

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN DARURAT CALL CENTER MANADO SIAGA 112**

**(Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado)**

**ERICA GABRIELLE TURANG**

**FEMMY M. G. TULUSAN**

**NOVIE R.A. PALAR.**

**Abstrak :** Pelayanan darurat Call Center merupakan bagian dari inovasi pelayanan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan karena pemerintah memiliki tanggungjawab untuk melayani masyarakat secara baik dan benar. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan proses implementasi pelayanan darurat Call Center Manado Siaga 112 dalam kajian ilmu administrasi publik. Temuan penelitian ini bahwa implementasi pelayanan darurat Call Center Manado Siaga 112 dari aspek daya tanggap, keandalan, bukti langsung, jaminan/kepastian) maupun empati belum berjalan dengan baik dalam mempercepat penanganan keadaan darurat serta mempermudah koordinasi antar instansi terkait.

**Kata Kunci :** Implementasi; Pelayanan Darurat; Call Center; Manado Siaga 112.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan proses sekaligus output yang menunjukkan bagaimana fungsi pemerintah dijalankan, sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah 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. Sedangkan pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2010), pelayanan publik sebenarnya memiliki kisaran yang sangat luas yaitu mencakup pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah, dan komitmen nasional.

Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat membuat para pelayan publik harus lebih baik dalam memberikan pelayanan. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik. Perubahan yang didesakkan kepada pemerintah dalam bidang pelayanan publik terlahir akibat dari masih maraknya praktek pelayanan publik kepada masyarakat dengan proses yang berbelit- belit, sehingga membutuhkan jangka waktu yang lama. Inovasi dalam pelayanan publik adalah ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode, maupun struktur organisasi pelayanan yang mempunyai nilai tambah dari segi kuantitas dan kualitas pelayanan.

Munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat maka perlu ada program atau kebijakan yang dapat masalah-masalah yang dihadapi, solusi tersebut bisa datang dari masyarakat sendiri maupun pemerintah. Seperti yang terdapat di kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Kota Manado merupakan salah satu kota yang memiliki perkembangan sangat pesat di Indonesia yang terus berinovasi untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang mudah di akses oleh masyarakat. Kota Manado berhasil mengembangkan pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang tentang pelayanan publik untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat dalam pengaduan masyarakat. Salahsatunya adalah layanan pengaduan darurat melalui Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) Call Center 112 sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 40 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Manado Siaga 112.

Pelayanan pengaduan darurat melalui call center 112 berfungsi memudahkan masyarakat melakukan panggilan darurat bila menghadapi kondisi kegawat-daruratan. Layanan Manado Siaga 112 digunakan untuk informasi dan layanan terkait bencana seperti banjir, kebakaran, info tinggi muka air, permohonan evakuasi, kebutuhan logistik, kedaruratan medis, kedaruratan kamtibmas/kriminal, lalu lintas (kecelakaan/kemacetan) dan pohon tumbang. Bahkan dalam perkembangannya Manado Siaga 112 juga melayani pengaduan warga

diluar hal kedaruratan antara 3 lain listrik (PLN), saluran air bersih (PT AIR), kebersihan, pelayanan publik.

Sebelum ada Manado Siaga 112, warga Kota Manado bingung harus melaporkan kemana disaat ada kejadian, karena banyaknya nomor telepon yang harus dihafal dimana masing-masing instansi memiliki nomor telepon sendiri untuk dihubungi. Namun sekarang tidak perlu lagi warga Manado menghafalkan banyak nomor telepon tersebut, cukup hanya menekan nomor 112 semua kejadian yang dilaporkan segera diatasi. Apalagi Call Center Manado Siaga 112 gratis atau bebas pulsa dan layanan ini juga beroperasi 24 jam non stop. Panggilan dari masyarakat ke nomor 112 akan diterima oleh operator telepon di Pusat Panggilan Darurat (Call Center 112) untuk kemudian diteruskan kepada petugas pengarah (dispatcher) yang akan menentukan jenis keadaan darurat dan meneruskan informasi tersebut kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kedaruratan. Alur proses pengaduan panggilan darurat yaitu Masyarakat menelpon ke nomor 112, operator telepon menanyakan dan menginput identitas pelapor (nama pelapor, nomor telepon, jenis kejadian, lokasi kejadian dan titik kenal kejadian) dan menyampaikan kepada petugas pengarah, kemudian petugas pengarah menghubungi petugas lapangan untuk memberikan perlolongan, petugas lapangan memberikan informasi pertolongan yang dilakukan, kemudian petugas pengarah memberi tahu operator telepon jika

perlolongan yang dilakukan oleh petugas lapangan telah selesai dilakukan.

