

**KUALITAS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SAMARINDA SIAGA 112 PADA DINAS KOMUNIKASI
DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA
SAMARINDA**

Muhammad Budiman Wongso, Enos Paselle

**eJournal Administrasi Publik
Volume 13, Nomor 1, 2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat Samarinda Siaga 112 pada Dinas Komunikasi dan Informatika pada Kota Samarinda.

Pengarang : Muhammad Budiman Wongso

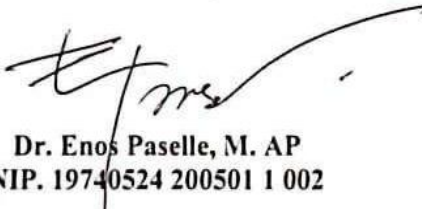
NIM : 1802015009

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 19 Desember 2024
Pembimbing I,



Dr. Enos Paselle, M. AP
NIP. 19740524 200501 1 002

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL PRODI ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
Volume	: 13
Nomor	: 1
Tahun	: 2025
Halaman	: 111-123

KUALITAS LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SAMARINDA SIAGA 112 PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KOTA SAMARINDA

Muhammad Budiman Wongso ¹, Enos Paselle ²

Abstrak

Penelitian ini menganalisis layanan pengaduan Samarinda Siaga 112 oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda di Kota Samarinda serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambatnya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif dengan fokus penelitian adalah 5 indikator dari dimensi kualitas layanan publik, yaitu wujud fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy). Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan key informan, yaitu Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan E-Government, serta informan lain seperti Kepala Sub Koordinator Sub-Substansi Ekosistem TIK, pegawai operasional dan operator Samarinda Siaga 112, tenaga kerja sosial kecamatan (TKSK), teknisi relawan, serta masyarakat pengguna layanan. Data sekunder mencakup laporan panggilan dan pelatihan petugas Samarinda Siaga 112, dokumen resmi, arsip, buku, serta sumber internet terkait penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan teknik analisis data dengan cara pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas fisik untuk mendukung kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda Siaga 112 secara umum sudah cukup memadai, meskipun masih terdapat kekurangan dan kerusakan alat yang menghambat pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kehandalan petugas dinilai sangat baik karena mereka mampu melaksanakan tanggung jawab dalam menangani panggilan darurat dengan cepat dan tepat. Empati petugas juga terjaga, dengan fokus pada penghormatan dan tanggung jawab terhadap setiap panggilan. Namun, tingginya jumlah panggilan palsu (Ghost/Prank Call) sempat memengaruhi empati mereka. Dukungan teknologi yang memadai, keterlibatan relawan, serta peran aktif pemerintah kota menjadi faktor pendukung layanan ini. Di sisi lain, tantangan utama adalah banyaknya panggilan palsu dan non-darurat yang mengganggu operasional layanan.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan Pengaduan, Samarinda Siaga 112, Panggilan Darurat*

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: mbudiman61@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pendahuluan

Negara mengamanatkan untuk menjamin hak dan kesejahteraan warga melalui fasilitas pelayanan umum yang layak sesuai Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 34 ayat (3), sekaligus membangun kepercayaan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemajuan zaman saat ini memaksa pemerintah untuk beralih dari metode konvensional ke digital, termasuk mengubah layanan publik yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi berbasis digital.

Maka dari itu, pemerintah berupaya menyesuaikan perkembangan zaman melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang mengatur pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan pemerintahan. Peraturan ini juga mencakup manajemen SPBE untuk memastikan penerapan yang efisien, berkelanjutan, dan berkualitas. Salah satu upaya pemerintah untuk merespon perkembangan zaman ini dengan meluncurkan *Call Center* 112 pada 2016 sebagai layanan darurat berbasis desentralisasi, diatur dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat, untuk mendukung penanganan darurat di daerah.

Pelaksanaan program *Call Center* 112 dimulai pada 2016 secara mandiri oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Kota Surabaya, serta dijadikan pilot *project* di 10 kota, seperti Batam, Tangerang, Depok, Bogor, Bandung, Surakarta, Balikpapan, Denpasar, Mataram, dan Makassar. Pada 2017, Kota Manado bergabung, diikuti 14 kabupaten/kota pada 2018, 16 kabupaten/kota pada 2019, dan 18 kabupaten/kota hingga Juli 2020. Dengan demikian, hingga Juli 2020, sebanyak 61 pemerintah daerah telah melaksanakan program ini secara mandiri (sumber: layanan112.go.id).

