



# INOVASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT CALL CENTER 112 SEBAGAI WADAH PENGADUAN DARURAT DI KABUPATEN SIDOARJO

Diaz Ardhani<sup>\*a1</sup>, Calvin Edo Wahyudi<sup>b,2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

<sup>1\*</sup>[diazardhani5@gmail.com](mailto:diazardhani5@gmail.com), <sup>2</sup>[kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id](mailto:kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id)

## INFO ARTIKEL

### Riwayat Artikel:

Diterima: 07-04-2023  
Disetujui: 15-06  
Dipublikasikan: 29-09-2023

### Kata Kunci:

1. Inovasi
2. Pelayanan Publik
3. Call Center 112

### Keywords:

1. Innovation
2. Public Service
3. Call Center 112

## ABSTRAK

**Abstrak:** Masyarakat akan senantiasa menuntut pelayanan publik yang berkualitas pada pemerintah. Memberikan akses pengaduan merupakan salah satu upaya perbaikan pelayanan publik yang dapat dilakukan agar masyarakat bisa menyampaikan aduannya terkait pelayanan yang diterima. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berupaya untuk memberikan pelayanan yang maksimal dengan meresmikan wadah pengaduan darurat *Call Center 112* yang diluncurkan pada 20 Juni 2022. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan pengaduan masyarakat *Call Center 112* sebagai wadah pengaduan darurat di Kabupaten Sidoarjo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) *Relative Advantage*, Inovasi *Call Center 112* telah memberikan keuntungan bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. 2) *Compatibility*, inovasi *Call Center 112* telah sesuai dengan regulasi, kebutuhan masyarakat dan wadah pengaduan terdahulu. 3) *Complexity*, *Call Center 112* dikatakan cukup rumit pada teknis pelaporan dan prosedur pengoprasian. 4) *Triability*. *Call Center 112* telah melalui tahap uji coba. 5) *Observability*, *Call Center 112* mudah diamati oleh OPD tetapi masih kurang informasi terkait jalannya pengaduan yang diberikan.

**Abstract:** Society will always expect the government to provide quality public services.. Providing access to complaints is one of the efforts to improve public services that can be, so public can submit their complaints regarding the services received. The Government of Sidoarjo Regency is seeking to provide maximum service by launching the *Call Center 112* emergency complaint forum, which was launched on June 20, 2022. The purpose of this research is to identify and describe the *Call Center 112* public complaint service innovation as an emergency complaint forum in Sidoarjo Regency. The type of research used is qualitative with a descriptive approach. The results of the study show that: 1) *Relative Advantage*: *Call Center 112* Innovation has provided benefits for the community to submit complaints. 2) *Compatibility*: *Call Center 112*'s innovation complies with regulations, community requirements, and previous complaint forums. 3) *Complexity*. *Call Center 112* is said to be quite complicated in technical reporting and operating procedures. 4) *Triability*. *Call Center 112* has passed the trial stage. 5) *Observability*: *Call Center 112* is easy for OPD to observe, but there is still a lack information on the progress of complaints.

## PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai aktor birokrasi memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sebagai bentuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Disebutkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009) bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan maupun rangkaian dalam proses pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang ditawarkan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Rohayatin, et al (2018) Pelayanan publik juga merupakan salah satu dari fungsi mendasar yang dimiliki oleh pemerintah serta salah satu fungsi penting yang wajib dilakukan aparat pemerintah (birokrasi pemerintah) secara maksimal

maksimal untuk melayani kepentingan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan publik. Maka pelayanan publik aparatur negara harus selalu berpihak pada kepentingan publik.

Pemerintah berkewajiban menyediakan layanan yang berkualitas untuk kepentingan umum. Namun pada faktanya masih banyak dijumpai permasalahan pelayanan publik di lingkup pemerintah sehingga menimbulkan perhatian masyarakat dan dianggap bahwa pelayanan publik yang ada kurang berpihak kepada masyarakat. Menurut (Mustaghfiri & Susiloadi, 2021) masyarakat akan meminta pelayanan publik yang tentunya harus berkualitas dari pemerintah, meskipun permintaan tersebut seringkali tidak sesuai harapan. Kemudian untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal pemerintah perlu meningkatkan pelayanan publik untuk membangun kepercayaan terhadap kinerja pemerintah. Pemerintah bisa melakukan upaya hingga pembaruan atau berinovasi dengan berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Perman PAN & RB No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (2014) disebutkan bahwa inovasi pelayanan publik diartikan sebagai perbaruan mengenai jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif atau gagasan dan/atau adaptasi/modifikasi yang hasil akhirnya menjadi manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Kemudian kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat dengan memenuhi hak pengaduan untuk mengadukan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara (Ramadhani, 2022). Wadah pengaduan yang ada bertujuan untuk memberikan akses kepada masyarakat dalam menyampaikan aduan serta aspirasinya kepada pemerintah. Dengan adanya wadah pengaduan yang memadai, maka respon akan lebih cepat diberikan sehingga masalah yang terjadi di masyarakat cepat terselesaikan.

