi Multidimensional di Indonesia

Editor: Tiyas Nur Haryani, S.Sos, M.Si

Reviewer:

Dr. Didik G. Suharto, M.Si

Dr. Desiderius Priyo Sudibyoy, M.Si

12 Juli 2018, Universitas Sebelas Maret

PROSIDING

SEMINAR NASIONAL ADMINISTRASI PUBLIK

Relasi Governansi dalam Agenda Reformasi
Birokrasi Multidimensional di Indonesia

Editor: Tiyas Nur Haryani, S.Sos, M.Si

Reviewer:

Dr. Didik G. Suharto, M.Si

Dr. Desiderius Priyo Sudibyو, M.Si

12 Juli 2018, Universitas Sebelas Maret



Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret

Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik

Relasi Governansi dalam Agenda Reformasi Birokrasi Multidimensional di Indonesia

Penanggungjawab : Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M. Si

Ketua : Dr. Kristina Setyowati, M.Si

Sekretaris : Dr. Rina Herlina Haryanti, M.Si

Anggota :

Dr. Rutiana Dwi W, M.Si

Rino A. Nugroho, S.Sos, M.T.I, Ph.D

Syafa Aulia Achidsi, S.I.P, MPA

Agusniar Rizka Luthfia, S.Sos., M.P.A

Pembantu Pelaksana :

Sugiyanto

Trimin

Reviewer :

Dr. Didik G. Suharto, M.Si

Dr. Desiderus Priyo Sudibyo, M.Si

Editor : Tiyas Nur Haryani, S.Sos, M.Si

Desain Cover : eLtorros

Layout : eLtorros

Hak cipta pada penulis

Cetakan I, 2018

ISBN: 978-602-53435-0-6

Diterbitkan oleh :

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Jl. Ir. Sutami 36 A Jebres Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

panitia.snap@gmail.com

ORGANISASI PUBLIK	109
<i>Bureaucratic Polity Di Indonesia: Rejeki Penguasa Atau Penolong Demokrasi</i>	
Jacika Pifi Nugraheni, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	110
Efektivitas Media Informasi Sistem Penanggulangan Kegawatdaruratan Terpadu (SPGDT) Kota Surakarta	
Mahardhika Mulya Adi Pamungkas, Rutiana Dwi Wahyunengseh	128
Model <i>E-Readiness</i> Pemerintah Kota Magelang dalam Menerapkan Pelayanan Publik Berbasis <i>Smart Government</i>	
Joko Tri Nugraha dan Retno Dewi Pramodia Ahsani	137
Penerimaan Aplikasi Solo Destination oleh Masyarakat Surakarta	
Nabila Nur Meity Elviandry, Herwan Parwiyanto	149
Perempuan Dalam Politik Wujudkan Prinsip Partisipasi dan Kesetaraan dalam Good Governance	
Paulina Deby Putri Indrawati, Herwan Parwiyanto	157
Dilema Pengangkatan Tenaga Honorer	
Ayudya Fitri Basuki, Kristina Setyowati	164
Aparatur Sipil Negara (Praktik Etika Aparatur Sipil Negara) Memerangi Maladministrasi Birokrasi Melalui Budaya Organisasi	
Fadhilla Artiwi Putri dan Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	171
Disfungsi Perilaku Pemimpin Organisasi Publik: Faktor Pendorong dan Reformasi Kepemimpinan	
Desti Permitasari	178
Berpolitik Menggunakan Isu Etnosentrisme: Dilema Etika dalam Pengeksklusifan “Putra Daerah” di Pemerintahan Daerah	
Yelladys Nuring Alifagusta, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	186
Kapasitas Pemerintahan Berkelanjutan di Hamparan Migas	
Idham Ibty	194
Penggunaan Teknologi Informasi pada Kinerja Pegawai Dilihat dari Motivasi (Isu pada Kecamatan Tembalang Kota Semarang)	
Yuanindra Istighfarin	210
Etika Birokrasi Pemerintahan dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i>	
Budiarjo	217
Analisa Indikator Standar Pelayanan Minimum Perguruan Tinggi Islam Negeri Keagamaan (PTKIN) Islam terhadap Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 74 Tahun 2016	
Hastanti Agustin Rahayu, Hanafi Adi Putranto	227
Apakah Orwellian Terjadi di Indonesia ?	
Imam Bagus Sasami, Ismi Dwi Astuti Nurhaeni	239
ADMINISTRASI PEMERINTAH	249
Implementasi Kebijakan Pendidikan dalam Menanggulangi Kemiskinan (Implementasi Kebijakan Bantuan Pendidikan Masyarakat Kota Surakarta (BPMKS))	
Apriliani Rosa, Kristina Setyowati	250
Implementasi Strategi Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda dan Olahraga dalam Mengembangkan Pariwisata di Kabupaten Klaten	
Lianggi Agustina, Kristina Setyowati	256
Netralitas Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pilkada Serentak Kabupaten Bantul Tahun 2015	
Widuri Wulandari	264

