

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu merupakan kajian terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Tujuan dari penelaahan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui posisi penelitian, menemukan persamaan dan perbedaan fokus kajian, serta mengidentifikasi celah penelitian (research gap) yang dapat memperkuat urgensi penelitian ini.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi berbasis Android dalam pelayanan darurat, khususnya layanan ambulans dan penanganan kecelakaan, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian oleh Muhammad Fadhilunnas (2019)

Penelitian yang berjudul “Aplikasi Pemesanan Ambulans Kota Pekanbaru Berbasis Android” bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi pemesanan ambulans yang dapat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan ambulans secara cepat dan efisien. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan pemesanan dengan mengisi data keterangan kejadian serta titik lokasi kejadian. Melalui fitur pemetaan lokasi, pihak penyedia layanan ambulans dapat mengetahui rute menuju lokasi pemesan secara akurat.

Selain itu, pengguna juga dapat memantau posisi ambulans secara real-time. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi berbasis Android mampu meningkatkan kemudahan akses dan kecepatan layanan ambulans bagi masyarakat.

2. Penelitian oleh Saputra dan Hadi (2020)

Penelitian berjudul “Pengembangan Aplikasi Layanan Ambulans Darurat Berbasis Android” berfokus pada pengembangan sistem layanan ambulans darurat yang terintegrasi dalam sebuah aplikasi Android. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi yang dikembangkan telah melalui tahap perancangan dan pengujian sistem dengan baik serta mampu berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Aplikasi ini mendukung proses pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pemberian layanan kepada masyarakat. Penelitian ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi mobile dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di bidang kesehatan darurat.

3. Penelitian oleh Bagaskara et al. (2020)

Penelitian dengan judul “Perancangan Aplikasi Layanan Jasa Ambulance di Kota Jambi Berbasis Android” bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menemukan dan mengakses layanan ambulans yang tersedia di Kota Jambi. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman Java dengan Android Studio sebagai perangkat pengembangannya serta MySQL sebagai basis data. Selain fitur pemesanan ambulans, aplikasi ini juga menyediakan informasi kesehatan

yang dapat diakses oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat dalam memperoleh layanan ambulans secara lebih cepat dan terstruktur.

4. Penelitian oleh Dedi Saputra et al. (2021)

Penelitian berjudul “Rancang Bangun Aplikasi PESAMLINE (Pemesanan Ambulance Online) Berbasis Android” dilakukan untuk membantu masyarakat yang membutuhkan layanan ambulans dalam kondisi darurat seperti kecelakaan lalu lintas, ibu melahirkan, dan kondisi darurat lainnya. Aplikasi PESAMLINE memungkinkan pengguna mengirimkan pesan darurat kepada ambulans terdekat berdasarkan lokasi pemesan. Pengembangan aplikasi dilakukan menggunakan Android Studio dengan bahasa pemrograman Java serta metode pengembangan perangkat lunak Waterfall. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi PESAMLINE mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan ambulans secara online dan meningkatkan kecepatan respons layanan darurat.

5. Penelitian olehlegh EH Fanida (2023)

Munculnya aplikasi baru iniseakan menggeser peran pusat media yang telah lama sebagai wadah dalam menampung dan mengatasi keluhan warga Surabaya melalui berbagai macam fasilitasnya. Kemudian aplikasi ini juga membingungkan masyarakat dikarenakan adanya dualisme media yang hampir memiliki fungsi dan peran yang sama. Penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan metode penelitian kualitatif dan deskriptif.

Hasil dari penelitian ini yaitu menyimpulkan secara umum bahwa aplikasi Wargaku Surabaya yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya bekerja sangat efektif dalam mendukung pelayanan publik di kota Surabaya serta memberikan masukan dan saran untuk lebih meningkatkan dan memaksimalkan kinerja dari aplikasi ini. Faktor kualitas sistem, dalam menanggapi keluhan maupun saran dari pengguna respon yang diberikan cukup cepat dalam membantu masyarakat. Pengguna, sudah banyak masyarakat Surabaya yang menggunakan aplikasi ini. Kepuasan pengguna, dilihat dari banyaknya pengguna yang memberikan ulasan bagus terhadap aplikasi ini dan keuntungan profit yang didapatkan oleh masyarakat dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan aduan.

