

TINGKAT PENGETAHUAN LAYANAN TELEPON DARURAT 112 MASYARAT KOTA SAMARINDA

Hamdani Mulahela
Siti Qomariah
Andi Yusika Rangan

STMIK Widya Cipta Dharma^{1,3}
UIN Sultan Aji Muhammad Idris Samarinda²
hamdani.mulahela@gmail.com
sqomariah.iainsmd@gmail.com
Andi@wicida.ac.id

Abstrak

Layanan telepon 112 adalah layanan nomor panggilan darurat yang bisa digunakan saat terjadi keadaan darurat yang dibuat oleh pemerintah daerah kota samarinda. Jika ada hal-hal yang membahayakan seperti kebakaran, perampokan, binatang berbisa, tabrakan kendaraan, COVID-19 dan lain-lain. Untuk mensosialisasikan layanan panggilan darurat 112 diperlukan penelitian awal sebagai landasan pola promosi agar layanan ini menjadi center pelayanan kedaruratan kota samarinda, sehingga penelitian mengenai tingkat pengetahuan masyarakat samarinda terhadap layanan tersebut dan apa saja kegunaan dari layanan tersebut sangat diperlukan. metode yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan membagikan kuisioner secara online di grup-grup komunitas masyarakat samarinda seperti busam (bubuhan Samarinda) dan pada grup-grup whatsapp berkaitan dengan layanan 112. *Software* atau aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisa adalah IBM SPSS Statistic 2020. Hasil akhir dari penelitian adalah tingkat pengetahuan masyarakat berdasarkan usia, pekerjaan, jenis kelamin dan wilayah tempat tinggal. Hasil ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam mensosialisasikan adanya telepon darurat 112 agar lebih efektif dan efisien. Sedangkan hasil untuk tingkat pengetahuan masyarakat Kota Samarinda terhadap Layanan Telepon Darurat 112 memperoleh persentase 58%. Hasil ini berada dalam kategori Cukup Baik untuk persentase tingkat pengetahuan, artinya tingkat pengetahuan masyarakat masih harus ditingkatkan lagi dengan sosialisasi yang lebih baik lagi

Kata kunci: layanan telepon 112, pengetahuan, analisis deskriptif.

Abstract

The 112 telephone service is an emergency number service that can be used when an emergency occurs, which was developed by the local government of the city of Samarinda. If there are dangerous things such as fire, robbery, venomous animals, vehicle collisions, COVID-19 and others. To socialize the emergency call service 112, initial research is needed as the basis for the promotion pattern so that this service becomes the center for the emergency service of the city of Samarinda, so that research on the level of knowledge of the people of Samarinda on these services and what are the uses of these services is very necessary. The method used is descriptive analysis by distributing online questionnaires in Samarinda community groups such as foam (Bubuhan Samarinda) and WhatsApp groups related to the 112 service. The software or application used to perform the analysis is IBM SPSS Statistic 2020. Results The end of the research is the level of community knowledge based on age, occupation, gender and area of residence. These results can be used as a reference for the Office of Communication and Information Technology in disseminating the emergency telephone 112 to be more effective and efficient. While the results for the level of knowledge of the people of Samarinda City on Emergency Telephone Service 112 obtained a percentage of 58%. This result is in the Good Enough category for the percentage level of knowledge, meaning that the community's level of knowledge still needs to be improved with better socialization.

Keywords: Telephone service 112, Knowledge, Descriptive analysis.

PENDAHULUAN

Keadaan darurat sering terjadi sehari-hari seperti kecelakaan, kebakaran, kekerasan, bencana alam dan berbagai kejadian yang membutuhkan pertolongan dengan segera dari berbagai pihak sesuai dengan keahlian pada bidang masing – masing, namun saat keadaan tersebut terjadi tidak sedikit masyarakat mengalami kesulitan dalam hal meminta bantuan. Oleh sebab itu pemerintah kota Samarinda membentuk layanan kedaruratan yaitu layanan telepon 112 sebagai pusat layanan bagi masyarakat khususnya kota Samarinda. Namun demikian masih terdapat warga yang melaporkan kejadian ataupun keadaan darurat seperti kebakaran yang membutuhkan tindakan segera dari pihak pemadam kebakaran namun justru warga memposting ke media sosial *Facebook* sehingga tidak tepat sasaran dan terlambat mendapatkan pertolongan. Berdasarkan hal tersebut di atas maka dirasa perlu untuk menganalisa sejauh mana masyarakat Kota Samarinda mengetahui keberadaan Layanan Telepon Darurat 112 dibentuk oleh Pemerintah Kota Samarinda sebagai pusat pelayanan darurat yang dapat dijangkau di area Kota Samarinda, sehingga maksud dan tujuan dibentuknya Layanan Telepon Darurat 112 dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat serta dapat menurunkan tingkat kejahatan dan korban jiwa akibat keadaan darurat.