Efektivitas Media Informasi Sistem Penanggulangan Kegawatdaruratan Terpadu (SPGDT) Kota Surakarta

Mahardhika Mulya Adi Pamungkas, Rutiana Dwi Wahyunengseh

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta

mahardhikamap@student.uns.ac.id, rutianawidya@staff.uns.ac.id

Abstrak

Sistem Penanggulangan Gawat Daruratan Terpadu (SPGDT) merupakan upaya pemerintah guna menyediakan layanan kegawatdaruratan yang diperlukan bagi masyarakat, bentuk nyata dari upaya tersebut ialah dengan munculnya program layanan yang dinamakan *Public Safety Center* (PSC) di berbagai daerah Indonesia. *Public Safety Center* (PSC) Kota Surakarta merupakan salah satu dari sembilan *Public Safety Center* di Jawa Tengah yang telah menggunakan media informasi berbasis website didalam mendukung pelayanan kegawatdaruratan. Penulisan artikel ini memiliki tujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas website *Public Safety Center* Kota Surakarta dengan domain alamat *spgdt.surakarta.go.id* sebagai media informasi dalam mendukung layanan kegawatdaruratan medis. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan artikel ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik observasi dan studi literatur. Alat analisis yang digunakan dalam mengukur efektivitas website sebagai media informasi terdiri dari dimensi kemunculan website, kualitas informasi, dan aksesibilitas website. berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, website yang dimiliki oleh *Public Safety Center* Kota Surakarta dinilai efektif sebagai media informasi. Keberadaan website yang efektif sebagai media informasi PSC akan memberikan dampak pada ketersediaan layanan dukungan publik bagi masyarakat didalam memperoleh informasi dukungan ketika membutuhkan layanan kegawatdaruratan yang dibutuhkan melalui PSC Kota Surakarta.

Kata kunci: Layanan Kegawatdaruratan, Website, Efektivitas, Media Informasi.

Abstract

Sistem Penanggulangan Kegawatdaruratan Terpadu (SPGDT) is a government effort to provide emergency services needed for the public, the real form of the effort is the emergence of a service program called *Public Safety Center* (PSC) in some areas of Indonesia. *Public Safety Center* (PSC) Surakarta is one of the nine *Public Safety Centers* in Central Java that has used website-based information media in support of emergency services. This article made to see how far the effectiveness of website of *Public Safety Center* of Surakarta City with domain address **spgdt.surakarta.go.id** as information media in support of medical emergency service. The research method used in the compilation of this article is the descriptive qualitative method with data collection methods conducted by observation techniques and literature studies. The analytical tool used in measuring the effectiveness of the website as a information media consists of the dimensions of the emergence of the website, the quality of information, and accessibility of the website. based on the results of this article, the website owned by the *Public Safety Center* of Surakarta City is considered effective as a information media, the existence of an effective website as a media information PSC will give impact on the availability of public support services for the public in obtaining support information when requiring emergency services needed through PSC Kota Surakarta.

Keywords: Emergency Services, Website, Effectiveness, Media Information.

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara negara yang terus memperbaiki kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakatnya, Angka Harapan Hidup (AHH) di Indonesia dinilai masih rendah dibandingkan negara-negara ASEAN lainnya, tahun 2010-2015 AHH di Indonesia menempati urutan ke-6 dari 8 negara ASEAN yang di survei oleh United Nations (UN) dengan angka harapan 70,1, meskipun mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 69,1 (Badan Pusat Statistik, 2014). Kaitan dengan Kecelakaan, jumlah korban yang meninggal diakibatkan karena kecelakaan di Indonesia masih tinggi, Berdasarkan *Global status survey on road safety 2013*. Indonesia menduduki peringkat 4 jumlah korban kematian terbanyak di Asia Tenggara setelah Thailand, Timor Leste, dan India (World Health Organization Regional Office For South East Asia, 2013).

Dalam rangka peningkatan kualitas kesehatan dibutuhkan koordinasi berbagai pihak seperti perencana dan pembuat kebijakan untuk menciptakan sebuah lingkungan dan kualitas hidup yang sehat (Deniz, 2015).