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu pemerintah daerah yang memperbaiki wadah pengaduan dengan meluncurkan wadah pengaduan darurat *Call Center* 112 untuk mempercepat pelayanan pengaduan yang dilaporkan masyarakat. Sebelum adanya wadah pengaduan *Call Center* 112, Kabupaten Sidoarjo sendiri telah memiliki 3 (tiga) wadah pengaduan publik diantaranya Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M), Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) atau dikenal sebagai SP4N-LAPOR, dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID).

Meskipun telah memiliki 3 (tiga) wadah pengaduan, ditemukan informasi bahwa wadah pengaduan yang ada dirasa rumit dan memiliki akses yang sulit sehingga masyarakat Sidoarjo lebih memilih membuat aduan pada media sosial. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian (Adinata, *et al.*, 2019) yang berjudul Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Pemerintah Kabupaten Sidoarjo). Dalam penelitian tersebut ditemukan berbagai keluhan masyarakat mengenai P3M yang dimana pengaduan melalui website P3M kurang diminati oleh masyarakat karena berbagai kendala misalnya sulit untuk menemukan pengaduan yang dikirim, sehingga masyarakat sulit mengetahui perkembangan pengaduan yang telah terkirim karena kurangnya informasi atau status pengaduan yang ada, kurangnya fitur pendukung untuk mengunggah berkas, serta dokumen dan media

penunjang yang dapat membuktikan pengaduan tersebut. Dan belum adanya komunikasi dua arah sehingga masyarakat kesulitan untuk memberikan tanggapan atas pengaduan yang disampaikan.

Hal serupa juga dikemukakan oleh penelitian (Kordina, *et al.*, 2019) yang berjudul Evaluasi Keadaan *Continuance Intention to Use dan Citizen Support* pada Implementasi Layanan Website Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian tersebut dipaparkan bahwa website P3M kurang diminati masyarakat karena alurnya yang sulit sehingga melakukan pengaduan melalui media sosial menjadi alternatif masyarakat untuk melaporkan. Karena fenomena tersebut pengaduan yang ada tidak bisa terlacak di website Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M).

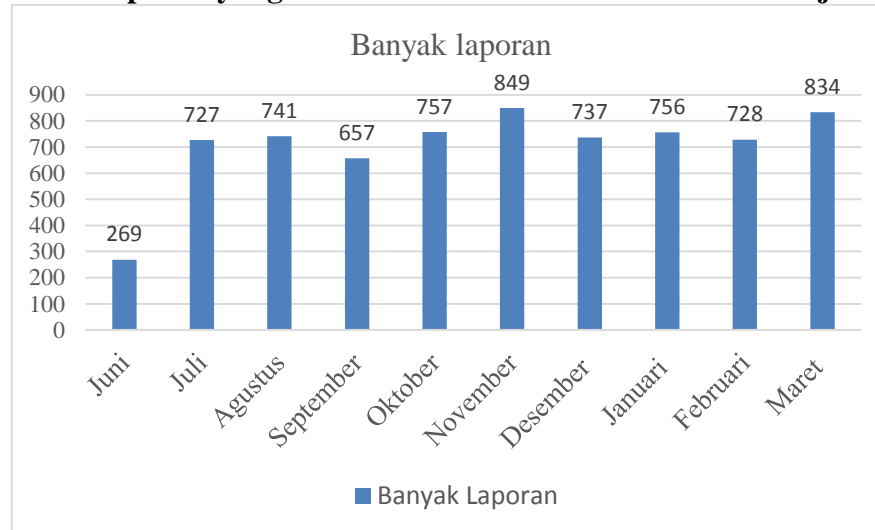
Sebagai bentuk perhatian lebih mengenai permasalahan wadah pengaduan di Sidoarjo, maka pemerintah kabupaten Sidoarjo melakukan inovasi dengan meresmikan wadah pengaduan *Call Center* 112 untuk mempercepat pelayanan pengaduan yang dilaporkan masyarakat. Inovasi yang ada merupakan wujud perbaikan kualitas pelayanan publik. Inovasi *Call Center* 112 merupakan bagian dari misi Bupati Sidoarjo yang tertuang dalam RPJMD Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2026 yakni Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih, Transparan dan Tangkas Melalui Digitalisasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik dan Kemudahan Berusaha. *Call Center* 112 juga masuk kedalam 17 program prioritas Bupati Sidoarjo (RepublikJatim, 2021).

Peresmian *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo didasari oleh Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo (2022). Pelayanan pengaduan darurat yang sebagaimana menjadi inovasi wadah pengaduan merupakan pelayanan terhadap kejadian gawat darurat yang terjadi secara mendadak yang dialami oleh masyarakat. Pengaduan yang dapat dilaporkan meliputi kecelakaan lalu lintas, kebakaran, kesehatan, kriminalitas, kerusuhan, gangguan keamanan serta ketertiban, bencana alam, kekerasan pada anak dan perempuan, dan keadaan darurat lain.