B. LANDASAN TEORI

Landasan teori merupakan kerangka konseptual yang digunakan sebagai dasar pemikiran dalam menjelaskan fenomena yang diteliti. Landasan teori berfungsi untuk memberikan pemahaman ilmiah mengenai konsep, definisi, prinsip, serta hubungan antarvariabel yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian saya yang berjudul “Efektivitas Aplikasi Tabalong Siaga: Dampaknya terhadap Efisiensi Penanganan Darurat Kecelakaan di Kecamatan Tanjung”, landasan teori difokuskan pada konsep efektivitas, efisiensi, pelayanan publik, inovasi pelayanan berbasis teknologi, aplikasi mobile, serta penanganan darurat kecelakaan.

1. Administrasi Negara

Administrasi negara adalah seluruh rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, yang mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap sumber daya publik serta pelaksanaan kebijakan-kebijakan negara guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat demi tercapainya tujuan nasional secara efektif, efisien, dan akuntabel sesuai dengan koridor hukum yang berlaku.

Administrasi negara juga salah satu cabang ilmu sosial yang mempelajari proses penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka mewujudkan tujuan negara. Administrasi negara berfokus pada bagaimana kebijakan publik dirumuskan, diimplementasikan, dan dievaluasi secara efektif dan efisien oleh aparat pemerintah.

Ilmu administrasi adalah ilmu yang mempelajari tentang proses dinamika kerjasama manusia. Kerja sama merupakan gejala yang sifatnya universal dan sudah ada dan berlangsung sejak jaman primitif sampai jaman modern. Administrasi dalam arti luas merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam kerangka kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Administrasi merupakan sesuatu yang bersifat universal jadi ia ada dan berkembang seiring dengan perkembangan peradaban manusia itu sendiri, hal itu disebabkan karena administrasi dapat dijumpai pada setiap aspek kehidupan (ekonomi, sosial, politik dsb). Karena begitu luasnya bidang

administrasi sampai sampai Robert Prethus mengatakan bahwa tidak ada ilmu sosial yang lebih luas cakupanya dibandingkan dengan ilmu administrasi. Administrasi merupakan salah satu sarana untuk melayani kebutuhan manusia. Administrasi yang baik adalah administrasi yang didasarkan asas-asas yang berlaku secara umum, sehingga dapat diterima semua pihak baik dari dalam organisasi itu sendiri maupun dari luar organisasi tersebut. Dengan administrasi manusia dapat lebih mudah mencapai tujuan hidupnya yang lebih baik, karena ilmu administrasi adalah ilmu yang mempelajari proses kegiatan manusia yang dilakukan secara kerja sama. Kalau kita amati apa yang kita pakai sekarang atau segala benda yang ada di rumah kita hampir semuanya hasil dari pembelian, karena kita tidak membuatnya sendiri. Ini membuktikan bahwa banyak kebutuhan hidup manusia diperoleh melalui kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan orang lain. dengan kata lain manusia memerlukan kerja sama dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

- a. Edward H. Litchfield: Administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dibimbing.
- b. Dwight Waldo: Administrasi negara adalah manajemen dan organisasi dari manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

- c. Prof. Prajudi Atmosudirdjo: Administrasi negara adalah bantuan penyelenggaraan dari pemerintah, artinya pemerintah tidak dapat berjalan sendiri tanpa adanya administrasi yang menopangnya.

2. Paradigma Administrasi

Paradigma administrasi negara merupakan suatu cara pandang atau kerangka berpikir yang digunakan untuk memahami bagaimana administrasi publik dijalankan oleh pemerintah dalam mengelola sumber daya, melaksanakan kebijakan, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat. Paradigma ini tidak bersifat statis, melainkan terus berkembang mengikuti dinamika sosial, politik, ekonomi, dan kemajuan teknologi. Oleh karena itu, perubahan paradigma administrasi negara mencerminkan adanya penyesuaian terhadap tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam. Administrasi negara dipahami sebagai keseluruhan proses yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka mencapai tujuan negara melalui kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam konteks ini, administrasi negara tidak hanya berfungsi sebagai alat pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai instrumen utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Seiring perkembangannya, paradigma administrasi negara mengalami beberapa pergeseran penting, yang dapat dijelaskan sebagai berikut