Tingkat pengetahuan adalah 6 tingkat pengetahuan, yaitu: 1) Tahu (Know) Rasa mengerti melihat atau mengamati sesuatu 2) Memahami (Comprehension) suatu kemampuan untuk menjelaskan tentang suatu objek yang diketahui dan diinterpretasikan secara benar sesuai fakta 3) Aplikasi (Application) Suatu kemampuan untuk mempraktekkan materi yang sudah dipelajari pada kondisi nyata atau sebenarnya 4) Analisis (Analysis) kemampuan menjabarkan atau menjelaskan suatu objek atau materi tetapi masih ada kaitannya satu dengan yang lainnya 5) Sintesis (Synthesis) Suatu kemampuan menghubungkan bagian-bagian di dalam suatu bentuk keseluruhan yang baru 6) Evaluasi (Evaluation) Pengetahuan untuk melakukan penilaian terhadap suatu materi atau objek (Syafrawati et al., 2019). Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi faktor pengetahuan adalah pendidikan, informasi atau media, sosial budaya dan ekonomi serta lingkungan dan pengalaman. Pada penelitian ini menggunakan Analisa deskriptif.

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk kemudian digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu yang kemudian dicari kaitannya dan ditaksir maknanya (Martono, 2010). Teknik analisa terbagi menjadi dua yaitu :

1. Teknik Analisis Data Secara Deskriptif

Teknik deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan datayang telah dikumpulkan seadanya tanpa ada maksud untuk generalisasi dari hasil penelitian. Teknik analisis deskriptif dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti tabel, frekuensi, modus, grafik, mean, presentase dan lain sebagainya (Nasution, 2017).

2. Teknik Analisis Data Secara Inferensial

Teknik Inferensial sering disebut sebagai statistik induktif yang merupakan statistika yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya akan digeneralisasikan atau disimpulkan untuk populasi dari asal sampel itu diambil. Statistika inferensial memberikan cara yang objektif guna mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data kuantitatif, serta menarik kesimpulan tentang ciri-ciri populasi tertentu berdasarkan hasil analisis sampel yang dipilih secara acak dari populasi bersangkutan (Sutopo dan Slamet, 2017).

Sampel ialah bagian suatu subjek atau objek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya mewakili populasi (Hermawan, 2019). Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan (Nazir, 2003), Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indriantoro dan Supomo, 1999)

Sedangkan *software* / aplikasi yang digunakan dalam analisis data pada penelitian ini adalah IBM SPSS Statistic 2020. IBM SPSS Statistic 2020 adalah salah satu program yang paling banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial. SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, survei perusahaan, pemerintah, peneliti pendidikan dan organisasi pemasaran (Santoso, 2000)

Kajian empirik yang digunakan pada penelitian ini adalah Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Terhadap Brand Baru Indosat Ooredoo (Wongkar, 2017), hasil penelitian melalui kuisioner untuk tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai brand baru Indosat Ooredoo tergolong tinggi dengan presentase nilai rata-rata 3,73 berdasarkan indikator brand, website, logo dan packaging. Sedangkan pada penelitian *Knowledge Management Layanan E-Government Berbasis Short Massage Service* (Suharso, 2016), metode penyebaran informasi keberadaan layanan *E-Government* berbasis SMS masih sangat kurang sehingga masyarakat cenderung meminta tolong dan memberikan upah kepada orang lain untuk mengurus berkas yang diinginkan. Pada penelitian Pengukuran Tingkat Pengetahuan tentang Hipertensi pada Pasien Hipertensi di Kota Bandung: Sebuah Studi Pendahuluan (Sinuraya et al., 2017), Studi ini merupakan penelitian observasional menggunakan rancangan potong lintang dan dilakukan pada bulan Juni–Oktober 2017 di Apotek Pendidikan Universitas Padjadjaran, Kota Bandung. Sejumlah seratus lima puluh responden mengisi kuesioner yang telah divalidasi setelah menandatangani informed consent terlebih dahulu. Peneliti akan mencoba untuk mengukur tingkat pengetahuan masyarakat Kota Samarinda terhadap layanan darurat 112 yang belum lama ini diresmikan oleh

Pemerintah Kota Samarinda, sebagai edukasi bagi masyarakat dan evaluasi untuk Pemerintah Kota Samarinda bagaimana metode yang tepat untuk mengedukasi dan memperkenalkan 112 kepada masyarakat agar dapat digunakan dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan peruntukannya. Sehingga layanan ini dapat berfungsi dengan baik dan kejadian-kejadian darurat di Kota Samarinda dapat ditangani dengan cepat dan tepat, serta dapat menurunkan angka kematian karena keadaan darurat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif lapangan (*field research*). Penelitian kualitatif ini merupakan prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata baik yang tertulis maupun lisan dari perilaku orang-orang yang diamati (Bogdan dan Taylor, 1992). Jenis penelitian ini juga merupakan penelitian alamiah dan merupakan konteks dari suatu keutuhan, instrumen dari penelitian ini adalah manusia yang dapat dilakukan pada peneliti sendiri maupun dengan bantuan orang lain. Penelitian dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda selaku penanggung jawab dan pelaksana Layanan Darurat Layanan Telepon Darurat 112 dengan sumber data yaitu data primer yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi langsung. Sedangkan data sekunder didapatkan dari dokumentasi laporan baik buku atau penelitian sebelumnya.