Wadah pengaduan *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo resmi diresmikan pada 20 Juni 2022 serta diharapkan mampu memberikan respon cepat tanggap terhadap kejadian kegawatdaruratan yang terjadi di Kabupaten Sidoarjo selama 24 jam. Kemudian, dengan hadirnya *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo memberikan keuntungan kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menghilangkan sekat-sekat birokrasi yang ada dan juga memberikan keuntungan kepada masyarakat sehingga masyarakat hanya cukup menghubungi satu nomor dan dapat diakses penuh selama 24 jam setiap harinya serta terkoordinasi dengan tim penanganan kegawatdaruratan (Diskominfo Sidoarjo, 2022).

Sejak diresmikan pada Juni 2022 layanan *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo telah banyak digunakan oleh masyarakat dan telah menerima berbagai laporan masyarakat mengenai berbagai masalah yang sedang terjadi. Berikut ini akan disajikan laporan yang telah masuk ke *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo sejak bulan Juni 2022 hingga Maret 2023.

**Grafik 1**  
**Jumlah Laporan yang Masuk Melalui Call Center 122 Sidoarjo**



**Sumber : Diolah Penulis Berdasarkan Rekapitulasi Call Center 112 Sidoarjo, 2023**

Berdasarkan diagram diatas menunjukkan laporan yang diterima oleh *Call Center 112* Kabupaten Sidoarjo sejak bulan Juni 2022 hingga Maret 2023. Diagram tersebut memuat laporan pengaduan serta informasi umum. Partisipasi masyarakat dalam melaporkan kejadian darurat ini membuktikan bahwa semenjak peluncurannya, *Call Center 112* telah menjadi wadah satu atap yang bisa dijangkau oleh semua masyarakat. Kemudian, masyarakat Sidoarjo diharapkan untuk berperan aktif dalam melaporkan kejadian darurat untuk mendukung terselesainya kejadian yang ada baik kejadian yang bersifat darurat maupun kejadian non-darurat sekalipun. Meskipun, *Call Center 112* diharapkan mampu untuk mempercepat pelayanan publik, tetapi sering kali masyarakat justru melakukan panggilan coba-coba dan tak jarang juga melakukan panggilan *prank*.

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan publik *Call Center 112* dari (Annisa Shodiqien, 2018) yang membahas mengenai bagaimana inovasi *Command Center 112* Surabaya serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Kemudian terdapat penelitian Musa (2019) terkait inovasi serta kualitas *Call Center* Jakarta Siaga 112 yang menunjukkan hasil bahwa layanan darurat *Call Center* Jakarta Siaga memberikan keunggulan dengan menawarkan cara baru dalam pelayanannya. Dan penelitian dari (Setiawati, 2018) yang melakukan penelitian tentang *Command Center 112* Surabaya terkait dengan koordinasi koordinasi antar instansi pelayanan *emergency call* dan kajian faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan koordinasi tersebut.

Adapun perbedaan penelitian pertama dari (Annisa Shodiqien, 2018) dengan penelitian ini yaitu terletak pada lokus penelitian, dimana penelitian terdahulu terletak di *Call Center 112* Kota Surabaya. Penelitian (Musa, 2019) memiliki fokus yang sama tetapi dengan lokus yang berbeda, kemudian teori yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan teori dari Zeithmalh, dkk mengenai dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan. Selanjutnya dari penelitian (Setiawati, 2018) memiliki fokus kepada koordinasi pelayanan yang diberikan pada *Command Center* Kota Surabaya sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada inovasi *Call Center 112* Kabupaten Sidoarjo. Sementara penelitian mengenai *Call Center*

112 di Kabupaten Sidoarjo belum ditemukan karena merupakan inovasi yang baru diluncurkan pada Juni 2022.

Dengan kebaruan inovasi wadah pengaduan yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam hal pengaduan gawatdarurat maka dengan hadirnya layanan *Call Center* 112 ini diharapkan menjadi jawaban untuk mempercepat pengaduan yang disampaikan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan pengaduan masyarakat melalui *Call Center* 112 sebagai wadah pengaduan darurat di Kabupaten Sidoarjo.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian terkait inovasi layanan pengaduan masyarakat *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berkaitan dengan masalah sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2019). Selanjutnya Creswell menambahkan bahwa dalam penelitian kualitatif dalam mengumpulkan data melalui pemeriksaan dokumen, mengamati perilaku atau wawancara partisipan. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif dirasa cocok menjadi jenis penelitian ini karena penelitian yang akan dilakukan mengarah kepada pemahaman yang lebih mendalam tentang permasalahan sebuah kasus yang dilakukan melalui wawancara serta observasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, dokumentasi serta observasi. Wawancara dalam penelitian ini secara khusus kepada *key informan* yang dipilih yakni Ibu Anita Yudi Jayanti selaku Pranata Humas Ahli Pertama Seksi Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo kemudian informan pendukung yaitu staff *Call Center* 112 dan juga masyarakat Sidoarjo selaku pengguna *Call Center* 112. Observasi dilakukan di Kantor *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah berbagai data yang didapatkan dari hasil penelusuran situs online resmi, media sosial *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo, dan dokumentasi langsung yang didapat peneliti saat proses penelitian. Kemudian analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif menurut (Miles et al., 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