Layanan pengaduan Manado Siaga 112 memiliki prinsip bekerja secara bersama-sama dengan seluruh instansi terkait dalam menyelesaikan penanganan bencana pada saat berada di tempat kejadian. Respon time yang cepat merupakan kunci keberhasilan Call Center Manado Siaga 112. Selain respon time yang cepat 4 kunci keberhasilan Call Center Manado Siaga 112 didukung oleh beberapa faktor yaitu adanya satu visi, adanya komitmen dari pimpinan, kesepakatan antar OPD (komitmen dari OPD terkait, fasilitas yang mendukung.

Manado Siaga 112 merupakan satu-satunya kota di luar Jawa yang menyelenggarakan layanan Call Center 112 secara mandiri. Namun seiring dengan tersedianya fasilitas layanan kedaruratan ini muncul permasalahan baru dimana hal tersebut tidak dibarengi dengan kesiapan sumber daya manusia serta manajemen yang handal pelaksana teknis operasional yang dapat mengoperasikan berbagai peralatan yang ada baik menyangkut perangkat lunak sampai pada berbagai peralatan yang digunakan pada saat kedaruratan itu terjadi guna menjawab kebutuhan kedaruratan yang dialami masyarakat seperti yang masih terjadi sampai saat ini yaitu lambannya respon petugas dalam menerima panggilan darurat dari masyarakat ketika terjadi peristiwa kebakaran, korsleting listrik, peristiwa banjir dan sebagainya yang selalu menjadi keluhan masyarakat seperti contoh ketika terjadi

peristiwa kebakaran dan para petugas pemadam sering datang terlambat dan ketika mereka sampai dilokasi kejadian kebakaran sudah ludes terlebih dahulu baru petugas datang. Demikian halnya kalau terjadi peristiwa banjir petugas sering datang terlambat untuk mengevakuasi masyarakat yang menjadi korban banjir bahkan peralatan yang mereka pakai seperti perahu karet sangat kurang bahkan pada lokasi tertentu tidak mendapatkan peralatan seperti perahu karet sehingga petugas kewalahan membantu masyarakat dan permasalahan ini selalu terjadi hampir disemua lokasi kejadian dan sampai saat ini belum ada tanda- tanda baik dari aspek manajemen maupun teknis.

## TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Monintja, Tulus dan Plangiten (2017) menunjukkan bahwa pelayanan publik pada dasarnya adalah tentang aspek kehidupan yang luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat. Salah satu hal yang sampai saat ini masih sering menjadi permasalahan dalam hubungan masyarakat dengan pemerintah di daerah adalah dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam hal kualitas atau kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Ering Tulus dan Dengo (2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa implementasi merupakan penyediaan sarana

untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu, Program merupakan suatu unsur yang harus ada dalam pencapaian suatu kegiatan dan program juga merupakan suatu pemikiran yang didasari pada model teoritis yang jelas dan terarah. Liow, Lengkong dan Palar (2018) mengemukakan bahwa konsep implementasi Edward III yang berfokus pada empat dimensi dalam mengimplementasikan kebijakan atau program yaitu sumber daya, komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi dalam penerapannya sering diperhadapkan dengan masalah penerapan standar operasional prosedur belum maksimal. Karenanya maka ada beberapa hal yang harus diperbaiki seperti kurangnya kompetensi sumber daya manusia dan kurangnya sumber daya keuangan, serta kurangnya koordinasi antar lembaga. Sementara itu Sampoh, Ruru dan Palar (2019) mengemukakan bahwa dimensi implementasi kebijakan publik yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi masih relevan digunakan dalam penelitian administrasi publik.