Kota Samarinda menghadapi berbagai permasalahan perkotaan yang kompleks, sehingga Pemerintah Kota Samarinda menginisiasi program layanan pengaduan darurat, Samarinda Siaga 112. Program ini bertujuan untuk merekam setiap kejadian darurat yang dilaporkan masyarakat melalui layanan panggilan darurat terpadu. Pengaduan darurat menjadi sangat penting dalam pelayanan publik untuk menangani kejadian tak terduga yang dapat menimbulkan masalah. Samarinda Siaga 112, yang diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali) Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*, bertujuan menyederhanakan birokrasi dalam penanganan kejadian darurat, seperti kebakaran, kecelakaan, bencana, dan masalah lainnya, untuk meminimalkan dampak negatif, termasuk korban jiwa.

Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 adalah nomor terintegrasi yang digunakan untuk melaporkan pengaduan darurat, seperti masalah kesehatan, kecelakaan, kebakaran, tindak kriminal, dan kebutuhan ambulans kepada Pemerintah Kota Samarinda.

Layanan nomor 112 sebagai panggilan darurat memudahkan masyarakat dalam menghadapi situasi gawat darurat. Dari Maret hingga Juni 2020, *Call Center* 112 menerima sekitar 2.600 laporan terkait Covid-19. Tim *Call Center* 112 melibatkan pegawai Dinas Komunikasi dan Informasi, perangkat daerah, dan relawan penanganan Covid-19 Kalimantan Timur. Layanan ini aktif 24 jam dan terbagi dalam 3 *shift* sejak Oktober 2019 (sumber: ombudsman.go.id).

Namun dalam pelaksanaan pelayanan Samarinda siaga 112, selama Januari hingga Desember 2022, Diskominfo menerima 2.339 panggilan *Prank Call* atau *Ghost Call*, yang mencapai 37% dari total panggilan ke *Call Center* 112. *Prank call* ini menghabiskan waktu dan sumber daya petugas, mengurangi efisiensi dan produktivitas, serta berpotensi menghambat penanganan situasi darurat yang sebenarnya, mengancam keselamatan korban. Sebagai tindak lanjut, *Interactive Voice Response* (IVR) memberikan peringatan otomatis kepada pelaku *prank call* tentang ancaman pidana atau denda sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Nomor tersebut tidak diblokir agar tetap dapat digunakan jika benar-benar membutuhkan bantuan darurat di kemudian hari.

Menurut Informan selaku Supervisor Samarinda Siaga 112 menjelaskan bahwa terdapat kendala dalam manajemen panggilan, seperti hilangnya fokus dan terabaikannya beberapa panggilan akibat tingginya volume panggilan yang masuk. Kondisi ini mengharuskan semua panggilan dipastikan tertangani dengan baik. Jika tidak, panggilan penting atau mendesak berisiko terlewat, yang dapat menghambat penanganan keadaan darurat dan berdampak serius bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan segera.

Selain itu, kendala dalam manajemen panggilan yang menyebabkan panggilan terabaikan juga berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan darurat. Jika masyarakat merasa panggilan mereka tidak mendapat perhatian atau diabaikan, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan. Akibatnya, masyarakat mungkin menjadi ragu atau kurang termotivasi untuk menggunakan layanan darurat di masa depan karena merasa panggilan mereka tidak akan ditangani dengan baik.

Menurut Rinaldi dan Runi dalam Ristiani (2020:167), manajemen merupakan bidang studi interdisipliner yang mencakup fungsi utama seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*). Dalam pelayanan publik, manajemen dapat diartikan sebagai proses merencanakan, mengimplementasikan, mengarahkan, dan mengoordinasikan aktivitas pelayanan publik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas manajemen pelayanan publik yang baik akan berdampak positif terhadap kualitas layanan yang diberikan. Sebaliknya, manajemen yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka peneliti mengkaji dan menganalisis lebih dalam melalui penelitian terkait bagaimana kualitas layanan dan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pada Samarinda Siaga 112 yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik, manajemen ini mencakup pengelolaan berbagai aspek untuk merancang, mempersiapkan, dan menyediakan barang serta jasa bagi masyarakat. Selain itu, manajemen pelayanan publik juga melibatkan proses evaluasi dan penilaian terhadap aktivitas yang telah dilakukan (Sahuri, 2017:1). Manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai manajemen yang proses kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan agar dapat memenuhi kepentingan umum dan kepentingan perseorangan, dengan cara-cara yang tepat dan dapat memuaskan pihak yang dilayani (Moenir 2006:204).