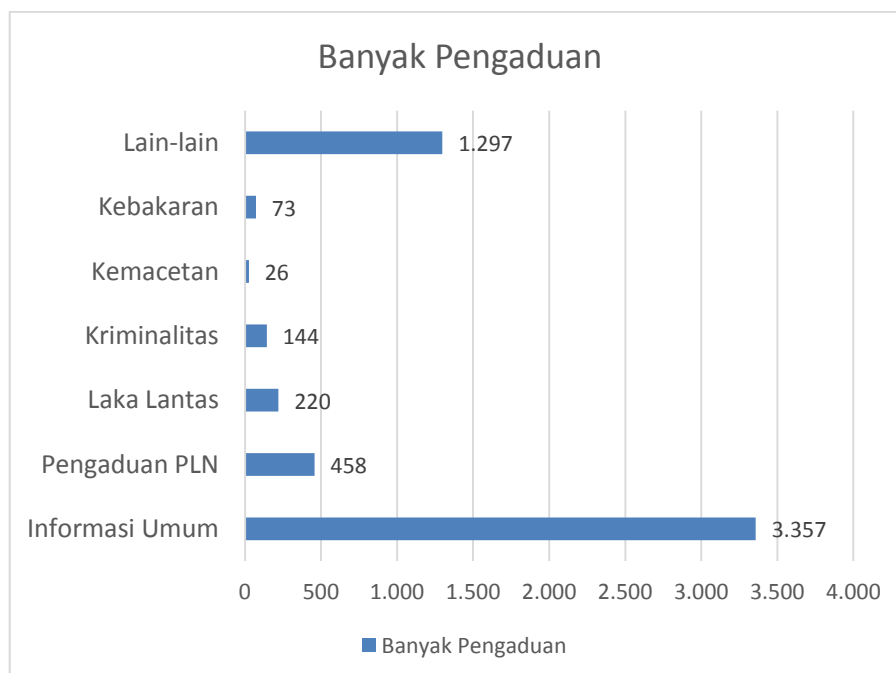
Inovasi *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo merupakan terobosan baru yang diresmikan pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada Juni 2022. *Call Center* 112 adalah sebuah pelayanan publik di bidang kegawatdaruratan yang mengutamakan ketepatan dan kecepatan dalam merespon pengaduan masyarakat. Melalui inovasi ini diharapkan mampu memutus tali birokrasi antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ketika terjadi kegawatdaruratan khususnya di Kabupaten Sidoarjo serta mempermudah masyarakat dalam memberikan pengaduan. Peluncuran *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo didasarkan pada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo. Pada pembahasan penelitian ini akan menggunakan teori atribut inovasi yang dikutip dari Rogers dalam (Suwarno, 2008) yang meliputi *Relative Advantage* (Keuntungan

Relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati) yang dipaparkan sebagai berikut:

### **Relative Advantage (Keuntungan Relatif)**

Keuntungan Relatif menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) disebutkan sebetulnya suatu inovasi tersebut harus memiliki keunggulan dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kemudian inovasi akan selalu memiliki nilai kebaruan yang melekat, yang kemudian menjadi ciri khas yang membedakannya dengan yang lain. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan, semakin cepat inovasi dapat diadopsi. *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo memiliki nilai kebaruan dan keuntungan lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Hadirnya wadah pengaduan *Call Center* 112 yakni memberikan kebaruan dengan wadah pengaduan satu atap yang dimana masyarakat hanya perlu menghubungi 112 untuk melaporkan kejadian apapun. Kemudian *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo merupakan wadah pengaduan pertama yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Sidoarjo yang berbasis telepon. Dan masyarakat juga bisa memanfaatkan layanan *Call Center* 112 ini untuk melakukan pengaduan yang bersifat darurat maupun non darurat. *Call Center* 112 menjadi wadah pengaduan terpusat yang bisa diakses gratis masyarakat selama 24 jam. Keunggulan lainnya terletak pada *respon time* waktu penanganan yakni ketika ada aduan darurat maka *respon time* yang diberikan hanya memakan waktu 2 menit untuk disampaikan ke OPD terkait. Berikut ini akan disajikan grafik yang menunjukkan banyak dan jenis laporan yang dilaporkan masyarakat dari bulan Juni 2022 hingga Maret 2023

**Grafik 2**  
**Jumlah Pengaduan Masyarakat yang Masuk Melalui Call Center 122 Sidoarjo**



**Sumber: Call Center Sudiarjo, 2023**

Dari diagram diatas, dapat diamati bahwa pengaduan yang sering dilaporkan mengenai informasi umum kemudian disusul oleh lain-lain yakni sebanyak 1.297 laporan, yang termasuk dalam lain-lain yaitu

vaksinasi, pengaduan PJU, darurat medis, ODGJ, evakuasi hewan, pengaduan PDAM, pendidikan, sampah, kamtibmas, jalan rusak, KDRT dan lain sebagainya. Dengan demikian diketahui bahwa kelebihan dari adanya *Call Center* 112 adalah masyarakat Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan pengaduan tidak dalam keadaan darurat saja, sehingga *Call Center* 112 mampu untuk menampung semua laporan kejadian yang terjadi pada masyarakat