Kayuatu, Laloma dan Londa (2020) mengemukakan bahwa proses komunikasi dalam rangka penyampaian program oleh pemerintah bersama instansi terkait lainnya dapat dilakukan dengan berbagai macam cara seperti rapat atau pertemuan yang diadakan disetiap kelurahan / desa juga dalam rapat koordinasi bersama instansi terkait dalam rangka memberi

pemahaman kepada masyarakat mengenai program pemerintah.

Syukur dalam Surmayadi (2005:79) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu: 1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan 2. Target group yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan ditetapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan 3. Unsur pelaksana (Implementor) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut. Implementasi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat. Pengertian implementasi secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Browne dan Wildavsky (Usman, 2004:7) mengemukakan bahwa implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Menurut Syauckani dkk (2004 :295) implementasi merupakan suatu rangkaian aktivitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana diharapkan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi menurut Merile S. Grindle dipengaruhi oleh dua variabel besar, yakni isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan

implementasi (context of implementation). Variabel isi kebijakan ini mencakup sejauh mana kepentingan kelompok sasaran termuat dalam isi kebijakan, jenis manfaat yang diterima oleh target group, sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan, dan apakah letak sebuah program sudah tepat. Variabel lingkungan kebijakan mencakup : 1) seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki oleh para actor yang terlibat dalam implementasi kebijakan; 2) karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa; 3) tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran. Dalam rangka mengupayakan keberhasilan kebijakan maka tantangan tersebut harus dapat teratasi sedini mungkin. Pada suatu sisi lain bahwa untuk mencapai keberhasilannya ada banyak variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya policy maker untuk mempengaruhi perilaku birokrat sebagai pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. Dalam berbagai sistem politik, kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Kompleksitas implementasi bukan saja ditunjukkan oleh banyaknya actor atau unit organisasi yang terlibat, tetapi juga dikarenakan proses implementasi dipengaruhi oleh berbagai variabel yang kompleks, baik variabel yang individual maupun variabel organisasional, dan masing-masing variabel pengaruh

tersebut juga saling berinteraksi satu sama lain.

Call Center diidentifikasi sebagai jalur komunikasi yang tersedia sebagai bentuk pelayanan dalam bentuk Call (telepon) sebagai penyalur keluhan, perlunya ataupun informasi. Call center menangani semua komunikasi telepon dengan pelanggan baru dan lama. Fasilitas call center menyediakan ruang kerja yang luas untuk sejumlah besar karyawan, biasanya disebut sebagai "agen panggilan (call 39 agents) untuk mengelola komunikasi berbasis telepon dengan pelanggan. Call center juga dapat menggunakan rangkaian pusat panggilan yang mencakup alat-alat untuk fungsi sakelar telepon, intelligent routing, distribusi panggilan otomatis, respons suara interaktif (interactive voice response atau IVR), panggilan keluar, pesan suara dan komponen-komponen lainnya. Menurut Tech Target, Call Center adalah departemen terpusat di mana panggilan telepon dari pelanggan saat ini dan potensial diarahkan. Call center dapat menangani panggilan masuk dan/atau keluar, dan ditempatkan baik di dalam perusahaan atau outsourcing ke perusahaan lain yang berspesialisasi dalam menangani panggilan. Call center merupakan strategi komunikasi dalam kegiatan customer relationship management (CRM) untuk menjalin hubungan dengan pelanggan. Seperti diutarakan Buttle call center merupakan titik kontak pertama dengan pihak konsumen (2007: 12).