Teknik Pengumpulan data merupakan proses yang sangat penting dalam penelitian dikarenakan data merupakan instrumen yang utama dan dapat membantu memecahkan permasalahan dalam penelitian. Data yang dikumpulkan haruslah data yang valid sehingga dapat digunakan, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa cara, diantaranya;

a) Observasi

Teknik observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif. Melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksikan secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian (Farida, 2014). Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung pada tempat penelitian atas gejala-gejala yang berkaitan dengan objek penelitian, sehingga peneliti mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung keadaan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda pada pelayanan panggilan darurat Layanan Telepon Darurat 112, sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian agar sesuai dengan apa yang diharapkan.

b) Dokumentasi

Metode dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi tentang layanan panggilan darurat Layanan Telepon Darurat 112 yang berada pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Data yang dihasilkan dapat berupa informasi seperti visi dan misi, tugas pokok, fungsi serta alur pelayanan yang dilakukan.

c) Pengisian kuisioner dan angket

Metode pengumpulan data dengan kuisioner Kuesioner berisi daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif jawaban yang tersedia, sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadinya (Suyanto dan Sutinah, 2005) dan angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui pasti variabel yang ingin diukur dan tahu pasti apa yang bisa diharapkan dari responden.

Pada penelitian ini kuisioner atau angket digunakan untuk mendapatkan data tentang tingkat pengetahuan masyarakat terhadap layanan panggilan darurat 112 Kota Samarinda. Pada penelitian ini jenis kuisioner atau angket yang digunakan ialah angket tertutup, dimana teknik ini nantinya akan mempermudah responden dalam memberikan jawaban dan pendapat serta dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data dari masyarakat.

Teknik analisa data dalam hal ini penelitian menggunakan metode data kualitatif yaitu proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis, transkrip, wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan lain yang di kumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap bahan-bahan tersebut agar dapat diinterpretasikan temuannya pada orang lain. Analisis data kualitatif adalah sifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu sehingga menjadi hipotesis (Muhson, 2006).

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif yang tidak menggunakan dan tidak melakukan pengujian hipotesis, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memaparkan situasi atau aktual secara rinci melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktik-praktik yang berlaku, membuat perbandingan evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah

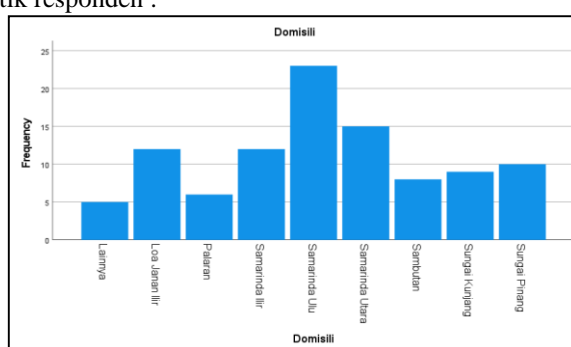
HASIL

Penelitian ini terbatas pada tingkat pengetahuan masyarakat Kota Samarinda terhadap layanan telepon darurat 112. Adapaun target jumlah responden yang diinginkan adalah sebanyak mungkin dari berbagai Kecamatan yang ada di Kota Samarinda. Kuisisioner yang diberikan adalah kuisisioner online menggunakan *Google Form* agar data responden terkumpul dengan rapi saat mengumpulkan data dan terkait dengan pandemi *Covid-19* yang tidak memungkinkan untuk bertatap muka langsung kepada para responden. Kuisisioner ini disebarluaskan melalui berbagai media sosial yang diikuti oleh warga Kota Samarinda, kuisisioner yang disebarluaskan selama 5 hari. Dalam kuisisioner ini terdapat 20 pertanyaan yang diberikan kepada para responden dengan pembagian dua kategori yaitu responden yang telah mengetahui adanya layanan telepon darurat 112 dan respon yang belum mengetahui, dan terdapat pertanyaan yang berbeda dari dua kategori tersebut.