New Public Service

Manajemen pelayanan publik berhubungan dengan konsep *New Public Service*, yaitu pendekatan yang mengutamakan pelayanan publik yang adil, akuntabel, demokratis, jujur, merata, dan bebas diskriminasi dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. *New Public Service* muncul sebagai paradigma baru yang menggantikan pendekatan *New Public Management*. Pendekatan ini menekankan bahwa pemerintah tidak lagi berperan mengendalikan warga negara, tetapi berfungsi untuk melayani mereka. Menurut Denhardt (2007:3), pemerintah seharusnya tidak dikelola seperti sebuah “perusahaan,” melainkan fokus pada memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan prinsip-prinsip keadilan, akuntabilitas, demokrasi, kejujuran, pemerataan, dan non-diskriminasi.

Terdapat tujuh prinsip-prinsip *new public service* menurut Denhardt (2007:42-43) yaitu, *Serve Citizens Not Customers*, *Seek The Public Interest*, *Value Citizenship Over Entrepreneurship*, *Think Strategically*, *Act Democratically*, *Recognise that Accountability Isn't Simple*, *Serve Rather than Steer* dan *Value People, Not Just Productivity*.

Pengaduan Masyarakat

Manajemen pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan pengaduan masyarakat, karena pengaduan berfungsi sebagai masukan penting bagi penyelenggara layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, pengaduan didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pengadu untuk menyampaikan keluhan kepada pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan publik. Pengaduan ini diajukan jika pelayanan tidak memenuhi standar, terdapat kelalaian, atau terjadi pelanggaran

oleh penyelenggara dalam melaksanakan kewajiban atau melanggar ketentuan yang berlaku.

Menurut Syukri (2009:29), pengaduan masyarakat merupakan sumber informasi yang berharga. Pengaduan ini membantu penyelenggara layanan dalam mengidentifikasi dan memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi. Selain itu, pengaduan juga berperan sebagai instrumen untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Pengaduan masyarakat adalah keluhan atau ketidakpuasan yang disampaikan individu atau kelompok terhadap kinerja pemerintah, sekaligus sebagai bentuk pengawasan masyarakat kepada pihak berwenang (Ningsih et al., 2020:29).

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dari penelitian ini adalah “Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat Samarinda Siaga 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Samarinda.” Secara keseluruhan, layanan pengaduan masyarakat Samarinda Siaga 112 merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan dengan memanfaatkan media elektronik. Layanan ini bertujuan untuk mempercepat respons dalam memberikan pertolongan kepada masyarakat guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif yang dianalisis secara kualitatif. Penelitian ini akan berfokus menganalisis 5 indikator dari dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Mursyidah (2020:36-37), yaitu *tangibles* (berwujud fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda dalam memberikan pelayanan Samarinda Siaga 112. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan key informan, yaitu Kepala Bidang Aplikasi dan Layanan E-Government, serta informan lain seperti Kepala Sub Koordinator Sub-Substansi Ekosistem TIK, pegawai operasional dan operator Samarinda Siaga 112, tenaga kerja sosial kecamatan (TKSK), teknisi relawan, serta masyarakat pengguna layanan. Data sekunder mencakup laporan panggilan dan pelatihan petugas Samarinda Siaga 112, dokumen resmi, arsip, buku, serta sumber internet terkait penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun alat analisis dalam penelitian ini adalah analisis data model interaktif yang dikembangkan oleh Huberman, Miles, dan Saldana (2014:14).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat Samarinda Siaga 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda

Pengaduan layanan 112 adalah program yang diinisiasi oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) Republik Indonesia pada tahun 2016, kemudian diimplementasikan di Kota Samarinda pada tahun 2019. Berdasarkan Peraturan Walikota Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan Panic Button, layanan ini dikenal sebagai Samarinda Siaga 112. Program ini merupakan pusat pengaduan masyarakat melalui nomor telepon 112, yang memungkinkan warga meminta bantuan atau menyampaikan informasi terkait keadaan darurat tanpa dikenakan biaya (Peraturan Walikota Samarinda, 2019).