Nomor Tunggal Panggilan Darurat (NTPD) 112 Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 (NTPD 112) adalah layanan yang diberikan saat terjadi keadaan darurat setelah menghubungi Pusat Panggilan Darurat (Emergency Call Center 112). Layanan NTPD 112 bertujuan untuk mempermudah masyarakat mengingat nomor panggilan darurat, mempercepat penanganan keadaan darurat, serta mempermudah koordinasi antar instansi terkait. Dasar hukum berjalannya Layanan NTPD 112, yakni Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan 41 Undang - Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka menjalankan amanat Undang-Undang tersebut Pemerintah Daerah atau Pemerintah Kota mengadakan layanan Call Center agar dapat melayani masyarakat dengan lebih baik. Hal ini dipertegas dengan lahirnya Peraturan Menteri (Permen) Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yang menggunakan jenis data kualitatif, dimana data yang diperoleh akan dianalisis sefiala dideskripsikan berdasarkan penemuan-penemuan fakta-fakta penelitian di lapangan. Melalui penelitian kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena

sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan dengan pelayanan darurat call center manado siaga secara sistematis dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2012:4). Informan dalam penelitian ini yaitu pimpinan dan staf di Dinas Komunikasi dan Informatika serta masyarakat pengguna layanan. Teknik pengumpulan data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang langsung dikumpulkan pada saat melaksanakan penelitian di lapangan berupa rekaman wawancara, pengamatan langsung melalui komunikasi yang tidak secara langsung tentang pokok masalah. Sedangkan data sekunder adalah data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi dalam bentuk publikasi, laporan, dokumen dan buku-buku lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Analisis data dilakukan melalui 3 tahap, yaitu reduksi data (penyederhanaan), display data (disajikan), dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado Merupakan kantor dinas kominfo Manado, Provinsi Sulawesi Utara sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah bidang komunikasi dan informatika untuk daerah Manado Sulawesi Utara. Terkait dengan tugas tersebut dinas komunikasi dan

informatika yang biasa juga disebut kominfo ini berwenang untuk memberikan ijin terkait dengan bidangnya dan pada daerah wilayah kerjanya. Beberapa pengurusan perizinan dibawah kominfo seperti ijin penyelenggaraan system elektronik, ijin penyelenggaraan jaringan komunikasi, ijin penyelenggaraan jasa telekomunikasi, penyelenggaraan penyiaran (lembaga penyiaran swasta dan lembaga penyiaran berlangganan), ijin prinsip penyelenggaraan jasa telekomunikasi, ijin prinsip penyelenggaraan telekomunikasi khusus untuk badan hukum, ijin prinsip penyelenggaraan jaringan telekomunikasi, sertifikasi alat dan perang kat telekomunikasi hingga ijin stasiun radio. Selain itu kominfo juga berwenang dalam merumuskan layanan dan website yang boleh beroperasi, website yang tidak sesuai dengan kebijakan dan undang – undang akan dikenakan kebijakan dan pemblokiran website. Kominfo juga punya peran sebagai pelaksana pembinaan bidang komunikasi dan informatika melalui program seperti digitalent dan lainnya.

Berkaitan dengan pelayanan darurat Call Center Manado Siaga 112 di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado dapat diawali dengan penjelasan bahwa Waluyo (2017) menyatakan bahwa *The delivery of service by a government agency using its own employees*. Maksudnya adalah pelayanan pemerintah (government service) diartikan sebagai pemberian pelayanan oleh pemerintah melalui pegawainya. Disamping itu, Lovelock (2018) mengemukakan bahwa

pelayanan yang baik membutuhkan instruktur yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas. E-Government di ruang lingkup pemerintahan secara global dikemukakan oleh Aziz dalam Hartono (2010) sebagai cara bagi pemerintah untuk menggunakan teknologi baru kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan akses bagi pemerintah dalam hal pelayanan dan informasi untuk menambah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan produk layanan yang dinamis sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Hal ini dibenarkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2018) yang mengemukakan bahwa *Service quality is the extent of discrepancy between customers expectations or desires and their perception*. Artinya kualitas layanan adalah kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan persepsi konsumen. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam besarnya ukuran kesenjangan/ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Menurut Zeithaml dkk. (2018) kualitas pelayanan ditentukan oleh *expected service* dan *perceived service*. Kedua hal tersebut ditentukan oleh 10 dimensi kualitas. Dari kesepuluh dimensi kuliatas kemudian disederhanakan kembali oleh Zeinthaml dkk. (2018) yang mengidentifikasi menjadi lima dimensi pokok, yaitu; Responsivness, Reliability,

Tangibles Assurance dan Emphaty. Kualitas layanan diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen dan pelanggan sebagai penerima layanan atas layanan yang mereka terima, dengan layanan yang mereka inginkan.