Berdasarkan analisis deskriptif sehingga akan menampilkan karakteristik sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, diantaranya :

1. Statistic Deskriptif

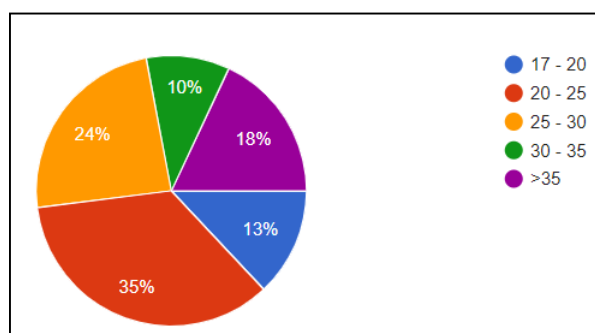
Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan selama 6 hari dan disebarluaskan diberbagai media sosial, terkumpul 100 orang responden dan diperoleh data identitas diri mulai dari domisili, usia, jenis kelamin, pekerjaan. Berikut karakteristik responden :



Gambar 1 Domisili

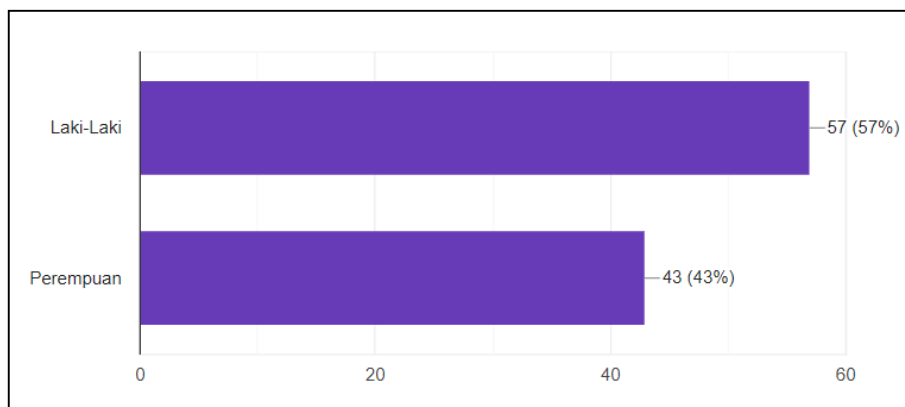
Interpretasi gambar 1 : Jumlah responden yang dianalisis sebanyak 100 dimana tidak ada data yang tidak terhitung. Diperoleh hasil domisili Samarinda Ulu sebanyak 23 responden (23%), Samarinda Utara sebanyak 15 responden (15%), Samarinda Ilir sebanyak 12 responden (12%), Loa Janan Ilir sebanyak 12 responden (12%), Sungai pinang sebanyak 10 responden (10%), Sungai Kunjang sebanyak 9 responden (9%), Sambutan sebanyak 8 responden (8%), palaran sebanyak 6 responden (6%) dan dari daerah lainnya sebanyak 5 responden (5%).

Dengan demikian responden terbanyak pertama berasal dari Samarinda Ulu dan responden terbanyak kedua dari Samarinda Utara dan terdapat dua responden terbanyak ketiga yaitu dari Samarinda Ilir dan Loa Janan Ilir.



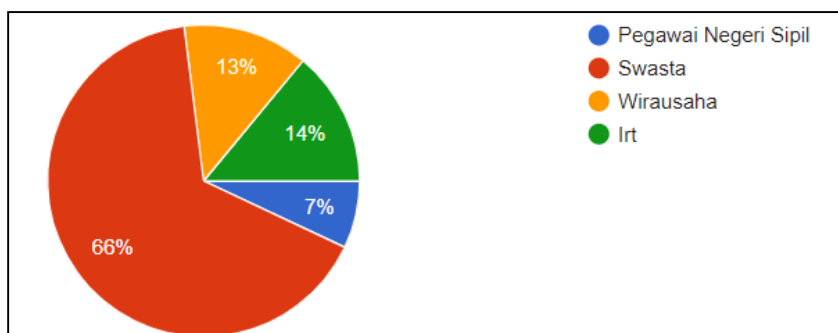
Gambar 2 Usia

Interpretasi gambar 2: Jumlah responden yang dianalisis sebanyak 100 orang dimana tidak ada data yang tidak terhitung. Diperoleh hasil berdasarkan kisaran usia responden antara 17 s/d 20 Tahun sebanyak 13 responden (13%), antara 20 s/d 25 Tahun sebanyak 35 responden (35%), antara 25 s/d 30 Tahun sebanyak 24 responden (24%), antara 30 s/d 35 Tahun sebanyak 10 responden (10%), dan kisaran usia 30 Tahun keatas sebanyak 18 responden (18%). Dengan demikian jumlah responden terbanyak pertama berdasarkan usia yaitu kisaran 20 s/d 25 Tahun, dan responden terbanyak kedua dengan usia kisaran 25/s/d 30 Tahun dan responden terbanyak ketiga dengan usia kisaran 35 Tahun lebih.