1) Paradigma Administrasi Publik Klasik (Old Public Administration)

Paradigma administrasi publik klasik merupakan paradigma awal yang menekankan pada pentingnya birokrasi sebagai instrumen utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Paradigma ini berkembang pada masa ketika negara berperan dominan dalam mengatur berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Tokoh seperti Dwight Waldo menjelaskan bahwa administrasi negara merupakan proses manajemen dan organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan pemerintah. Dalam paradigma ini, birokrasi dipandang sebagai sistem yang harus berjalan secara rasional, terstruktur, dan berdasarkan aturan yang jelas.

Ciri-ciri utama paradigma ini meliputi:

- 1) Struktur organisasi yang hierarkis dan kaku
- 2) Penekanan pada aturan dan prosedur formal
- 3) Pengambilan keputusan yang bersifat top-down
- 4) Aparatur sebagai pelaksana kebijakan

Paradigma ini memiliki kelebihan dalam menciptakan keteraturan dan stabilitas administrasi. Namun, kelemahannya adalah kurang fleksibel, lambat dalam merespons perubahan, serta kurang memperhatikan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan.

2) Paradigma New Public Management (NPM)

Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap kinerja pemerintah, muncul paradigma New Public Management (NPM) yang menekankan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan administrasi publik. Paradigma ini mengadopsi prinsip-prinsip manajemen sektor swasta ke dalam sektor publik. Dijelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara optimal. Konsep ini menjadi dasar utama dalam paradigma NPM.

Tokoh seperti Peter F. Drucker menekankan bahwa organisasi harus mampu melakukan pekerjaan yang benar (efektivitas) dan dengan cara yang benar (efisiensi). Hal ini sangat relevan dalam konteks pelayanan publik modern.

Karakteristik paradigma NPM antara lain:

- 1) Fokus pada hasil (output dan outcome)
- 2) Pengukuran kinerja secara terukur
- 3) Efisiensi penggunaan anggaran dan sumber daya
- 4) Orientasi pada kepuasan pengguna layanan
- 5) Kompetisi dan inovasi dalam pelayanan

Paradigma ini mendorong pemerintah untuk lebih profesional, responsif, dan produktif. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan aplikasi Tabalong Siaga merupakan bentuk penerapan prinsip NPM,

karena bertujuan meningkatkan efisiensi waktu respons dan efektivitas penanganan darurat.

3) Paradigma New Public Service (NPS)

Paradigma New Public Service (NPS) muncul sebagai kritik terhadap NPM yang dianggap terlalu berorientasi pada efisiensi dan logika pasar. Paradigma ini menekankan bahwa tujuan utama administrasi publik adalah melayani masyarakat sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan semata.

Menurut Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, pemerintah harus berperan sebagai pelayan publik yang mengutamakan nilai-nilai demokrasi, partisipasi, dan keadilan sosial.

Ciri-ciri utama paradigma NPS meliputi:

- 1) Masyarakat sebagai citizen (warga negara), bukan customer
- 2) Pelayanan publik berorientasi pada kepentingan bersama
- 3) Pentingnya partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan
- 4) Transparansi dan akuntabilitas
- 5) Responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat

Disini juga dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa paradigma NPS sangat relevan dalam

penelitian ini, karena aplikasi Tabalong Siaga bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan darurat bagi masyarakat.

d. Paradigma Administrasi Publik Berbasis Digital (E-Government / Digital Governance)

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan paradigma baru dalam administrasi publik, yaitu digital governance atau e-government. Paradigma ini menekankan pemanfaatan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi merupakan upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Teknologi memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Ciri utama paradigma ini antara lain:

- 1) Penggunaan aplikasi digital dalam pelayanan public
- 2) Integrasi sistem informasi antar instansi
- 3) Akses layanan secara real-time
- 4) Transparansi dan akuntabilitas berbasis data
- 5) Peningkatan partisipasi masyarakat melalui teknologi