Pengaduan layanan 112 bertujuan untuk mengoptimalkan penanganan keadaan darurat, mengintegrasikan layanan pengaduan darurat dari berbagai instansi, serta mempermudah akses dan koordinasi masyarakat dalam situasi gawat darurat. Layanan ini juga dirancang agar nomor panggilan mudah diingat. Pelaksanaannya melibatkan tiga peran utama: *calltaker* yang menerima dan mencatat panggilan, *supervisor* yang memilah jenis kedaruratan, dan *dispatcher* yang menangani langsung di lapangan.

1. Tangible (Berwujud)

Tangible mencakup aspek-aspek seperti fasilitas fisik, peralatan, dan bahan komunikasi yang menunjukkan kualitas suatu pelayanan. Keberadaan bukti fisik yang memadai, termasuk fasilitas yang terjaga, peralatan mutakhir, dan komunikasi yang jelas, menjadi penanda komitmen perusahaan dalam memberikan layanan terbaik sekaligus membangun kepercayaan pelanggan (Zeithaml dalam Tjiptono, 2015).

Dalam pemberian kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda Siaga 112, Diskominfo Kota Samarinda telah menyiapkan sarana prasarana ataupun peralatan yang memadai untuk menyikapi segala bentuk pengaduan yang ada. Namun, masih terdapat masalah dalam fasilitas fisik yang tersedia, seperti halnya beberapa alat komunikasi yang rusak, koneksi *Wi-fi* yang terkadang terkendala serta adanya kekurangan alat bantu kesehatan yang tersedia. Hal ini menjadi potensi adanya ketidakpuasan bagi penerima layanan dan menghambat Diskominfo Kota Samarinda untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Samarinda. Sedangkan suatu pelayanan dari pemerintah diharuskan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dari segi apapun.

Selaras dengan pendapat Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011) yang mengatakan pelayanan umum atau pelayanan publik adalah penyediaan jasa yang berkualitas oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, baik dengan imbalan bayaran maupun tanpa, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Penyediaan fasilitas fisik untuk kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 telah memadai. Namun, meskipun Diskominfo Kota Samarinda telah berupaya untuk menyediakan alat dan ruangan yang dibutuhkan bagi pemberi layanan, masih terdapat kekurangan dan kerusakan pada alat yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat kota Samarinda.

2. Reliability (Kehandalan)

Menurut Engkus et al., (2018) kehandalan merujuk pada kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat waktu dan terpercaya. *Reliability* juga merujuk pada kemampuan untuk memenuhi janji pelayanan dengan tepat dan dapat diandalkan. Ini mencakup kemampuan suatu instansi untuk memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Kehandalan petugas kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 sudah bisa dikatakan baik, dikarenakan adanya pelatihan yang diberikan sebelum para petugas bekerja. Selaras dengan pernyataan Zeithaml et al., dalam Hardiansyah (2018) bahwa *Reliability* mencakup kemampuan petugas untuk melaksanakan layanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Kehandalan ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat, karena mereka dapat mengandalkan bahwa layanan yang mereka terima akan sesuai dengan harapan dan janji yang telah diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, kehandalan para petugas kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 didapati dari adanya bimbingan teknis yang diadakan langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, mencakup *public speaking*, penggunaan aplikasi, dan penanganan bencana seperti BHD (Bantuan Hidup Dasar). Sesuai dengan penelitian Apriani et al. (2024) bahwa Pemkot Samarinda melalui Diskominfo dan instansi terkait memberikan arahan serta sosialisasi layanan darurat 112. Sosialisasi dominan dilakukan melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter. Para petugas telah dilatih untuk bertugas dalam 1 shift dengan kehadiran 2 atau 3 *calltaker*. Dengan penerapan standar pelatihan yang ketat, petugas dijamin memiliki keterampilan yang memadai. Hal tersebut dibuktikan dengan layanan Samarinda siaga 112 yang diresmikan oleh Kementerian dan diakui sebagai salah satu yang terbaik di Indonesia, menduduki peringkat ke-35. Hal ini selaras dengan pernyataan Tjiptono & Chandra (2012) bahwa kualitas pelayanan dapat diperbaiki dengan meningkatkan kesiapan dan kemampuan dalam membantu masyarakat serta memberikan respons yang cepat terhadap permintaan mereka.