Gambar 3 Jenis Kelamin

Interpretasi gambar 3: Jumlah responden yang dianalisis sebanyak 100 orang dimana tidak ada data yang tidak terhitung. Diperoleh hasil berdasarkan jenis kelamin responden Laki-Laki sebanyak 57 responden (57%) dan jenis kelamin Perempuan sebanyak 43 responden (43%). Dengan demikian jumlah responden terbanyak pertama berdasarkan jenis kelamin Laki-Laki dan jumlah terbanyak kedua dengan jenis kelamin Perempuan.



Gambar 4 Pekerjaan

Interpretasi gambar 4: Jumlah responden yang dianalisis sebanyak 100 orang dimana tidak ada data yang tidak terhitung. Diperoleh hasil berdasarkan jenis pekerjaan swasta sebanyak 66 responden (66%), wirausaha sebanyak 13 responden (13%), pegawai negeri sipil sebanyak 7 responden (7%) dan jenis pekerjaan ibu rumah tangga (irt) sebanyak 14 responden (14%). Dengan demikian jumlah responden terbanyak berdasarkan pekerjaan ialah swasta dengan responden terbanyak pertama, irt dengan responden terbanyak kedua dan wirausaha dengan responden terbanyak ketiga.

2. Tingkat Pengetahuan

Setelah mendapatkan karakteristik responden berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan peneliti akan mencari tingkat pengetahuan masyarakat Kota Samarinda berdasarkan karakteristik responden tersebut dengan metode crosstabs pada analisis deskriptif.

Tabel 1 Tingkat pengetahuan

Valid N	P1	Frequency	Percent	Valid Percent
100	Ya	58	58,0	58,0
	Tidak	42	42,0	42,0
	Total	100	100	100

Interpretasi tabel 1: Jumlah responden (N) adalah 100 responden dimana tidak terdapat data yang tidak valid (Valid N = 100), P1 adalah pertanyaan awal untuk mencari berapa banyak tingkat pengetahuan responden berdasarkan brand name, diketahui berdasarkan tabel Frequency jumlah responden yang menjawab (Ya) sebanyak 58 sedangkan responden yang menjawab (Tidak) sebanyak 42 dan pada tabel percent jumlah responden menjawab (Ya) 58% dan yang menjawab tidak 42% dan berdasarkan tabel Valid Percent semua data dan jawaban responden dinyatakan valid 100% artinya tidak ada respon yang tidak terhitung.

Setelah mendapatkan hasil general tingkat pengetahuan yang diukur peneliti melanjutkan dengan mencari tingkat pengetahuan berdasarkan karakteristik responden diantaranya :

Tabel 2 Pengetahuan berdasarkan domisili

Domisili	N	P1		Total N
		Ya	Tidak	

Loa Janan Ilir		5	7	12
Palaran		1	5	6
Samarinda Ilir		9	3	12
Samarinda Ulu		14	9	23
Samarinda Utara	100	10	5	15
Sambutan		5	3	8
Sungai Kunjang		6	3	9
Sungai Pinang		5	5	10
Lainnya		3	2	5
Total		58	42	100

Interpretasi tabel 2: Jumlah responden (N) adalah 100 responden dimana tidak terdapat data yang tidak valid (Valid N = 100), berdasarkan P1 pada Loa Janan Ilir terdapat 5 reponden menjawab (Ya) dan 7 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 12), Palaran terdapat 1 responden menjawab (Ya) dan 5 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 6), Samarinda Ilir terdapat 9 responden menjawab (Ya) dan 3 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 12), Samarinda Ulu terdapat 14 responden menjawab (Ya) dan 9 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 23), Samarinda Utara terdapat 10 responden menjawab (Ya) dan 5 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 15), Sambutan terdapat 5 responden menjawab (Ya) dan 3 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 8), Sungai Kunjang terdapat 6 responden menjawab (Ya) dan 3 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 9), Sungai Pinang terdapat 5 responden menjawab (Ya) dan 5 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 10), Sedangkan daerah Lainnya terdapat 3 responden menjawab (Ya) dan 2 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 5).

Tabe 3 Pengetahuan berdasarkan kisaran umur

Umur	N	P1		Total N
		Ya	Tidak	
17 – 20		7	7	14
21 - 25		22	12	34
26 - 30	100	12	12	24
31 - 35		7	3	10
>35		10	8	18
Total		58	42	100

Interpretasi tabel 3: Jumlah responden (N) adalah 100 responden dimana tidak terdapat data yang tidak valid (Valid N = 100) dan dibagi menjadi 5 kategori usia. Kisaran usia 17 s/d 20 tahun terdapat 7 responden menjawab (Ya) dan 7 responden menjawab (tidak) dengan total (valid N = 14), Kisaran usia 21 s/d 25 tahun terdapat 22 responden menjawab (Ya) dan 12 responden menjawab (tidak) dengan total (valid N = 34), Kisaran usia 26 s/d 30 tahun terdapat 12 responden menjawab (Ya) dan 12 responden menjawab (tidak) dengan total (valid N = 24), Kisaran usia 31 s/d 35 tahun terdapat 7 responden menjawab (Ya) dan 3 responden menjawab (tidak) dengan total (valid N = 10), sedangkan kisaran usia diatas 35 terdapat 10 responden menjawab (Ya) dan 8 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 18).