Jika layanan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan tersebut dapat dikatakan berkualitas. Sedangkan apabila layanan yang diterima sama dengan yang diharapkan, maka layanan tersebut memuaskan. Sedangkan jika layanan kurang dari yang diharapkan, maka layanan tersebut tidak berkualitas. Kesimpulannya, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh kesenjangan antara kenyataan dan harapan publik atas layanan yang diterima/diperoleh sehingga baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi atau unsur. Salah satunya adalah responsivness (Daya tanggap). Responsivness (Daya tanggap) menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2018) yaitu keinginan para staf untuk membantu para penerima layanan dengan memberikan pelayanan yang tanggap, sigap, dan mengetahui kesulitan-kesulitan apa saja yang dihadapi oleh penerima layanan. Oleh karena itu, Call Taker (CT) Nomor Tunggal Panggilan Darurat (siaga) 112 sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) dalam ruang lingkup organisasi pemerintah dan juga sebagai penerus layanan informasi pengaduan publik

dituntut untuk senantiasa harus profesional dalam memberikan pelayanan yang responsif dengan penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti sehingga lebih mengedepankan atensi daripada esensi semata.

Dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2018), bahwa reliability (keandalan) yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Reliability juga meliputi tentang kemampuan dalam melayani, menepati janji serta pengetahuan dalam memberikan pelayanan. Reliability juga mencakup konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Hal ini berarti perusahaan memberikan layanannya secara tepat sejak awal dan telah memenuhi janjinya. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan menghasilkan suatu prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (built in control). Sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi akan mudah diketahui. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespons kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

Tangibles (Bukti Langsung) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Tangibles meliputi



fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Sementara itu ajaminan/Kepastian (Assurance), merupakan kemampuan karyawan dalam hal pengetahuan terhadap produk, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Dimensi Assurance merupakan penggabungan dari beberapa dimensi, yaitu Kompetensi (Competence), yaitu mencakup pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan kepada konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya mengenai implementasi pelayanan darurat call center manando 112, maka dapat disimpulkan bahwa dalam dimensi atau unsur kualitas Responsivness (Daya Tanggap), Call Center Manado Siaga 112 telah memberikan respon yang cepat terhadap setiap panggilan darurat yang masuk. Call Center Siaga 112 telah berusaha memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan prima dengan mengedepankan Responsivness, tetapi yang menjadi kendala dan hambatan bagi Call Center Manado Siaga 112 adalah panggilan tidak serius dari oknum yang tidak bertanggung jawab. Dalam dimensi kualitas Reliability (Keandalan), Call Center Manado Siaga 112 telah mewujudkan pelayanan yang berkomitmen, bertanggung jawab dan memenuhi janji. Hal ini dibuktikan

dengan jumlah laporan panggilan darurat yang masuk dan telah ditangani secara langsung. Panggilan darurat yang masuk, layanan Homecare menduduki peringkat pertama panggilan darurat terbanyak dan telah ditangani. Selain permintaan layanan Homecare, adapun permintaan layanan lainnya yang diterima oleh Call Center Manado Siaga 112 dan telah teratasi antara lain: PLN, Pemadam Kebakaran, PDAM, Ambulans, Penanganan Lampu Jalan, Dinas Perhubungan, Masalah Drainase, Pohon Tumbang, Dinas Sosial, Jalan Rusak, Kepolisian, Telkom.

Dalam dimensi kualitas Tangibles (Bukti Langsung), Call Center Manado Siaga 112 dilengkapi dengan perangkat keras dan perangkat lunak seperti komputer, layar dengan ukuran 7x3 meter, 305 CCTV yang beroperasi disetiap sudut jalanan kota Manado hingga aplikasi (PureCloud & PPGD) yang bermitra dengan PT. Infomedia by Telkom untuk menunjang performa layanan 112 di kota Manado. Namun menurut masyarakat, pelayanan dalam penanganan seperti pohon tumbang dan lampu jalan masih belum mendapatkan pelayanan yang cepat tanggap dan memadai. Dalam dimensi kualitas Assurance (Jaminan/Kepastian) Call Center Manado Siaga 112 telah menunjukkan kemampuan cukup maksimal dibuktikan dengan call taker yang selalu mencatat seluruh jenis pengaduan yang dilayangkan oleh masyarakat melalui telepon darurat hingga memastikan semua panggilan darurat yang masuk dan telah diarahkan menemui realisasi