Aplikasi Tabalong Siaga merupakan contoh nyata dari implementasi paradigma ini. Dengan memanfaatkan teknologi mobile dan sistem pelaporan berbasis lokasi, aplikasi ini mampu:

- 1) Mempercepat penyampaian informasi darurat
- 2) Meningkatkan koordinasi antar instansi\
- 3) Mengurangi keterlambatan penanganan
- 4) Meningkatkan efisiensi pelayanan darurat

Dengan demikian, teknologi tidak hanya menjadi alat bantu, tetapi juga menjadi faktor utama dalam transformasi administrasi publik modern. Dan dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa paradigma administrasi negara telah mengalami perkembangan dari paradigma tradisional yang berorientasi pada birokrasi menuju paradigma modern yang berorientasi pada pelayanan, efisiensi, dan pemanfaatan teknologi.

Dalam konteks penelitian ini, paradigma administrasi negara yang digunakan merupakan kombinasi dari:

- 1) New Public Management, yang menekankan efisiensi dan efektivitas
- 2) New Public Service, yang menekankan pelayanan kepada masyarakat
- 3) Digital Governance, yang menekankan pemanfaatan teknologi

Ketiga paradigma tersebut saling melengkapi dalam menjelaskan bagaimana aplikasi Tabalong Siaga dapat berperan sebagai inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan efisiensi penanganan darurat kecelakaan. Dengan demikian, penelitian ini tidak

hanya melihat aspek teknis aplikasi, tetapi juga memahami perubahan paradigma administrasi publik yang melatarbelakanginya.

3. Konsep Efektivitas

Efektivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kegiatan, program, atau sistem dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Siagian, efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Dengan kata lain, efektivitas menekankan pada pencapaian hasil atau tujuan akhir.

Dalam konteks organisasi publik, efektivitas sering digunakan untuk menilai sejauh mana kebijakan, program, atau inovasi pelayanan mampu memberikan hasil sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Program dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan target, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Efektivitas tidak hanya diukur dari terlaksananya suatu kegiatan, tetapi juga dari dampak yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Efektivitas merupakan salah satu konsep penting dalam ilmu manajemen, administrasi, pendidikan, dan organisasi. Secara umum, efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu kegiatan atau program dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai atau mendekati tujuan yang diharapkan.

Menurut Peter F. Drucker, efektivitas adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Artinya, efektivitas lebih menekankan pada pemilihan tujuan yang tepat dan pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan tersebut, bukan sekadar seberapa banyak aktivitas yang dilakukan.

Handoko (2003) menyatakan bahwa efektivitas merupakan tingkat keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Dalam pandangan ini, efektivitas berhubungan langsung dengan hasil akhir suatu kegiatan. Apabila tujuan dapat tercapai sesuai rencana, maka kegiatan tersebut dapat dikatakan efektif.

Menurut Steers (1985), efektivitas organisasi adalah sejauh mana organisasi mampu mencapai tujuan-tujuannya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada tanpa menimbulkan tekanan atau konflik yang berlebihan di dalam organisasi. Definisi ini menekankan bahwa efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil, tetapi juga dari proses pencapaian tujuan tersebut.

Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1997) mengartikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian hasil yang diharapkan dari suatu individu, kelompok, atau organisasi. Efektivitas menunjukkan hubungan antara output yang dihasilkan dengan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga semakin tinggi tingkat pencapaiannya, semakin efektif suatu kegiatan.

Sementara itu, Mulyasa (2004) menjelaskan bahwa efektivitas adalah kesesuaian antara hasil yang dicapai dengan tujuan yang telah ditetapkan, baik dilihat dari segi kualitas, kuantitas, maupun ketepatan waktu. Dalam konteks pendidikan, efektivitas sering digunakan untuk menilai keberhasilan proses pembelajaran.

Menurut Sutrisno (2010), efektivitas merupakan tingkat keberhasilan pelaksanaan pekerjaan yang dinilai berdasarkan tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditentukan. Jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan tujuan yang direncanakan, maka pekerjaan tersebut dinilai efektif.