Berdasarkan data yang disadur dari Korlantas POLRI tahun 2016 triwulan ke-3 yaitu tanggal 1 oktober sampai 31 Desember 2016 terdapat kecelakaan lalu lintas sebanyak 25.434 kejadian, dengan daerah terbanyak berada di Jawa Timur sebanyak 5.808 kejadian disusul Jawa Tengah dengan 4.876 kejadian dan urutan terbanyak ketiga yaitu Sulawesi Selatan dengan 1.942 kejadian (KORLANTAS POLRI, 2016). Dari data tersebut memberikan gambaran bahwa jumlah kecelakaan yang ada di 3 (tiga) daerah tersebut masih tinggi termasuk Provinsi Jawa Tengah. Sehingga perlu peran pemerintah untuk memberikan sebuah upaya penanganan korban dari kecelakaan yang ada.

Pemerintah Indonesia melakukan sebuah tindakan melalui Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu, pemerintah meluncurkan sebuah program layanan kegawatdaruratan berbasis dalam jaringan (daring) yang dinamakan dengan

Public Safety Center (PSC) yang juga merupakan tindak lanjut dari Intruksi Presiden Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Program Dekade Aksi Keselamatan Jalan.

Hingga tahun 2016 menurut Menteri Kesehatan, Nila Djuwita F. Moeloek baru ada 49 dari 5.338 kabupaten/kota yang menerapkan program layanan ini (Kemenkes RI, 2016). Penerapan PSC sebagai layanan kegawatdaruratan terpadu juga telah diterapkan di Kota Surakarta, PSC di Kota Surakarta resmi diluncurkan sejak 1 juli 2016 (Humas DPRD Surakarta, 2016). Meskipun tahun 2015 kota Surakarta telah memiliki SPGDT yang berlandaskan pada Peraturan Walikota Surakarta Nomor 16c Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu yang dulunya belum terintegrasi dengan jaringan komunikasi Internet namun pembentukan dari PSC yang ada sekarang berbeda, dalam Peraturan Menteri Kesehatan No.19 Tahun 2016 daerah Kabupaten/Kota hanya memiliki wewenang untuk melaksanakan kegiatan sedangkan kewajiban dalam pembuatan dasar hukum tata laksana dilakukan oleh daerah provinsi yang dalam hal ini adalah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, PSC bekerja berdasarkan panggilan darurat bebas biaya dari masyarakat melalui *call center* 119, selain itu PSC Kota Surakarta juga memberikan layanan keterbukaan informasi mengenai ketersediaan stok darah yang ada di PMI Kota Surakarta, ketersediaan jumlah dokter dan kamar rawat inap rumah sakit yang bekerjasama dengan PSC Kota Surakarta di <http://spgdt.surakarta.go.id>, informasi yang diberikan mengalami pembaruan setiap waktu sehingga masyarakat mendapatkan informasi terbaru yang dibutuhkan.

Surakarta merupakan salah satu kota di Jawa Tengah yang telah menerapkan PSC dengan sistem informasi berbasis website, Didalam website resmi SPGDT Jawa Tengah, sampai pada Tahun 2017 hanya ada 9 daerah dan 1 rumah sakit daerah provinsi di Jawa Tengah yang memiliki SPGDT berbasis website yaitu Kota Semarang, Kota Surakarta, Kota Tegal. Kabupaten Boyolali, Kabupaten Pemalang, Kabupaten Jepara, Kabupaten Batang, Kabupaten Kudus, Kabupaten Purworejo dan RSUD Prof. Dr. Margono.

Konsep yang diterapkan di Kota Surakarta merupakan salah satu konsep pemerintahan berbasis elektronik yang sering dikenal dengan *electronic government*. Menurut Broadley, *E-gov* memiliki definisi sebuah langkah keberlanjutan dari pemerintah didalam melakukan optimalisasi permintaan pelayanan, partisipasi konstituen, pemerintahan dengan mengtransformasikan hubungan internal dan eksternal melalui teknologi, internet dan media baru (*new media*) (Barrenechea & Jenkins, 2014). Melalui sistem *e-gov* pemerintahan dapat menggunakan teknologi informasi guna membantu dalam melakukan layanan masyarakat secara lebih efisien (Hoga Sarigih, 2013). Berbagai bidang kehidupan yang diselenggarakan oleh pemerintah telah ditransformasikan menjadi pelayanan berkonsep *e-gov*.

Tujuan penggunaan Website oleh *Public Safety Center* Kota Surakarta adalah memberikan layanan dukungan informasi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan kegawatdaruratan terpadu oleh PSC. Sehingga dengan adanya media website masyarakat akan memiliki rujukan informasi terpercaya yang dibutuhkan pada saat pelayanan gawat darurat oleh PSC.