### ***Compatibility (Kesesuaian)***

Inovasi juga memiliki kesesuaian atau kecocokan dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi tidak langsung mengabaikan inovasi sebelumnya. Inovasi lama adalah bagian dari transisi ke inovasi terbaru. Kesesuaian menurut (Fajrianti, 2021) dikatakan bahwa kesesuaian (*compatibility*), memiliki arti yakni derajat kesesuaian dengan nilai, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan penerima. Kesesuaian dalam *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo dilihat dari kesesuaian dengan regulasi yang ada, kesesuaian dengan kebutuhan penerima, dan kesesuaian dengan wadah pengaduan sebelumnya.

Pelayanan *Call Center* 112 merupakan layanan nomor tunggal darurat yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penanganan keadaan darurat secara terpadu. Hal ini ditegaskan dalam Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo. Regulasi tersebut menjadi acuan untuk penyelenggaraan *Call Center* 112 di Kabupaten Sidoarjo. Kemudian diketahui bahwa pengaduan darurat akan menyesuaikan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) yang termuat dalam regulasi tersebut dan untuk aduan yang bersifat non darurat akan ditampung serta dicatat kemudian diteruskan kepada OPD dan selanjutnya ditindaklanjuti sesuai *Standar Operasional Prosedur* (SOP) masing-masing OPD. Dengan adanya SOP yang ada maka dapat mempermudah masyarakat untuk menghubungi layanan darurat, mempercepat penanggulangan keadaan darurat, dan memudahkan koordinasi antar instansi terkait (Setiawati, 2018).

Inovasi *Call Center* 112 diluncurkan sebagai wadah pengaduan agar masyarakat mudah dalam memberikan pengaduan terkait dengan fenomena sosial yang ada di masyarakat. Dalam peluncurannya, *Call Center* 112 hadir sesuai dengan kebutuhan masyarakat Sidoarjo yang belum memiliki wadah pengaduan darurat satu atap. Hadirnya *Call Center* 112 juga mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan kegawatdaruratan di tengah kejadian darurat yang sedang terjadi. Inovasi ini juga memangkas alur birokrasi dalam penanganan gawat darurat karena sebelum adanya *Call Center* 112 masyarakat harus menghafal banyak nomor aduan karena OPD memiliki poskonya sendiri-sendiri.

Inovasi *Call Center* 112 memiliki kesesuaian dengan wadah pengaduan yang dimiliki Kabupaten Sidoarjo lainnya. Kesesuaian yang ada terletak pada *redline* pengaduan yang dimiliki oleh wadah pengaduan yang ada di Kabupaten Sidoarjo baik pengaduan non kegawatdaruratan seperti wadah pengaduan P3M, PPID, kemudian SPAN LAPOR dan juga wadah pengaduan darurat yang dimiliki

masing-masing OPD. *Redline* pengaduan yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang responsif, cepat, dan akuntabel.

### **Complexity (Kerumitan)**

Lazimnya dalam sebuah pelaksanaan inovasi akan diikuti dengan munculnya berbagai kendala dan hambatan. Hal ini karena proses inovasi tidak ada yang berjalan dengan mulus sesuai dengan kehendak yang diinginkan. Permasalahan yang terjadi harus segera teridentifikasi dan diselesaikan agar berjalan sesuai dengan tujuannya (Annisa Shodiqien, 2018). Kerumitan dalam mengakses inovasi ini tergolong rendah yakni terletak pada lokasi penelpon ketika melaporkan aduan. Sering kali ketika penelpon berada di daerah perbatasan maka telepon justru masuk ke daerah lain sehingga mengakibatkan terkendalanya proses penyampaian aduan.

Kemudian, kerumitan juga terjadi pada prosedur dan pengoprasian inovasi *Call Center* 112. Prosedur dan pengoprasian yang dimaksud adalah alur ketika penelpon masuk sampai di proses ditindaklanjuti oleh OPD selaku pelaksana pelayanan. Alur untuk kejadian kegawatdaruratan *Call Center* 112 dilaksanakan berdasar kepada Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo. Alur pengaduan adalah sebagai berikut :