Tabel 4 Pengetahuan berdasarkan jenis kelamin

JK	N	P1		Total N
		Ya	Tidak	
Laki - Laki		37	20	57
Perempuan	100	21	22	43
Total		58	42	100

Interpretasi tabel 4 : Jumlah responden (N) adalah 100 responden dimana tidak terdapat data yang tidak valid (Valid N = 100), jenis kelamin (JK) laki-laki terdapat 37 responden menjawab (Ya) dan 20 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 57) dan pada responden perempuan terdapat 21 responden menjawab (Ya) dan 22 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 43).

Tabel 5 pengetahuan berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	N	P1		Total N
		Ya	Tidak	
PNS		6	1	7
Swasta		38	28	66
Wirausaha	100	9	4	13
Irt		5	9	14
Total		58	42	100

Interpretasi tabel 5 : Jumlah responden (N) adalah 100 responden dimana tidak terdapat data yang tidak valid (Valid N = 100), dan dibagi menjadi 4 kategori pekerjaan. Pada pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) terdapat 6 responden menjawab (Ya) dan 1 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 7), pada pekerjaan swasta terdapat 38 responden menjawab (Ya) dan 28 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 66), pada pekerjaan wirausaha terdapat 9 responden menjawab (Ya) dan 4 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 13), pada pekerjaan Ibu rumah tangga (Irt) terdapat 5 responden menjawab (Ya) dan 9 responden menjawab (Tidak) dengan total (valid N = 14).

Tabel 6 Yang pernah menghubungi 112

	N	P1		Total N
		Ya	Tidak	
Total	58	13	45	58
		13	45	58

Interpretasi tabel 6 : Jumlah responden yang mengetahui adanya layanan telepon darurat 112 (N) adalah 58 responden dimana tidak terdapat data yang tidak valid (Valid N = 58), dari seluruh responden yang mengetahui adanya layanan telepon darurat 112 terdapat 13 responden pernah menghubungi 112 dan terdapat 45 responden yang belum pernah menghubungi 112 dengan total (valid N = 58).

Tabel 7 Sumber informasi

Sumber Informasi	TV	Media online	Kerabat	Laporan Covid-19	Total N
	0	40	10	8	58
Total	0	40	10	8	58

Interpretasi tabel 7 : Jumlah responden yang mengetahui adanya layanan telepon darurat 112 (N) adalah 58 responden dimana tidak terdapat data yang tidak valid (Valid N = 58), dimana terdapat 5 sumber informasi adanya layanan 112 dan terdapat 0 responden yang mendapat informasi melalui *televisi* dan 40 responden mendapat informasi melalui media online, terdapat 10 responden mendapat informasi melalui kerabat dan terdapat 8 responden mendapat informasi melalui laporan *Covid-19* dengan total (valid N = 58).

Berdasarkan hasil survey ini juga terdapat terdapat 42 (42%) responden yang tidak mengetahui adanya layanan telepon darurat 112 seperti terlihat pada tabel 1

Tabel 8 Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
P1 * Q1	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
P1 * Q2	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
P1 * Q3	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
P1 * Q4	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
P1 * Q5	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
P1 * Q6	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
P1 * Q7	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%
P1 * Q8	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Tabel 9 ID Kuisisioner

ID	KUISISIONER
Q1	Apakah anda pernah mengalami atau menemukan keadaan darurat seperti, kecelakaan, kebakaran, begal, butuh ambulance dan keadaan darurat lainnya?
Q2	Pada saat mengalami atau melihat keadaan darurat, kemana anda meminta pertolongan?
Q3	Apakah anda menyimpan nomor telepon darurat seperti pemadam kebakaran, polisi, rumah sakit, PLN dan pihak berwenang lainnya yang dapat anda hubungi saat membutuhkannya?
Q4	Apakah anda lebih merasa terbantu oleh keluarga dan para kerabat saat dalam kondisi darurat?
Q5	Apa yang membuat anda lebih memilih meminta pertolongan kepada keluarga dan para kerabat saat dalam kondisi darurat?
Q6	Seberapa cepatkah anda mendapatkan pertolongan saat mengalami keadaan darurat?
Q7	Jika terdapat layanan darurat satu pintu yang dapat anda hubungi selama 24 jam untuk mendapatkan berbagai pertolongan dalam kondisi darurat, apakah anda akan menggunakannya?