Menurut William N. Dunn, efektivitas merupakan salah satu kriteria utama dalam evaluasi kebijakan publik. Efektivitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu kebijakan, program, atau kegiatan mampu mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, suatu program dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan awal yang direncanakan.

Dunn menekankan bahwa efektivitas berfokus pada hasil (outcome), bukan hanya pada proses pelaksanaan. Artinya, meskipun suatu program telah dilaksanakan sesuai prosedur, program tersebut belum tentu efektif apabila tidak memberikan dampak nyata bagi masyarakat. Oleh karena itu, efektivitas harus diukur dari perubahan atau manfaat yang dirasakan oleh kelompok sasaran. Ada beberapa hal menurut William N.

Dunn, yang mempengaruhi efektivitas yaitu: efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsibilitas, ketepatan.

Menurut Guy G. Gable bersama tim penelitiannya (Gable et al.), efektivitas suatu sistem informasi tidak hanya dilihat dari keberhasilan teknis sistem tersebut, tetapi juga dari sejauh mana sistem mampu memberikan manfaat nyata bagi organisasi dan penggunanya. Teori ini dikenal melalui model keberhasilan sistem informasi (Information System Success Model) yang menekankan bahwa suatu sistem dikatakan efektif apabila mampu mendukung kinerja organisasi serta memberikan nilai tambah yang signifikan.

Gable et al. mengemukakan bahwa efektivitas sistem informasi dapat diukur melalui beberapa dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dampak individu, dan dampak organisasi. Keempat dimensi ini saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem berbasis teknologi.

1. Kualitas sistem

Berkaitan dengan kinerja teknis dari sistem itu sendiri, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, kecepatan akses, dan fleksibilitas sistem. Sistem yang berkualitas tinggi akan memudahkan pengguna dalam mengoperasikannya tanpa hambatan yang berarti.

2. Kualitas informasi

Merujuk pada hasil atau output yang dihasilkan oleh sistem, seperti keakuratan data, kelengkapan informasi, relevansi, dan ketepatan waktu

informasi yang disajikan. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat.

3. Dampak individu

Menunjukkan sejauh mana sistem informasi mampu meningkatkan kinerja individu pengguna, misalnya dalam mempercepat pekerjaan, meningkatkan produktivitas, serta mempermudah proses penyelesaian tugas.

4. Dampak organisasi

Berkaitan dengan kontribusi sistem terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan, seperti peningkatan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta pencapaian tujuan organisasi.

Dalam konteks penelitian ini, teori efektivitas menurut Gable et al. sangat relevan untuk digunakan dalam menganalisis aplikasi Tabalong Siaga. Efektivitas aplikasi tidak hanya dilihat dari apakah aplikasi tersebut dapat digunakan, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi mampu memberikan manfaat nyata, seperti mempercepat waktu respons penanganan darurat, meningkatkan koordinasi antarinstansi, serta mempermudah masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat. Dengan demikian, pendekatan Gable et al. memberikan kerangka yang komprehensif dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi berbasis pelayanan publik.

Dari berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan erat dengan pencapaian tujuan. Efektivitas tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memperhatikan kesesuaian antara perencanaan, pelaksanaan, dan hasil yang diperoleh. Oleh karena itu, efektivitas sering dijadikan sebagai indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu program, kebijakan, atau kegiatan.

4. Inovasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau penyelenggara negara kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjamin terselenggaranya pelayanan yang adil dan merata.

Pelayanan publik yang berkualitas ditandai dengan adanya prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, kecepatan, kemudahan, dan kepastian pelayanan. Pemerintah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks.

Dalam konteks penanganan darurat kecelakaan, pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan aspek administratif, tetapi juga menyangkut keselamatan dan nyawa manusia. Oleh karena itu, pelayanan darurat harus

dilaksanakan secara cepat, tepat, dan terkoordinasi. Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi