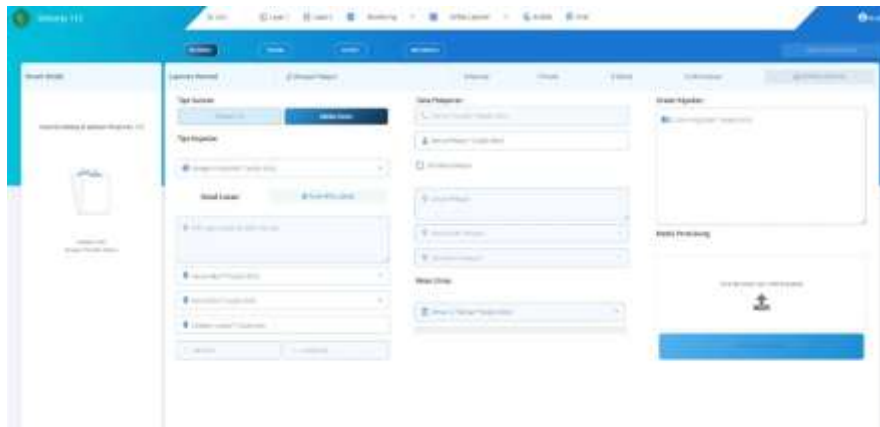
1. Masyarakat menelpon ke nomor 112
2. *Call Taker* akan menanyakan informasi identitas penelpon (nama penelpon, nomor telepon), jenis kejadian, lokasi kejadian
3. *Call Taker* akan membuka tiket dan menghubungi OPD untuk memberikan pertolongan
4. OPD akan menugaskan petugas lapangan, kemudian petugas lapangan berkomunikasi dengan administrator bila pertolongan selesai dilakukan
5. Administrator berkomunikasi dengan *Call Taker* 112
6. *Call Taker* menginput pertolongan yang telah dilakukan oleh petugas lapangan bahwa telah selesai dilakukan dan menutup tiket

Alur tersebut merupakan alur kejadian ketika terjadi kegawatdaruratan. Masyarakat menelpon ke 112 kemudian dari akan diangkat oleh *Call Taker* 112, kemudian *Call Taker* akan bertanya mengenai identitas pelapor, dan ringkasan kejadian. Selanjutnya dari aduan tersebut akan diteruskan kepada OPD sesuai dengan jenis aduan yang diberikan. OPD akan bergerak menuju lokasi pelapor untuk menindaklanjuti aduan. Ketika proses pelaksanaan aduan sudah selesai ditangani maka OPD akan melapor ke *Call Center* 112 bahwa aduan telah diselesaikan.

Dalam proses pelaksanaannya, *Call Center* 112 menggunakan aplikasi serta website penunjang untuk memproses aduan. Website yang digunakan adalah Sidoarjo 112 yang digunakan untuk mencatat aduan yang ada serta memuat berbagai informasi mengenai pelapor, lokasi, kejadian dan lain sebagainya.



**Gambar 1**  
**Website Sidoarjo 112**



**Sumber : Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo, 2023**

Selain website *sidoarjo 112*, *Call Center 112* Sidoarjo juga menggunakan aplikasi bernama *Siphone* untuk mempermudah *Call Taker* dalam menjawab telepon masuk. Tampilan aplikasi *Sip Phone* seperti berikut.

**Gambar 2**  
**Aplikasi Sip Phone**



**Sumber : Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo, 2023**

Aplikasi dan website tersebut mempermudah *Call Center 112* dan *OPD* terkait untuk berkoordinasi untuk menindaklanjuti pelaporan yang masuk. Meskipun telah ada website dan aplikasi penunjang, tetapi masih ada kendala yang dihadapi oleh *Call Taker 112* dalam menerima berbagai pengaduan yang ada. Inovasi *Call Center 112* Kabupaten Sidoarjo merupakan inovasi yang baru diluncurkan pada bulan Juni 2022 sehingga banyak masyarakat yang melakukan panggilan coba-coba dan tak jarang justru

disalahgunakan untuk aduan prank. Selain banyak panggilan coba-coba dan panggilan *prank*, kesulitan lain yang dialami oleh *Call Taker* adalah banyak panggilan berulang mengenai satu kejadian yang sama.

### **Triability (Kemungkinan Dicoba)**

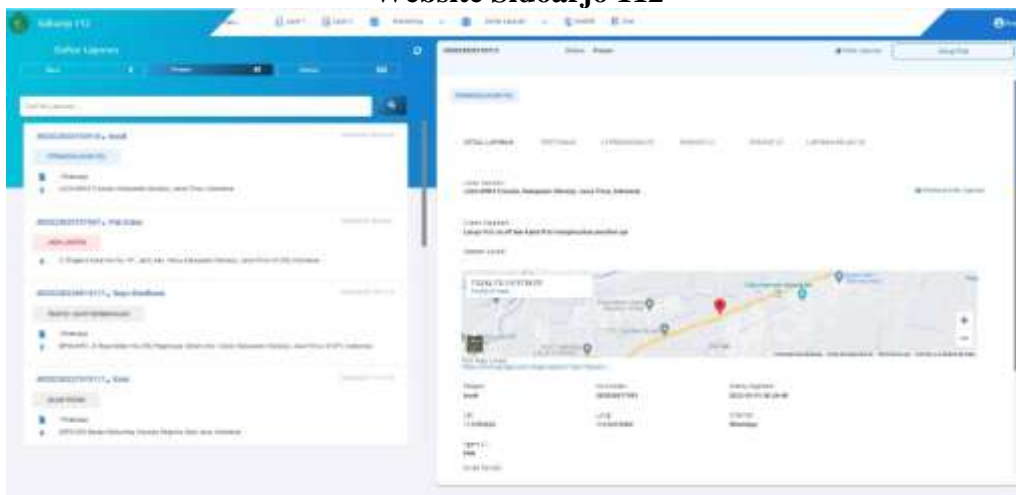
Dalam (Fajrianti, 2021) menyatakan bahwa *triability* atau kemampuan dicoba dapat dipahami sebagai derajat inovasi yang layak dicoba atau tidak oleh pengguna. Inovasi tersebut harus melalui tahap “uji publik”, dimana setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut. Inovasi *Call Center 112* telah dilakukan uji coba sebelum diliris dan telah diuji coba dengan perwakilan masing-masing OPD serta diuji coba berdasarkan provider telepon guna untuk melihat kelancaran jaringan dan sinyal. Uji coba layanan ini dilakukan selama 1-2 minggu sebelum akhirnya diluncurkan.