3. Responsiveness (Respon)

Menurut Sibuea dan Dewi (2022) *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat diartikan sebagai kemampuan instansi untuk memberikan respons yang diperlukan oleh masyarakat dengan cepat dan sigap. Ini mencakup perhatian yang

mendalam terhadap kebutuhan pelanggan serta kecepatan dalam merespons berbagai permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah yang diajukan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda berkomitmen untuk merespon semua panggilan darurat yang ada dengan memastikan keseimbangan dalam laporan yang masuk dengan penanganan yang diberikan. Pihak pemberi layanan juga langsung berkordinasi dengan instansi terkait ketika ada laporan pengaduan yang masuk. Kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 memiliki *golden time* untuk memberikan pelayanan. Petugas pemberi layanan memiliki waktu maksimal 10 menit untuk berkoordinasi dengan instansi terkait dengan adanya laporan yang masuk untuk ditindaklanjuti.

Hal ini selaras dengan pandangan Parasuraman dalam Along (2020) bahwa kejelasan yang bijaksana, terperinci, dan terarah sangat penting untuk memahami prosedur dan mekanisme kerja dalam organisasi, sehingga layanan yang diberikan dapat memperoleh respons yang positif.

4. Assurance (Jaminan)

Menurut Kotler dalam Nurdin (2019) *assurance* mencakup beberapa aspek penting, seperti pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan keandalan staf. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda memberikan jaminan kepada penerima layanan berupa respon yang cepat dan juga semua bentuk bantuan tidak dipungut biaya sedikitpun. Hal ini menjadi keunggulan bagi layanan Samarinda siaga 112 yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat Kota Samarinda.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda memberikan jaminan kepada penerima layanan berupa respon yang cepat dan juga semua bentuk bantuan tidak dipungut biaya sedikitpun. Hal ini menjadi keunggulan bagi layanan Samarinda siaga 112 yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat Kota Samarinda dengan memberikan jaminan yang membuat masyarakat Kota Samarinda tidak khawatir dengan ketidakpastian dan memastikan bahwa mereka memenuhi standar tinggi dalam setiap aspek layanan yang mereka tawarkan. Dengan menyediakan *assurance* yang kuat, penyedia layanan dapat memperkuat kepercayaan penerima layanan dan meningkatkan reputasi mereka, karena pelanggan merasa yakin bahwa mereka akan menerima layanan yang berkualitas tinggi dan dapat diandalkan.

Secara keseluruhan, *assurance* mencakup tanggung jawab pegawai untuk memastikan bahwa setiap elemen layanan dijalankan dengan tepat, sesuai dengan regulasi, dan dalam anggaran yang disepakati. Hal ini selaras dengan pernyataan Engkus (2019) yang menyatakan bahwa *assurance* atau jaminan adalah jenis layanan yang mengharuskan adanya kepastian dan tanggung jawab penuh terhadap kualitas layanan yang diberikan.

5. Empathy (Empati)

Menurut Parasuraman dalam Along (2020) empati dalam pelayanan melibatkan memberikan perhatian ekstra, dedikasi yang tinggi, dan kepedulian mendalam terhadap kebutuhan masyarakat Kota Samarinda. Empati ini

menciptakan pengalaman layanan yang lebih manusiawi dan menyentuh, yang membantu membangun hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan dan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda selalu menekankan kepada petugas untuk selalu menghormati dan bertanggung jawab atas semua panggilan ataupun pengaduan yang masuk. Seperti halnya masyarakat yang membutuhkan pertolongan saat Covid-19 sedang tersebar di Kota Samarinda. Namun Diskominfo Kota Samarinda juga menjelaskan bahwa tetap ada skala prioritas jika ada aduan yang masuk secara bersamaan.

Hal ini selaras dengan pernyataan Margaretha dalam Along (2020) bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk memberikan perhatian yang baik terhadap setiap aspek pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat merasa dihargai. Namun, empati para petugas layanan Samarinda siaga 112 menurun ketika banyak oknum masyarakat Kota Samarinda yang membuat panggilan palsu seperti *ghost call* dan *prank call* kepada Samarinda siaga 112. Akibatnya, petugas menjadi lebih hati-hati dan selektif dalam menanggapi setiap panggilan yang masuk.

Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat Samarinda Siaga 112 Pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Samarinda

Kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 ditentukan dari bagaimana kinerja para petugas yang berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Samarinda.

1. Faktor Pendukung

Dalam perjalanannya, kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 memiliki tiga faktor pendukung untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat Kota Samarinda yang menggunakan layanan Samarinda Siaga 112. Adapun tiga faktor pendukung tersebut, yaitu teknologi yang memadai, dukungan relawan dan pemerintah Kota Samarinda, dan petugas yang memiliki keahlian.

Kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 dapat berjalan hingga saat ini dikarenakan adanya teknologi seperti *line HT* yang tersambung dengan koneksi internet yang memadai untuk membantu operasional dari Samarinda siaga 112. Dengan adanya *line HT* yang terkoneksi internet, penerima panggilan darurat menjadi lebih mudah dan langsung bisa terkoneksi dengan instansi yang bertanggung jawab atas jenis aduan yang masuk.

Selain itu, program kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 mendapat dukungan penuh dari Pemerintah Kota Samarinda dan relawan kota samarinda dalam memberikan layanan kepada masyarakat Kota Samarinda. Pihak Diskominfo Kota Samarinda mampu merangkul sejumlah relawan di Kota Samarinda untuk turut terlibat dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Samarinda.

Keahlian petugas kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 terlihat jelas melalui bimbingan teknis yang diselenggarakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda. Pelatihan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap petugas memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan dalam berbagai aspek layanan, mencakup *public speaking*, penggunaan aplikasi, serta penanganan bencana. Semua personel dilatih dalam BHD untuk menangani situasi darurat dengan cepat dan tepat, dan para perawat yang terlibat juga memiliki sertifikasi BTCLS (*Basic Trauma Cardiac Life Support*).

2. Faktor Penghambat

Selain faktor pendukung, sepanjang operasionalnya, terdapat faktor-faktor penghambat yang menyebabkan para petugas mengalami kesulitan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna layanan, yaitu panggilan palsu dalam menjalankan layanan aduan masyarakat Samarinda siaga 112. Faktor penghambat ini sesuai dengan temuan dalam penelitian Apriani et al. (2024) yang menunjukkan pada tahun 2021 panggilan diterima berjumlah 126.452 dan panggilan palsu/iseng berjumlah 95.520 atau sekitar 75,54 persen dari total panggilan yang diterima. Panggilan palsu ini mengganggu operasional layanan, karena petugas harus memverifikasi setiap panggilan yang masuk, yang mengakibatkan penundaan dalam penanganan aduan yang sebenarnya membutuhkan perhatian segera. Untuk mengatasi masalah ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda perlu menerapkan strategi yang lebih efektif dalam menangani panggilan palsu seperti pengembangan sistem verifikasi yang lebih ketat, pelatihan tambahan bagi petugas untuk mengidentifikasi dan menangani panggilan tidak valid dengan lebih efisien, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang dampak negatif dari panggilan palsu. Selain panggilan palsu, faktor penghambat lainnya adalah masyarakat Kota Samarinda sering kali melaporkan aduan yang dianggap kurang mendesak oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, seperti permintaan untuk bantuan pengisian token listrik atau perbaikan jalan yang berlubang. Kondisi ini menimbulkan tantangan bagi petugas dalam mengelola dan memprioritaskan aduan yang masuk. Untuk meningkatkan efisiensi layanan, perlu adanya pemahaman yang lebih baik dari masyarakat mengenai perbedaan antara aduan darurat dan *non*-darurat.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan Kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda siaga 112 dan faktor pendukung serta penghambat dalam pemberi layanan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda Siaga 112 telah memiliki kualitas yang cukup baik. Dalam hal kapasitas sarana dan prasarana sudah

baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan kerusakan pada peralatan yang ada. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat dipastikan terjaga, dan petugas dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih handal dan profesional, hal ini dikarenakan Diskominfo Kota Samarinda telah aktif menyelenggarakan bimtek. Respon petugas sudah sangat baik, dengan kecepatan dan kualitas tanggapan yang memadai dengan mengikuti prinsip *Golden Time*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda menawarkan jaminan berupa respon cepat dan layanan tanpa biaya, sehingga Samarinda Siaga 112 berhasil membangun kepercayaan dan kepuasan di kalangan masyarakat. Empati petugas layanan Samarinda Siaga 112 dinilai baik, Pendekatan ini berkontribusi pada kepuasan masyarakat Kota Samarinda. Namun, adanya panggilan palsu, atau *Ghost Prank Call*, sempat menurunkan tingkat empati, sehingga petugas harus memblokir nomor panggilan palsu selama 24 jam untuk mengatasi masalah tersebut, meskipun peraturan tidak memungkinkan pemblokiran permanen.