Inovasi pelayanan publik adalah upaya pembaruan yang dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan kepada masyarakat. Inovasi dapat berupa perubahan pada sistem, prosedur, metode, maupun pemanfaatan teknologi baru. Menurut Osborne dan Brown, inovasi sektor publik merupakan proses penciptaan dan penerapan ide baru yang menghasilkan perubahan signifikan dalam cara organisasi publik beroperasi dan memberikan layanan.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu bentuk inovasi yang paling berkembang saat ini. Teknologi informasi memungkinkan pelayanan dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Aplikasi berbasis mobile, sistem informasi geografis, dan layanan digital lainnya telah banyak digunakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Sinambela mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Sinambela, pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan perizinan. Pelayanan publik tidak selalu

menghasilkan produk fisik, tetapi lebih menekankan pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, aparaturnya pemerintah dituntut untuk bersikap ramah, cepat tanggap, dan profesional. Kualitas pelayanan menjadi cerminan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Moenir menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Moenir menekankan bahwa pelayanan publik harus berlandaskan aturan dan prosedur yang jelas. Setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi. Aparatur pemerintah harus bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP) agar pelayanan berjalan tertib dan adil. Selain itu, pelayanan publik harus memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan agar masyarakat merasa dilayani dengan baik.

Ratminto dan Winarsih mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah pusat maupun daerah.

Menurut mereka, pelayanan publik mencakup dua bentuk utama, yaitu barang publik (seperti jalan, jembatan, dan taman kota) dan jasa publik (seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan). Pemerintah

berkewajiban menyediakan pelayanan tersebut secara merata dan berkeadilan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Oleh sebab itu, pemerintah harus terus berinovasi untuk meningkatkan mutu layanan.

Denhardt dan Janet Vinzant Denhardt menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan upaya pemerintah dalam melayani warga negara, bukan sekadar mengendalikan atau mengatur mereka.

Menurut pandangan New Public Service dari Denhardt, aparatur pemerintah harus menempatkan masyarakat sebagai warga negara (citizen), bukan sebagai pelanggan semata. Pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan bersama dan nilai-nilai demokrasi. Pemerintah tidak hanya fokus pada efisiensi, tetapi juga pada partisipasi masyarakat, keadilan sosial, dan transparansi. Pelayanan publik harus mendorong keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan.

Agus Dwiyanto (2011) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Dwiyanto menekankan bahwa pelayanan publik merupakan fungsi utama birokrasi. Aparatur pemerintah harus memahami kebutuhan masyarakat dan meresponsnya dengan tepat. Pelayanan publik harus bersifat responsif, akuntabel, dan transparan. Selain itu, Dwiyanto menyoroti pentingnya evaluasi kinerja pelayanan agar pemerintah dapat terus memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan UU ini, pelayanan publik merupakan kewajiban negara yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah maupun badan usaha milik negara/daerah. Pelayanan harus memenuhi prinsip kepastian hukum, kesamaan hak, profesionalitas, dan partisipatif. Undang-undang ini juga mengatur hak dan kewajiban masyarakat serta mekanisme pengaduan jika pelayanan tidak sesuai standar.

Dari berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa secara profesional, adil, dan bertanggung jawab. Pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada kepuasan pengguna, tetapi juga harus menjunjung tinggi nilai demokrasi, transparansi, dan akuntabilitas.

5. Penanganan Darurat Kecelakaan

Penanganan darurat kecelakaan adalah serangkaian tindakan cepat dan tepat yang dilakukan untuk menyelamatkan korban kecelakaan serta mencegah terjadinya dampak yang lebih serius. Penanganan darurat

melibatkan berbagai pihak, seperti masyarakat, tenaga medis, kepolisian, dan instansi terkait lainnya.

Keberhasilan penanganan darurat sangat ditentukan oleh kecepatan informasi, ketepatan lokasi, serta koordinasi antar pihak. Keterlambatan dalam penanganan dapat memperburuk kondisi korban dan meningkatkan risiko kematian. Oleh karena itu, sistem penanganan darurat yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan.

Pemanfaatan aplikasi Tabalong Siaga diharapkan dapat membantu mempercepat alur informasi dari masyarakat kepada petugas, sehingga penanganan darurat kecelakaan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat sasaran.