Hasil yang didapatkan pada proses uji coba layanan yang dilakukan sebelum peluncuran *Call Center 112* yaitu terjadi masalah pada provider yang tidak bisa terhubung dengan layanan 112. Dengan melihat kendala tersebut, pihak Diskominfo akan mencatat apa kendala yang ada kemudian disampaikan di dalam grub uji dan dilakukan uji coba sampai tidak ada kendala. Kemudian dalam hal pengoprasian tidak ditemukan masalah karena *Call Center 112* ini merupakan peralihan dari wadah pengaduan yang telah ada sebelumnya.

### **Observability (Kemudahan Diamati)**

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana inovasi itu bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik (Suwarno, 2008). Kemudahan diamati dari inovasi *Call Center 112* dapat dilihat dari kemudahan dalam mengakses data pengaduan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam proses pelaksanaan penyelesaian aduan. Adanya website Sidoarjo 112 mempermudah OPD yang ada untuk memantau informasi pengaduan yang masuk. Dalam website tersebut juga bisa dipantau proses pengaduan yang ada, apakah sudah ditindaklanjuti dan apakah terdapat kendala. Berikut ini tampilan website Sidoarjo 112 yang digunakan untuk mencatat informasi pengaduan dan juga untuk memantau proses pengaduan yang ada. Website Sidoarjo 112 ini digunakan oleh *Call Center* dan OPD yang ada di Kabupaten Sidoarjo.

**Gambar 3**  
**Website Sidoarjo 112**



**Sumber : Call Center 112 Sidoarjo, 2023**

Dengan hadirnya *Call Center* 112, pengaduan yang berasal dari masyarakat Sidoarjo jadi bisa dicatat dan diamati dengan mudah karena berbagai pengaduan yang laporkan akan ada riwayat masing-masing. Selain itu, hadirnya *Call Center* 112 dapat memudahkan OPD dalam melihat informasi aduan melalui website Sidoarjo 112 yang merupakan website terpusat yang digunakan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam mencatat pengaduan yang masuk ke *Call Center* 112.

Kemudian penyebaran informasi terkait pelaksanaan inovasi *Call Center* 112 berfokus kepada kemudahan akses informasi kepada masyarakat dalam mengakses informasi mengenai *Call Center* 112. Dalam prosesnya masih ditemui kekurangan dalam penyebaran informasi terkait dengan proses aduan yang dilaporkan. Diketahui bahwa masyarakat tidak bisa mengamati apakah pengaduan yang dilaporkan ini sudah diproses dan sejauh mana pengaduan ini sedang ditindaklanjuti, sehingga pelapor pada saat kejadian merasa cemas ketika tidak ada informasi yang diberikan. Hal ini tentu dikatakan bahwa pelayanan yang ada belum maksimal karena kurangnya informasi yang ada. Sesuai dengan (Firdaus & Lawati, 2020) bahwa Informasi publik merupakan hak dasar yang harus dipenuhi oleh penyelenggara publik untuk kemudian disebarkan kepada publik. Ketersediaan informasi pelayanan yang ada akan selalu menjadi kebutuhan dasar oleh penerima layanan. Masyarakat akan selalu menuntut informasi lengkap mengenai data dan dokumen atas pelayanan yang akan diterima. Hal ini sesuai dengan (Haqie et al., 2020) bahwa masyarakat akan terus menuntut pelayanan publik yang berkualitas meskipun tidak mudah bagi suatu instansi untuk menciptakan pelayanan yang sesuai.

Kemudian kekurangan dari inovasi ini adalah masih kurangnya sosialisasi mengenai informasi alur penggunaan layanan 112 baik di media sosial pemerintah Kabupaten Sidoarjo maupun media sosial dari *Call Center* 112. Sehingga masih ditemui masyarakat Sidoarjo yang belum mengetahui adanya layanan *Call Center* 112 serta belum mengetahui tata cara penggunaan layanan ini membuktikan bahwa masih kurangnya dilakukan pengenalan dan sosialisasi terkait layanan *Call Center* 112. Menurut (Viyah et al., 2022) sosialisasi adalah kegiatan atau interaksi sosial yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada individu ataupun kepada kelompok. Saat ini, sosialisasi terjadi tidak hanya secara tatap muka, tetapi banyak dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.