Penggunaan teknologi informasi disinyalir memberikan sebuah dampak yang baik bagi pemerintah, tujuan utama penggunaan dalam pelayanan public adalah untuk meningkatkan layanan elektronik, dimana memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, layanan, dan lain-lain (Nurudin, 2008). Selain itu Penggunaan teknologi informasi dalam bidang kesehatan mempunyai kemampuan untuk penghematan pembiayaan, meningkatkan efisiensi, peningkatan pelayanan pasien (Barrenechea & Jenkins, 2014). Namun di sisi lain, Penggunaan website dalam pemerintah ternyata hanya memberikan efektivitas di dalam penyampaian informasi namun tidak memberikan keefektivaan dalam memberikan pelayanan (Aprilia, et al., 2014).

Berdasarkan permasalahan tersebut, artikel ini bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas

website sebagai media informasi dalam menunjang pelayanan kegawatdaruratan medis *Public Safety Center* Kota Surakarta.

B. Tinjauan Pustaka

1. Sistem Informasi *Public Safety Center* Kota Surakarta

PSC adalah sebuah sistem penanggulangan pasien gawat darurat yang terdiri dari unsur, pelayanan pra Rumah Sakit, pelayanan di Rumah Sakit dan antar Rumah Sakit. Pelayanan berpedoman pada respon cepat yang menekankan *time saving is life and limb saving*, yang melibatkan pelayanan oleh masyarakat awam umum dan khusus, petugas medis, pelayanan ambulans gawat darurat dan sistem komunikasi, hadirnya teknologi dalam pelayanan merupakan usaha positif berpengaruh pada kontribusi sosial perubahan pada paradigma sistem kesehatan (A. BOTTI, 2015).

Sistem informasi dalam suatu pemahaman yang sederhana dapat didefinisikan sebagai satu sistem berbasis *computer* yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang serupa (Sutopo, 2007). Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai penyedia layanan kegawatdaruratan di Kota Surakarta, PSC menggunakan sistem informasi otomasi internet melalui sebuah *website*. Menurut (Yuhefizar, et al., 2009) website adalah keseluruhan halaman-halaman web yang terdapat dalam sebuah *domain* yang mengandung informasi, website yang dimiliki oleh PSC merupakan website statis, yaitu website yang tidak mengalami perubahan dan dalam hal ini website yang ada digunakan sebatas media informasi yang bersifat satu arah dari penyelenggara layanan kepada pengguna layanan. (Yuhefizar, et al., 2009).

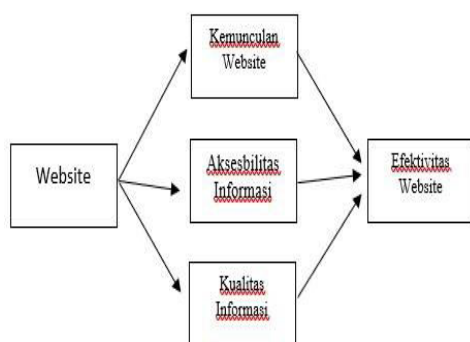
2. Efektivitas Website Sebagai Media Informasi.

Sistem kerja website menampilkan informasi hasil dari penyatuan data (*bridging*) Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) mitra dan lembaga kesehatan lainnya dengan Sistem Informasi PSC yang terus melakukan pembaruan secara *real time*.

Efektivitas suatu organisasi adalah sejauh mana sebuah organisasi telah memenuhi sarasannya dan tujuan dan seberapa baik dilakukan dalam proses (Khan, et al., 2012). Dalam konteks penelitian ini, *Public Safety Center* Kota Surakarta menciptakan sistem informasi berbasis website yang memiliki tujuan sebagai media penyajian informasi dukungan pelayanan kegawatdaruratan yang dibutuhkan masyarakat ketika melakukan akses terhadap pelayanan yang ada. Oleh karena itu dalam penelitian ini penilaian efektivitas tujuan organisasi dilihat melalui sejauh mana efektivitas website sebagai media penyampaian informasi layanan yang dimiliki organisasi PSC.

Deloan dan Mclean (2013) dalam (Sitoresmi, 2013), Sebuah sistem informasi dikatakan efektif apabila memenuhi enam (6) dimensi yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Keuntungan Profit. Namun dalam artikel penggunaan teori tersebut kurang relevan dikarenakan artikel ini hanya terbatas pada studi literature dan observasi media selain itu perspektif instansi PSC penyedia layanan informasi lebih ditekankan sehingga pelibatan masyarakat sebagai salah satu informan tidak dimungkinkan.