Q8 Jika tidak, mengapa anda tidak ingin menggunakan layanan darurat satu pintu?

Tabel 10 Mengalami kondisi darurat

		Q1			Total
		Tidak	Ya		
P1	Tidak	0	10	32	42
	Ya	58	0	0	58
Total		58	10	32	100

Interpretasi tabel 10 : Berdasarkan Q1 dengan jumlah responden 42 dimana tidak terdapat data yang tidak valid (valid N = 42), terdapat 20 responden yang menjawab (Tidak) dan 32 responden menjawab (Ya).

Tabel 11 Permintaan bantuan

		Q2				Total
		Pasrah	Keluarga	Teman	Warga	
P1	Tidak	0	3	3	36	42
	Ya	58	0	0	0	58
Total		58	3	3	36	100

Interpretasi tabel 11 : Berdasarkan Q2 dengan jumlah responden 42 dimana tidak terdapat data yang tidak valid (valid N = 42), dimana terdapat 0 responden yang menjawab (Pasrah), dan 3 responden menjawab (Keluarga), 3 responden menjawab (Teman) dan 36 responden menjawab (Warga)

Tabel 12 Nomor darurat

		Q3				Total
		Tidak membutuhkan	Menyimpan sebagian	Tidak satupun	Menyimpan semuanya	
P1	Tidak	0	3	38	1	42
	Ya	58	0	0	0	58
Total		58	3	38	1	100

Interpretasi tabel 12 : Berdasarkan Q3 dengan jumlah responden 42 dimana tidak terdapat data yang tidak valid (valid N = 42), dimana terdapat 0 responden yang menjawab (Tidak Membutuhkan), dan terdapat 3 responden menjawab (Menyimpan sebagian), dan terdapat 38 responden menjawab (Tidak satupun), dan hanya 1 responden menjawab (Menyimpan semuanya).

Tabel 13 Keterbantuan

		Q4				Total
		Tidak terbantu	Sangat terbantu	Sedikit terbantu	Terbantu namun terlambat	
P1	Tidak	0	16	18	8	42
	Ya	58	0	0	0	58
Total		58	16	18	8	100

Interpretasi tabel 13 : Berdasarkan Q4 dengan jumlah responden 42 dimana tidak terdapat data yang tidak valid (valid N = 42), dimana terdapat 0 responden menjawab (Tidak terbantu), dan terdapat 16 responden menjawab (Sangat terbantu), dan terdapat 18 responden menjawab (Sedikit terbantu), dan terdapat 8 responden menjawab (terbantu namun terlambat).

Tabel 14 Alasan meminta bantuan

		Q5			Total
		Lebih cepat	Lebih dipercaya	Tidak tau harus menghubungi siapa	
P1	Tidak	0	4	14	24
	Ya	58	0	0	0
Total		58	4	14	24

Interpretasi tabel 14 : Berdasarkan Q5 dengan jumlah responden 42 dimana tidak terdapat data yang tidak valid (valid N = 42), dimana terdapat 4 responden menjawab (Lebih cepat), dan terdapat 14 responden menjawab (Lebih dipercaya), dan terdapat 24 responden menjawab (Tidak tau harus menghubungi siapa).

Tabel 15 Kecepatan bantuan

		Q6				Total
		Sangat cepat	Cukup cepat	Sangat lambat	Tidak tertolong	
P1	Tidak	0	37	5	0	42
	Ya	58	0	0	0	58
Total		58	37	5	0	100

Interpretasi tabel 15 : Berdasarkan Q6 dengan jumlah responden 42 dimana tidak terdapat data yang tidak valid (valid N = 42), dimana terdapat 0 responden menjawab (Sangat Cepat), dan terdapat 37 responden menjawab (Cukup cepat), dan terdapat 5 responden menjawab (Sangat cepat), dimana terdapat juga 0 responden menjawab (Tidak tertolong).

Tabel 16 Ingin menggunakan 112

		Q7			Total
		Tidak	Mungkin	Ya	
P1	Tidak	0	5	37	42
	Ya	58	0	0	58
Total		58	5	37	100

Interpretasi tabel 16 : Berdasarkan Q7 dengan jumlah responden 42 dimana tidak terdapat data yang tidak valid (valid N = 42), dimana terdapat 0 responden menjawab (Tidak) , dan terdapat 5 responden menjawab (Mungkin), dan terdapat 37 Responden menjawab (Ya).