## **PENUTUP**

Inovasi *Call Center* Kabupaten Sidoarjo 112 memberikan berbagai keunggulan sebagai wadah pengaduan satu atap yang bisa diakses gratis selama 24 jam untuk pengaduan darurat dan non darurat. Kemudian keunggulan lainnya yakni terletak pada *respon time* waktu penanganan ketika ada aduan darurat. *Respon time* kejadian darurat hanya perlu memakan waktu 2 menit untuk disampaikan ke OPD terkait. Inovasi *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo telah sesuai dengan regulasi yakni Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 mengenai Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan sesuai dengan wadah pengaduan sebelumnya. Terdapat kerumitan dalam akses dan pengoprasian *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo yakni lokasi penelepon dan banyak panggilan coba-coba, berulang dan panggilan prank. *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo telah

dilakukan uji publik sebelum akhirnya diluncurkan ke masyarakat. Kemudian hadirnya *Call Center* 112 memudahkan OPD untuk memantau pengaduan yang masuk. Tetapi disatu sisi, belum adanya informasi lanjutan mengenai pengaduan yang telah dilakukan dan tidak terdapat informasi umum terkait dengan *Call Center* 112 menjadi kekurangan dalam inovasi ini.

### Saran

Perlu adanya feedback berupa informasi atas pengaduan yang diadakan seperti sampai mana proses pengaduan telah dilaksanakan, kemudian dalam berapa menit unit OPD akan sampai ke lokasi kejadian, dan lain sebagainya agar masyarakat mendapatkan kejelasan akan pengaduan yang telah dilaporkan. Kemudian *Call Center* 112 dapat memberikan informasi umum pada laman media sosial pemerintah Kabupaten Sidoarjo maupun media sosial 112Sidoarjo mengenai *Call Center* 112 seperti alur pengaduan, cara melakukan pengaduan, serta hal-hal untuk meminimalisir adanya gangguan pada saat pelaporan. Dan yang tak kalah penting adalah diadakannya sosialisasi langsung kepada masyarakat agar masyarakat mendapatkan pemahaman mengenai inovasi *Call Center* 112 Kabupaten Sidoarjo.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, F. R., Putra, W. H. ., & Aknuranda, I. (2019). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penanganan Keluhan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Pemerintah Kabupaten Sidoarjo). *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Kompute*, 3(12), 1–10. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/6838/3307>
- Annisa Shodiqien, A. F. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–13. <https://www.neliti.com/id/publications/223044/pemanfaatan-media-center-dalam-pelayanan-publik-sebagai-upaya-mewujudkan-surabay#cite>
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, Dan Campuran*. Pustaka Pelajar.
- Fajrianti, S. P. (2021). Aplikasi Simponie sebagai Inovasi Pelayanan Publik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan di Kota Tangerang Selatan. *Epistemik: Indonesian Journal of Social and ...*, 2(1), 13–26. <https://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/view/45%0Ahttps://journal.epistemikpress.id/index.php/Epistemik/article/download/45/36>
- Firdaus, & Lawati, S. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Journal PPS UNISTI*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Kordina, L., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2019). Evaluasi Keadaan Continuance Intention to

- Use dan Citizen Support pada Implementasi Layanan Website Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat ( P3M ) Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4951–4960.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (Edition 3)*. SAGE.
- Musa. (2019). Inovasi layanan ( studi kasus call centre jakarta siaga 119 sebagai layanan darurat pada pemerintah provinsi dki jakarta. *Annual Scientific Meeting on Disaster Research 2019 Inovasi*, 1(April), 214–223.  
file:///C:/Users/USER/Downloads/Inovasi\_Layanan\_Studi\_Kasus\_Call\_Centre.pdf
- Mustaghfiri, M., & Susiloadi, P. (2021). Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Mendirikan Bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surakarta. *Wacana Publik*, 1(1), 99–107.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Di Kabupaten Sidoarjo, (2022).
- Perman PAN & RB No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, (2014).
- Ramadhani, S. E. (2022). *Inovasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Wargaku Berbasis Android di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya*. UPN Veteran Jawa Timur.
- RepublikJatim. (2021). *Gus Muhdlor Beberkan Visi, Misi Dan Program Prioritas Di Hadapan OPD Dan Akademisi Sidoarjo*. <https://republikjatim.com/baca/gus-muhdlor-beberkan-visi-misi-dan-program-prioritas-di-hadapan-opd-dan-akademisi-sidoarjo>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- Setiawati, N. A. (2018). Koordinasi Antar Instansi Dalam Inovasi Layanan Pengaduan Darurat Command Center 112 Di Kota Surabaya. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–11.
- Sidoarjo, D. (2022). *Bupati Sidoarjo Melaunching Call Center 112, Layanan 24 Jam Respon Cepat*. <https://diskominfo.sidoarjokab.go.id/?page=v-berita&id=1655951021>
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. In *STIA-LAN Press*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Viyah, S., Hamidah, W., Ekantoro, J., & Roosinda, F. W. (2022). Sosialisasi Pelayanan Publik Berbasis Website Plavon Melalui Akun Instagram @ *Dispendukcapilsidoarjo*. 9(2).