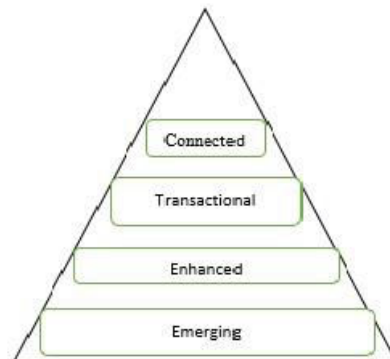
Untuk melakukan penilaian efektivitas website, peneliti mengembangkan sebuah model efektivitas website dengan memperhatikan 3 dimensi yaitu **kemunculan website, aksesibilitas informasi serta kualitas informasi.**



Gambar 1. Model efektivitas website yang dikembangkan oleh penulis
Sumber: Data olahan penulis

a. Kemunculan Website

Menurut (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2010) sebuah website yang menjadi alat peningkatan pelayanan dalam lembaga pemerintah, melalui beberapa tahap perkembangan.



Gambar 2. Model Kemunculan Website Menurut UNDP

Sumber: (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2010)

Tahapan dalam sebuah website menurut UNDP terbagi ke dalam beberapa tahapan yaitu tahapan *emerging*, tahapan *enhanced*, tahapan *transactional*, dan tahapan *conneceted*. Setiap tahapan memiliki karakteristik tersendiri dengan tujuan akhirnya sebuah website yang dimiliki sebagai alat yang digunakan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Aksesibilitas Informasi.

Aksesibilitas informasi publik berarti bahwa publik dapat memahami isi informasi melalui saluran atau metode yang disediakan (Gerring & Thacker, 2004). Oleh karena itu, keterbukaan informasi tidak akan berguna ketika masyarakat tidak cukup melek informasi. Menurut Heeks (2002) dalam (Rutiana, et al., 2012) ada tiga (3) sumber daya yang harus dimiliki oleh warga masyarakat agar dapat mengakses informasi publik yang diperlukan, antara lain: Waktu dan sumber daya finansial, Warga hanya akan dapat mengakses informasi publik apabila mereka mengetahui bahwa memang informasi itu tersedia bagi mereka.

Aspek motivasi warga untuk memperoleh informasi publik.

c. Kualitas Informasi

Informasi merupakan tujuan utama pembuatan website PSC, dengan adanya informasi yang ada, pemerintah berharap masyarakat merasa terbantu dengan kebutuhan informasi fasilitas kesehatan ketika mengalami situasi kegawat daruaratan.

Model *Webqual4* oleh (Barnes & Vidgen, 2003) menjelaskan bahwa sebuah website mempunyai sebuah kualitas informasi yang baik apabila memenuhi beberapa syarat, yaitu: Menyediakan Informasi yang cukup jelas. Menyediakan Informasi yang dapat dipercaya. Menyediakan informasi yang *up to date*. Menyediakan Informasi yang relevan. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami. Menyediakan informasi yang cukup detail.

C. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu tau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Ahmad, 2015). Tipe yang akan digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah deskriptif. Tujuan tipe ini menurut Lincoln dan Guba dalam (Aprilia, et al., 2014) untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dari objek yang telah diteliti. Berdasarkan hal tersebut, hal yang akan dibahas dalam penelian ini adalah pendeskripsian, interpretasi, serta uraian mengenai efektivitas penggunaan website sebagai media dalam menunjang pelayanan oleh *Public Safety Center* Kota Surakarta.

Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini observasi, menganalisis website PSC secara langsung dan mencari informasi yang dibutuhkan akan dilakukan dalam penelitian ini, untuk mempertajam analisa metode studi pustaka juga dilakukan dengan pencarian informasi melalui buku, jurnal, artikel,

surat kabar yang berkaitan dengan lingkup penelitian.

D. Hasil dan Pembahasan

1. Efektivitas Website Sebagai Media Informasi *Public Safety Center* Kota Surakarta.

Website yang dimiliki oleh *Public Safety Center* merupakan sebuah media informasi dari pemerintah dengan masyarakat. Apabila sebuah website telah memenuhi setiap indikator dalam dimensi yang ada dapat disimpulkan bahwa website tersebut telah efektif sebagai media penyampaian informasi. Berikut ini pembahasan dari setiap dimensi:

a. Perkembangan Website

1) Emerging/ Kemunculan

Website yang dimiliki oleh PSC didasarkan pada keputusan pemerintah kota Surakarta melalui Perwalkot Surakarta Nomor 16.c Tahun 2015, dalam pasal 18 ayat 2 menyebutkan kewajiban bagi setiap fasilitas kesehatan tingkat lanjut yaitu rumah sakit untuk melakukan pelaporan terhadap berbagai fasilitas pendukung yang sudah ditentukan oleh pemerintah yaitu, alamat dan nomor penting rumah sakit, ketersediaan tempat tidur, ICU, PICU, dan NICU yang juga tersedia informasi mengenai jumlah stok darah PMI serta jumlah panggilan darurat yang sudah terjadi, hal tersebut kemudian dilakukan sebuah *bridging* (penyatuan) data dan diolah menjadi kesatuan informasi yang ditujukan bagi masyarakat melalui sebuah website.