Menurut Anwar (2014), mengungkapkan tindakan pertolongan pertama merupakan sebuah perlakuan pada korban kecelakaan sebelum ditangani oleh petugas medis dengan tujuan menghindarkan korban dari cedera yang lebih parah. Tujuan dilakukannya tindakan atau penanganan awal kondisi gawat darurat pada kecelakaan lalu lintas untuk menyelamatkan kehidupan, mencegah keadaan menjadi lebih buruk dan mempercepat kesembuhan pada korban. Upaya pertolongan terhadap korban kecelakaan lalu lintas harus dipandang sebagai satu sistem yang terpadu dan tidak terpecah-pecah, mulai dari pre-hospital stage, hospital stage dan rehabilitation stage, sehingga mampu mengurangi resiko kematian dan kecacatan fisik. Masyarakat awam yang melakukan penanganan pertama pada korban gawat darurat harus menguasai tiga cara

dasar dalam keadaan darurat seperti meminta bantuan pertolongan, menguasai teknik bantuan hidup dasar (resusitasi jantung paru) dan menguasai teknik menghentikan perdarahan.

(Khoirul, 2013) Masyarakat awam merupakan masyarakat pertama yang mengetahui kejadian kecelakaan sebelum ditangani oleh tenaga medis di rumah sakit. Masyarakat yang paham tentang penanganan korban kecelakaan akan mampu menolong nyawa korban sebelum ditangani tenaga medis, sedangkan masyarakat yang memiliki pengetahuan kurang dalam penanganan korban kecelakaan akan tidak bisa menangani korban tersebut sebelum ditangani pihak medis, padahal pertolongan pertama perlu dilakukan untuk menyelamatkan nyawa korban kecelakaan lalu lintas.

(Cho, 2015) Pertolongan pertama sangat penting perannya jika berada dalam keadaan yang tidak diharapkan seperti kecelakaan. Masyarakat sudah banyak yang mengetahui pentingnya pertolongan pertama namun tidak sampai pada tahap mempelajari. Selain itu masyarakat beranggapan bahwa pertolongan pertama berguna ketika situasi gawat darurat yang mungkin tidak akan mereka alami. Perlu dipahami bahwa pertolongan pertama yang diberikan ketika kecelakaan merupakan bantuan yang sangat mendesak dan sangat dibutuhkan. Mendesak karena pada saat itu paramedis tidak langsung mendatangi korban. Meskipun demikian, tanpa didasari dengan pengetahuan yang benar tentang pertolongan pertama, masyarakat seringkali menjadi panik dan tidak tahu harus berbuat apa ketika menghadapi kondisi darurat

tersebut. Sehingga, karena salah penanganan dari awal itulah justru memperparah situasi serta kondisi korban Indikator Efektivitas Aplikasi Pelayanan Publik

Untuk menilai efektivitas suatu aplikasi pelayanan publik, diperlukan indikator-indikator yang jelas dan terukur. Menurut teori efektivitas organisasi dan pelayanan publik, beberapa indikator yang dapat digunakan antara lain kemudahan penggunaan (*usability*), kecepatan akses, keandalan sistem, ketepatan informasi, serta tingkat kepuasan pengguna.

Kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana aplikasi dapat dipahami dan digunakan oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Aplikasi yang efektif harus memiliki antarmuka yang sederhana, bahasa yang mudah dipahami, serta prosedur penggunaan yang tidak rumit. Kecepatan akses berkaitan dengan kemampuan aplikasi dalam memproses dan menyampaikan informasi tanpa hambatan teknis yang berarti.

Keandalan sistem mencerminkan stabilitas aplikasi dalam berbagai kondisi penggunaan. Aplikasi yang sering mengalami gangguan teknis akan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Ketepatan informasi berkaitan dengan akurasi data yang disampaikan, terutama terkait lokasi kejadian dan jenis kecelakaan. Sementara itu, kepuasan pengguna menjadi indikator penting karena mencerminkan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Chyntya Putri Purwaningsih (2016) dengan judul Layanan E-Sapawarga Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kota Surabaya Dari Perspektif Birokrasi pada tahun 2016. Penelitian ini menghasilkan kelebihan dari layanan Esapawarga yaitu mampu menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik Kota Surabaya, serta kendala yang dihadapi dalam penerapan program ini antara lain: sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas KOMINFO belum menjadi sebuah agenda rutin dan keterbatasan teknologi berupa server dan database yang dimiliki oleh Dinas KOMINFO.