Tabel 17 Alasan tidak ingin menggunakan 112

		Q8				Total
		Tidak membantu	Cukup dengan keluarga dan kerabat	Lambat dalam tugas	Tidak percaya	
P1	Tidak	0	4	24	7	42
	Ya	58	0	0	0	58
Total		65	4	24	7	100

Interpretasi tabel 17 : Berdasarkan Q8 dengan jumlah responden 42 dimana tidak terdapat data yang tidak valid (valid N = 42), dimana terdapat 0 responden menjawab (Tidak membantu), dan terdapat 4 responden menjawab (Cukup dengan keluarga dan kerabat), dan terdapat 24 responden menjawab (Lambat dalam tugas), dan terdapat 7 responden menjawab (Tidak percaya).

1.1.2 Analisis dan Interpretasi Hasil

Diketahui hasil analisis data mendapatkan tingkat pengetahuan masyarakat Kota samarinda terhadap Layanan Telepon Darurat 112 secara umum adalah cukup baik dengan presentase tingkat pengetahuan sebesar 58%. Hasil ini diperoleh dengan memeberikan pertanyaan yang disusun berdasarkan kuisisioner dengan jumlah 20 pertanyaan yang dibagi mejadi dua kategori yakni 12 pertanyaan untuk yang mengetahui adanya layanan 112 dan 8 pertanyaan untuk yang tidak mengetahui adanya layanan 112.

Dari hasil analisis diatas dapat diketahui presentasi tingkat pengetahuan mengikuti ketentuan pada tabel 18 dibawah ini

Tabel 18 Presentase tingkat pengetahuan

Tingkat Pengetahuan	Persentase %
Sangat baik	80 – 100
Baik	79 – 60
Cukup baik	59 – 40
Kurang baik	39-20
Tidak baik	10 – 0

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan menggunakan *crosstabulation* yang telah dipaparkan pada analisis sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat Kota Samarinda terhadap layanan telepon darurat 112, yang mana dari keseluruhan responden sebanyak 100 yang berasal dari berbagai Kecamatan yang ada di Kota Samarinda dan dari berbagai usia serta pekerjaan yang dilakoni didapatkan Tingkat pengetahuan masyarakat Samarinda hanya 58% terhadap layanan telepon darurat 112, Dari total 58 % yang mengetahui adanya layanan telepon darurat 112 hanya 22,4% yang pernah melakukan panggilan ke 112, Tingkat pengetahuan akan fungsi dan manfaat dari layanan telepon darurat 112 sebesar 75%, Tingkat pengetahuan dibawah 10% didapati dari masyarakat yang tinggal cukup jauh dari pusat kota, Tingkat pengetahuan tertinggi ada pada masyarakat dengan rentan usia 20 s/d 25 tahun saja, Tingkat pengetahuan dari jenis kelamin laki-laki tertinggi dibandingkan perempuan dan terdapat 88% dari responden yang tidak mengetahui adanya layanan telepon darurat 112

DAFTAR PUSTAKA

- Bodgan, Robert C. and Taylor K.B. (1992). *Qualitative Research for Education An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon Inc.
- Hermawan, Iwan (2019). *Metode Penelitian Pendidikan : Kualitatif, Kuantitatif & Mix Methode* Kuningan : Hidayatul Quran Kuningan
- Indriantoro, Nur, dan Bambang Supomo (1999). *Metodologi Penelitian dan Bisnis* Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Martono, N. (2010). *Metode penelitian kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder (sampel halaman gratis)*. Raja Grafindo Persada.
- Muhson, A. (2006). *Teknik analisis kuantitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik deskriptif. *Hikmah*, 14(1), 49–55.
- Nazir, M 2003 *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nurgrahani, Farida. (2014) *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Solo : Cakra Books
- Santoso, Singgih. (2000). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Sinuraya, R. K., Siagian, B. J., Taufik, A., Destiani, D. P., Puspitasari, I. M., Lestari, K., & Diantini, A. (2017). Pengukuran tingkat pengetahuan tentang hipertensi pada pasien hipertensi di kota bandung: sebuah studi pendahuluan. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia Fakultas Farmasi Universitas Padjajaran Sumedang*.
- Suharso, W. (2016). Knowledge Management Layanan E-Government Berbasis Short Message Service. *JUSTINDO (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi Indonesia)*, 1(1).
- Sutopo, Yeri dan Slamet, Achmad (2017) *Statistika Inferensial*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Suyanto, Bagong dan Sutinah (2005) *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan* . Jakarta : Kencana
- Syafrawati, S., Nursal, D. G. A., Chikita, R., & Tundun, N. (2019). Upaya menurunkan dampak negatif gadget melalui media promosi kesehatan pada siswa SDN 01 Sawahan Kota Padang. *Jurnal Hilirisasi IPTEKS*, 2(2), 138–148.
- Wongkar, P. A. (2017). Tingkat Pengetahuan Masyarakat Surabaya Mengenai Brand Baru Indosat Ooredoo. *Jurnal E-Komunikasi*, 5(1).