2) Enhanced/ Peningkatan

Pada tahap ini sebuah website sudah dilihat memiliki peningkatan fungsi untuk memberikan informasi yang lebih jauh. Website yang dimiliki oleh PSC belum memberikan informasi yang lebih jauh mengenai informasi yang dibutuhkan oleh pengguna website, selain keterkaitan akses dengan fasilitas kesehatan mitra juga belum dimiliki oleh website ini, sehingga jika pengguna informasi ingin melakukan akses informasi melalui website resmi milik fasilitas kesehatan yang ada, pengguna layanan informasi harus melakukan akses tersendiri diluar website PSC.

3) Transaccional/ Transaksional

Tahapan ini menuntut sebuah website dapat melakukan interaksi secara langsung dengan klien/pengguna layanan, website PSC belum bersifat dua arah, pengguna layanan informasi hanya bersifat menggunkan informasi belum dapat melakukan interaksi kepada PSC, memastikan informasi yang ada didalam website juga harus dilakukan tersendiri kepada fasilitas kesehatan terkait.

4) Connected/ Keterhubungan

Tahap terkahir ini, sebuah website sudah berubah menjadi badan yang terhubung dan menanggapi setiap masukan dari pengguna layanan. Website PSC belum berubah menjadi sebuah badan yang bisa secara langsung membangun hubungan dengan pengguna layanan informasi, untuk menerima segala bentuk pertanyaan, kritik, saran dan masukan lainnya dalam rangka perbaikan layanan, pengguna layanan hanya dapat melakukan tindakan masukan melalui *call center* yang telah ditentukan bukan melalui website yang ada.

Dari penjelasan diatas disimpulkan website yang dimiliki oleh *Public Safety Center* Kota Surakarta masih dalam tahapan satu (1) *Emerging*, hal tersebut juga sesuai dengan peruntukan website yang hanya digunakan sebagai media informasi dukungan dalam pelayanan kegawatdaruratan medis.

b. Kualitas Informasi Website

1) Menyediakan Informasi yang cukup jelas
Website yang dimiliki oleh PSC Kota Surakarta dinilai mempunyai informasi yang cukup jelas, ketersediaan informasi mengenai jumlah kamar inap, ICU, NICU, PICU, Dokter Umum, Dokter Jaga, Spesialis, serta stok darah yang tersedia di PMI jelas terinformasi dengan baik. Nomor telepon Intansi dan alamat dari setiap Rumah Sakit dan PMI juga tersedia Penggunaan bahasa yang sederhana menambah kejelasan informasi website.

2) Menyediakan Informasi yang dapat dipercaya
Informasi yang ditampilkan pada laman website dapat dikatakan sebagai informasi yang

terpercaya, hal tersebut didasarkan pada setiap rumah sakit maupun PMI telah mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi, apabila pengguna untuk melakukan konfirmasi secara langsung mengenai kebenaran informasi.

3) Menyediakan informasi yang *up to date*
Keseluruhan informasi yang ada dalam website merupakan informasi yang mengalami pembaruan setiap saat atau *real time*, sehingga pengguna informasi akan selalu mendapatkan informasi terbaru yang bisa digunakan dalam acuan penggunaan layanan kegawatdaruratan medis.

4) Menyediakan Informasi yang relevan
Informasi yang disediakan melalui website PSC merupakan informasi yang dibutuhkan oleh setiap pengguna layanan kegawatdaruratan, alamat keberadaan dan nomor telepon fasilitas kesehatan, kebutuhan akan jumlah kamar, kebutuhan akan dokter baik umum maupun spesialis, serta kebutuhan stok darah tersedia dan selalu diperbaharui informasinya, dengan demikian informasi yang disediakan oleh PSC melalui website merupakan informasi yang relevan bagi setiap pengguna layanan.

5) Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami
Penggunaan bahasa dalam setiap informasi yang ditampilkan di website menjadi penting bagi setiap orang yang akan memahami informasi website, bahasa yang singkat, dan padat membuat makna dalam setiap informasi dapat diserap secara jelas, selain itu tampilan yang sederhana dengan hanya penyajian satu halaman dan pembagian setiap kolom informasi yang jelas menjadikan setiap informasi yang dibutuhkan oleh pengguna informasi mudah untuk dibaca dan dipahami setiap informasi yang ditampilkan dalam website PSC.

6) Menyediakan informasi yang cukup detail
Informasi yang ditampilkan dalam website PSC dapat dikatakan sebagai informasi yang detail, menampilkan informasi identitas dan setiap fasilitas pendukung fasilitas kesehatan bahkan letak fasilitas kesehatan dalam koordinat peta

tersedia melalui fasilitas peta elektronik membuat informasi yang ada secara terperinci tersedia, pengguna informasi juga dapat melakukan pencarian informasi lebih detail dengan menghubungi nomor fasilitas kesehatan yang sudah tersedia dalam website,

7) Menyajikan informasi dalam format yang sesuai

Sajian informasi yang jelas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami tampilan yang sederhana menjadi segala informasi yang ada dalam website mudah diterima oleh siapapun bahkan dengan orang awam sekalipun, dengan memperhatikan hal tersebut, informasi yang tertera dalam website PSC disimpulkan sebagai informasi yang dikemas kedalam format yang sesuai bagi pengguna informasi dengan tingkat pemahaman informasi seperti apapun.

Dari tujuh (7) indikator yang telah dijelaskan diatas, informasi yang termuat dalam website PSC dapat dikatakan sebagai informasi yang berkualitas atau memenuhi standar kualitas informasi yang telah ditentukan.

c. Aksesibilitas yang disediakan PSC kepada masyarakat untuk mengakses website

1) Waktu dan sumber daya finansial

Sumber daya ini berbicara mengenai bagaimana informasi publik dapat diperoleh dengan metode yang sesederhana mungkin dan biaya serendah mungkin oleh warga. Penggunaan media internet melalui website dalam penyebaran informasi mengenai fasilitas pendukung layanan kegawatdaruratan oleh PSC Kota Surakarta merupakan salah satu upaya untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan akses informasi dalam segi efisiensi waktu dan biaya. Keunggulan penggunaan internet yang dalam hal ini sebagai media akses website adalah biaya yang murah dan pencari informasi bisa melakukan akses informasi dimanapun berada sehingga bisa meningkatkan efisiensi waktu yang diperlukan untuk mengakses informasi.

2) Warga hanya akan dapat mengakses informasi publik apabila mereka mengetahui bahwa memang informasi itu tersedia bagi mereka

Sumber daya ini memberikan pengertian bahwa informasi itu boleh dibuka dan diakses, mengetahui bagaimana informasi itu bisa diakses, dan mengetahui bagaimana informasi itu dapat diperoleh. Website yang dimiliki oleh PSC bersifat *open acces* dengan artian segala informasi yang dimiliki boleh diakses oleh siapapun dan dimanapun, masyarakat diperkenankan untuk mengakses melalui perangkat yang sudah terhubung ke internet. Dari website yang tersedia masyarakat dapat melakukan pemenuhan kebutuhan informasi mulai dari ketersediaan kamar baik kelas 1, 2, dan 3. Unit VK, ICU, ICCU, PICU, NICU, Ventilator, ketersediaan ambulans siaga, ketersediaan dokter, alamat dan nomor telepon rumah sakit, serta stok darah PMI dan keseluruhan informasi tersebut merupakan informasi dukungan yang tersedia bagi masyarakat ketika berada dalam kondisi gawat darurat. Informasi untuk melakukan akses pada website ditunjukkan oleh petugas kepada masyarakat ketika masyarakat melakukan panggilan kegawatdaruratan pada *call center*, namun apabila masyarakat tidak berkenan melakukan akses secara mandiri maka petugas akan memberikan rekomendasi rumah sakit terdekat/informasi stok darah yang berasal dari tampilan informasi website.

3) Aspek motivasi warga untuk memperoleh informasi publik

Menurut Fill More II, San Ford dalam (Indrajat, 2009) Motivasi berasal dari kata motive yang diartikan sebagai suatu kondisi yang menggerakkan suatu makhluk yang mengarahkannya kepada suatu tujuan atau beberapa tujuan dari tingkat tertentu. Dari pengertian tersebut dapat ditarik gambaran bahwa masyarakat dalam melakukan akses informasi digerakan berdasarkan tujuan yang dalam hal ini adalah mengetahui informasi pendukung layanan kegawatdaruratan. Ketersediaan informasi yang lengkap mulai dari jumlah kamar hingga stok darah menjadi gambaran bagaimana informasi yang disajikan melalui website menjadi dorongan dan rujukan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang ada di website tersebut, dengan kata lain website PSC telah menjadi sarana motivasi bagi

masyarakat didalam memperoleh informasi dukungan ketika membutuhkan layanan kegawatdaruratan.