2. Dalam perjalanannya, Kualitas layanan pengaduan masyarakat Samarinda Siaga 112 memiliki tiga faktor pendukung untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat Kota Samarinda yang menggunakan layanan Samarinda Siaga 112. Adapun tiga faktor pendukung tersebut, yaitu teknologi yang memadai, dukungan relawan dan pemerintah Kota Samarinda, dan petugas yang memiliki keahlian. Adapun Faktor Penghambat yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Samarinda, yaitu menghadapi tantangan dengan panggilan palsu dan panggilan non darurat.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai pelengkap Kualitas Layanan Pengaduan Masyarakat Samarinda Siaga 112 yaitu sebagai berikut:

1. Perlu adanya pemeliharaan rutin dengan menetapkan jadwal pemeliharaan dan inspeksi rutin, mengadakan inventarisasi peralatan secara berkala untuk menilai kondisi peralatan dan mengganti yang sudah usang atau rusak dengan yang baru agar tetap mendukung operasional layanan secara efisien.
2. Pengembangan sistem verifikasi seperti menerapkan sistem verifikasi yang lebih ketat untuk mendeteksi dan menangani panggilan palsu secara efisien, melakukan kampanye untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai dampak negatif dari panggilan palsu, kordinasi dengan rt/rw setempat konfirmasi panggilan prank di kejadian lokasi, melacak nomor dan *block* permanen nomor yang melakukan *prank call* dan *ghost call*, serta kordinasi dengan layanan yang sama guna saling berbagi info untuk memudahkan dan efisiensi.
3. Pihak Diskominfo Kota Samarinda perlu membedakan antara nomor panggilan untuk *Emergency* dan *Non Emergency* serta perlu diadakan edukasi

masyarakat seperti melakukan kampanye edukasi yang jelas dan intensif kepada masyarakat tentang perbedaan antara aduan darurat dan non-darurat.

Daftar Pustaka

- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99. Diunduh dari DOI: <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Apriani, F., Rahma, U. A., Yusuf, M., Hayati, S., Jubaidah, J., & Suraya, R. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Diskominfo Kota Samarinda di Era Disrupsi: Studi Implementasi Layanan Samarinda Siaga 112 dan Panic Button. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 894-901. Diunduh dari DOI: <http://dx.doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.5053>
- Denhardt V. Janet. Denhardt B. Robert. (2007). *The New Public Service Expanded Edition Serving, Not Streering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Engkus, Trisakti, F., Hidayat, A., Suparman, N., & Ludianingsih, U. (2018). *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berbasis Radio Frequency Identification (RFID)*. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Engkus, E., & Ulfah, N. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Bagian Pelayanan Di Pt. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Subang. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 1(1), 39-61. Diunduh dari DOI: <https://doi.org/10.15575/jbpd.v1i1.6313>
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah, M. S. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (EDISI REVISI)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications, Inc.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press.
- Ningsih, E. Y., Rosyadi, I., & Kusumawardhani, H. H. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Online Pada Masyarakat Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Berbasis Web Dan Android. *Jurnal Surya Informatika: Membangun Informasi dan Profesionalisme*, 8(1), 27-35. Diunduh dari DOI: <https://doi.org/10.48144/SURYAINFORMATIKA.V8I1.383?sid=semanticscholar>
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Penerbit Media Sahabat Cendekia.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Walikota (Perwali) Samarinda Nomor 52 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 dan *Panic Button*.
- Portal Layanan Panggilan Darurat 112. (2023). *Tentang Program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112*. <https://layanan112.kominfo.go.id/tentang>
- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Coopetition*, 11(2), 167. Diunduh dari DOI: <https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>
- Sahuri, M. (2017). *Manajemen Nafsu Menurut Al-Ghazali (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh)*. Diunduh dari <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/1838/>
- Sibuea, R. P., & Dewi, S. P. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Si D'nok Dalam Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie*, 4(2), 99-113. Diunduh dari DOI: <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i2.2800>
- Syukri, A. F. (2009). Standar pelayanan publik pemda berdasarkan ISO 9001/IWA-4. Bantul: Kreasi Wacana.
- Tjiptono, F., & Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Undang- Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Ombudsman. (2020). Ombudsman Kaltim Pantau Layanan Call Center 112 Pemkot Samarinda. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-kaltim-pantau-layanan-call-center-112-pemkot-samarinda>