dari SKPD yang bersangkutan. Disamping itu dalam hal kompetensi pegawai, beberapa call taker di ruang lingkup call center siaga 112 dinilai masih kurang kompeten di bidangnya. Dalam dimensi kualitas Empathy (Empati) Call Center Manado Siaga 112 telah menunjukkan kemampuan melakukan hubungan dengan baik dalam setiap menerima dan memproses panggilan darurat yang masuk. Hal ini dibuktikan dengan kemampuan dari call center manado siaga 112 yang telah melakukan penanganan dini terhadap penelpon darurat yang sedang dalam keadaan kritis sembari menunggu layanan homecare datang. Selain itu, dibuktikan juga dengan sikap call taker yang mengidentifikasi kebutuhan setiap telepon pengaduan yang masuk hingga masalah yang diutarakan oleh penelpon menemui jalan keluar yang tepat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan diatas, ada beberapa saran penulis untuk dapat meningkatkan Dimensi Kualitas Pelayanan call center siaga 112 di Kota Manado, yaitu seleksi rekrutmen Call Center Manado Siaga 112 harus lebih diperketat dan betul-betul memenuhi kriteria untuk call taker sehingga dalam proses pelatihan dan evaluasi, call taker semakin ahli dan cekatan dalam profesinya. Sebaiknya pemerintah dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado lebih meningkatkan sosialisasi mengenai layanan pengaduan Call Center Manado Siaga 112 agar masyarakat lebih mengetahui adanya layanan pengaduan darurat di Kota Manado. Pihak pelaksana harus lebih meningkatkan pengawasan

terhadap masyarakat yang menggunakan pelayanan darurat tanpa tujuan yang jelas. Pihak pelaksana harus cepat memberikan pelayanan mengenai lampu jalan dan pohon tumbang karena itu juga menjadi bagian kedaruratan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto. A. (2010). Manajemen Pelayanan Publik: Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ering.D, Tulusan.F.M.G dan Dengo.S. (2020). Implementasi Program Job Fair studi di Dinas Tenaga Kerja Kota Tomohon. Jurnal Administrasi Publik Fispol Unsrat. Vo1. VI' No 089, 2020.
- Hartono. J. (2010). Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. Edisi Pertama. BPFE. Yogyakarta.
- Kayuwatu.C, Laloma.A dan Londa.V.Y (2020) Implementasi Kebijakan Kartu Indonesia Sehat Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo – Nembo Bitung. Jurnal Administrasi Publik Fispol Unsrat. Vo1. VI No 089, 2020.
- Liow.H, Lengkong.F.D.J dan Palar. N. R.A (2018) Implementasi Kebijakan Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa di Desa Tondegesean Kecamatan Kawangkoan. Jurnal Administrasi

- Publik Fispol Unsrat. Vol. IV. No 061, 2018.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2018. Pemasaran Jasa.edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Moelong Lexi J. (2012). Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Monintja.C, Tulusan.F.M.G dan Plangiten.N.N (2017) Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Pariwisata Kota Manado. Jurnal Administrasi Publik Fispol Unsrat Vol. IV. No 048, 2017.
- Peraturan Walikota Manado Nomor 40 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat Manado Siaga 112.
- Sampoh.V, Ruru.J.M dan Palar.N.R.A (2019). Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Jurnal Administrasi Publik Fispol Unsrat. Vol. V. No 078, 2019.
- Surmayadi, Nyoman. I. 2005. Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah. Jakarta. Citra Utama
- Syaukani dkk. (2004). Artikel Defnisi tentang Implementasi menurut ahli (www.dosen pendidikan. Com) di akses 20 januari 2016.
- Usman Sunyoto. 2004. “Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat”, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)
- Undang - Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Waluyo (2017) Akuntansi Pajak. Jakarta: Salemba Empat
- Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2018). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37