Peran pemerintah adalah memberikan pelayanan publik, dan sesuai dengan tuntutan perkembangan globalisasi, pemerintah berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan public tersebut. Salah satu pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, khususnya di bidang pelayanan publik adalah dengan mengoptimalkan penggunaan jaringan.

(Harmitalia et al. 2021) Efektivitas Aplikasi M-Paspor Dalam Pelayanan Internet untuk meningkatkan efisiensi penyampaian yang andal dalam melakukan berbagai jenis transaksi. Pelayanan Umum Salah satunya adalah pengembangan dan pemanfaatan e-Government untuk memberikan layanan publik yang berkualitas dan juga untuk menjadikan layanan yang diberikan kepada masyarakat lebih efektif dan efisien.

Menurut (Tasyahetal., 2021) terdapat 4 hal penting yang mesti diperhatikan dalam pelayanan di bidang pelayanan publik berbasis online, yaitu efisiensi (efficiency), kepercayaan (trust), reliabilitas (reliability), serta dukungan kepada masyarakat (citizen support). Senada dengan hal tersebut, kualitas pelayanan merupakan keutamaan yang diharapkan dan pengendalian atas keutamaan tersebut untuk memenuhi permintaan pelanggan.

6. Indikator Efisiensi Penanganan Darurat Kecelakaan

Efisiensi penanganan darurat kecelakaan dapat diukur melalui beberapa indikator utama. Salah satu indikator yang paling penting adalah waktu respons (response time), yaitu waktu yang dibutuhkan sejak laporan kejadian diterima hingga petugas tiba di lokasi kejadian. Semakin singkat waktu respons, maka semakin efisien penanganan darurat tersebut.

Indikator lainnya adalah kelancaran koordinasi antar instansi, seperti antara masyarakat, petugas kesehatan, kepolisian, dan instansi terkait lainnya. Koordinasi yang baik akan mempercepat pengambilan keputusan dan pelaksanaan tindakan di lapangan. Selain itu, efisiensi juga dapat dilihat dari penggunaan sumber daya, baik sumber daya manusia, sarana prasarana, maupun biaya operasional.

Pertolongan pertama merupakan tindakan awal yang sangat penting dalam situasi darurat medis. Tindakan ini bertujuan untuk memberikan bantuan segera kepada individu maupun kelompok yang mengalami cedera atau penyakit mendadak sebelum bantuan medis

profesional tiba. Pertolongan pertama dapat menyelamatkan nyawa, mencegah kondisi menjadilebih parah, dan mempercepat proses pemulihan. Pengetahuan dan keterampilan dalam pertolongan pertama memungkinkan individu maupun kelompok untukmenanganiberbagai situasi darurat, seperti luka, patah tulang, serangan jantung, dan cedera kepala. Misalnya, tindakan sederhana seperti menekan luka yang berdarah atau memberikan napas buatan dapat membuat perbedaan signifikan dalam hasil akhir bagi korban. Selain itu, pertolongan pertama yang cepat dan tepat dapat mengurangi risiko komplikasi lebih lanjut dan memberikan waktu yang berharga bagi tenaga medis untuk tiba dan memberikan perawatan lanjutan.

Dalam situasi kecelakaan lalu lintas, setiap detik sangat berharga. Oleh karena itu, kehadiran tenaga medis yang terlatih untuk memberikan pertolongan pertama dapat membuat perbedaan signifikan dalam menyelamatkan nyawa dan meningkatkan prognosis jangka panjang korban. Hal ini menegaskan pentingnya pelatihan dan kesiapsiagaan tenaga medis dalam merespons kecelakaan lalu lintas secara efektif. Peran teknologi dalam penanganan pertolongan pertama semakin penting seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi telah memungkinkan akses cepat terhadap informasi medis yang diperlukan dalam situasi darurat, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas pertolongan pertama.

Aplikasi mobile yang menyediakan panduan langkah demi langkah untuk berbagai jenis cedera dan kondisi medis telah banyak dikembangkan, memudahkan masyarakat umum untuk memberikan pertolongan pertama sebelum tenaga medis profesional tiba di lokasi.

C. KERANGKA KONSEPTUAL