E. Penutup

Website yang dimiliki oleh *Public Safety Center* Kota Surakarta merupakan sebuah media yang digunakan sebagai dukungan informasi layanan kegawatdaruratan medis. Dari tiga (3) dimensi yang telah ditentukan website PSC telah memenuhi semua dimensi yang ditentukan yaitu kemunculan website, kualitas informasi, dan aksesibilitas informasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa website yang dimiliki oleh PSC dinilai efektif untuk sebagai media informasi yang ditujukan bagi masyarakat dalam penyediaan layanan informasi dukungan kegawatdaruratan di Kota Surakarta.

Daftar Pustaka

- Ahmad, J. 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Aprilia, S. N., Wijaya, A. F. & Suryadi. 2014. "Efektivitas Website Sebagai Media E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Elektronik Pemerintah Daerah (Studi Pada Website Pemerintah Daerah Kabupaten Jombang)". *Wacana— Vol.17, No. 3*, Pp. 126-135.
- Badan Pusat Statistik. 2014. *Angka Harapan Hidup Penduduk Beberapa Negara (1995-2015)*. [Online] Tersedia di: <https://www.bps.go.id/linkTabelstatis/view/id/1517> [Diakses pada 6 Mei 2017].
- Barnes & Vidgen. 2003. *Measuring Website Quality Improvement: A Case Study Of The Forum On Strategic Management Knowledge Exchange*. New York: Industrial Management And Data System.
- Barrenechea, M. J. & Jenkins, T. 2014. *E-Government Or Out Of Government*. Canada: Open Text Corporation.
- Botti, A., Cosimato, Torre & Troisi. 2015. *Citizens' Participation In Healthcare Services Re-Design. How Public Health Providers Perceive Their Contribution..* Naples, S.N.
- Deniz, D. 2015. *Improving Perceived Safety For Public Health Through Sustainable Development*. S.L., Procedia, Pp. 632-642.
- Ella, S. 2010. "Pemanfaatan E-Government Dalam Menjawab Tantangan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik". *Jurnal Wacana Kinerja Vol.13 No.2* , Pp. 187-197.
- Hoga Sarigih, B. W. Y. 2013. "Sistem Informasi Lembaga Pemerintahan Di Indonesia Melalui Electronic Government (E-Government) Dengan Open Source Software". *Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer*, Pp. 210-221.
- Humas Dprd Surakarta. 2016. *Anggota Bp2d Kunjungi Spgdt Gajahan*. [Online] Tersedia di: [Http://Dprd.Surakarta.Go.Id/Anggota-Bp2d-Kunjungi-Spgdt-Gajahan/](http://dprd.surakarta.go.id/Anggota-Bp2d-Kunjungi-Spgdt-Gajahan/) [Diakses pada 7 Mei 2017].
- Indrajat, A. 2009. *Motivasi Masyarakat Mengikuti Pengajian Di Majelis Ta'alim Pondok Pesantren Metal Rejoso Pasuruan*, Malang: Universitas Islam Negeri.
- Kemendes RI. 2016. *Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (Spgdt) Mengurangi Tingkat Kematian Dan Kecacatan*. [Online] Tersedia di: [Http://Www.Yankes.Kemkes.Go.Id/Read-Sistem-Penanggulangan-Gawat-Darurat-Terpadu-Spgdt-Mengurangi-Tingkat-Kematian-Dan-Kecacatan-713.Html](http://www.yankes.kemkes.go.id/read-sistem-penanggulangan-gawat-darurat-terpadu-spgdt-mengurangi-tingkat-kematian-dan-kecacatan-713.html) [Diakses pada 6 Mei 2017].
- Khan, M. T., Khan, N. A., Ahmed, S. & Ali, M. 2012. "Connotation Of Organizational Effectiveness And Factors Affecting It". *International Journal Of Business And Behavioral Sciences*, Pp. 21-30.
- Korlantas Polri. 2016. *Laporan Kecelakaan Berdasarkan Polda*. [Online] Tersedia di: [Http://Www.Korlantas-Irsms.Info/Graph/Accidenttypetable](http://www.korlantas-irsms.info/graph/accidenttypetable) [Diakses pada 5 Mei 2017].
- Nurudin. 2008. *Hubungan Media: Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.