

Analisis Pelayanan Publik Berbasis Digital Call Center Dalam Menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat Di Dinas Kominfo Dan Statistik Provinsi Lampung

Nurul Kholifah¹, Ida Farida²

^{1,2} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung, Lampung, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Januari 1, 2026
Revised Januari 9, 2026
Accepted Januari 10, 2026

Kata Kunci:

Pelayanan Publik,
Call Center,
Pengaduan Masyarakat

Keywords:

Public Service,
Call Center,
Public Complain

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis digital melalui call center merupakan inovasi Pemerintah Provinsi Lampung dalam menyediakan saluran resmi pengaduan masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala, seperti lambatnya respons layanan, koordinasi antarinstansi yang belum terintegrasi, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan call center Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi Parasuraman et al. L, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan optimal dan konsisten, terutama pada dimensi kehandalan dan daya tanggap. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem teknologi, koordinasi lintas instansi, serta peningkatan sosialisasi layanan.

ABSTRACT

Digital public services through call centers are an innovation of the Provincial Government of Lampung in providing an official channel for public complaints. However, several challenges remain, including slow response times, unintegrated inter-agency coordination, and limited public socialization. This study aims to analyze the quality of call center services at the Communication, Informatics, and Statistics Office of Lampung Province. The research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. Service quality is analyzed using the Parasuraman et al dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. The findings show that although standard operating procedures and standby operators are available, service performance has not been optimal and consistent. Weaknesses are mainly found in reliability and responsiveness, while assurance performs relatively well. Therefore, improvements in technological systems, coordination mechanisms, and service socialization are necessary to enhance public complaint services.

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



Corresponding Author:

Nurul Kholifah
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bandar Lampung
Lampung, Indonesia
Email: nurul.22111006@student.ubl.ac.id

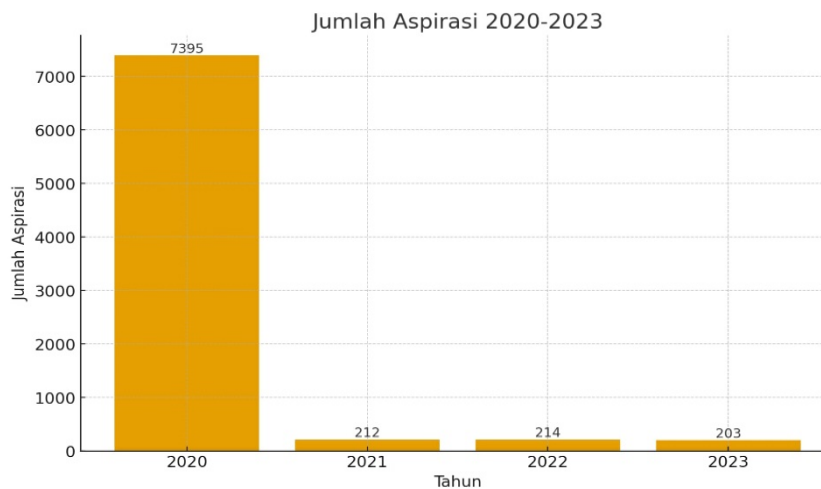
1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yaitu topik utama yang dipelajari dalam ilmu administrasi publik di Indonesia. Topik ini masih terjadi karena isu yang selalu membutuhkan perhatian dan solusi yang menyeluruh. Pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar tertentu dan mampu membuat masyarakat serta penyelenggara pelayanan merasa puas[1]. Salah satu unsur krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah tersedianya mekanisme pengaduan masyarakat yang dimanfaatkan sebagai media untuk menyampaikan keluhan, saran, serta kritik terkait kinerja pemerintah. Melalui pengaduan masyarakat pemerintah dapat melakukan perbaikan atau evaluasi terhadap kebijakan ke depannya. Semakin cepat dan tepat pelayanan, semakin baik kualitasnya[2]. Digitalisasi pelayanan publik memberikan banyak manfaat, seperti memudahkan masyarakat mengakses informasi dan layanan, meningkatkan transparansi pemerintah, serta membuat layanan lebih efisien dan berkualitas. Dengan adanya layanan berbasis digital, diharapkan pelayanan publik bisa lebih cepat, jujur, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga membantu tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik [3].

Pemerintah provinsi lampung melalui Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Lampung yang mengoprasikan layanan call center sebagai kanal resmi penerimaan aspirasi publik. Berdasarkan Keputusan Gubernur Lampung Nomor: G/615/V.14/HK/2020 Tentang Pembentukan Tim Terpadu Koordinasi Layanan Call Center Pemerintah Provinsi Lampung. Dan Keputusan Kepala Dinas Kominfo Dan Statistik Provinsi Lampung nomor:800/122/v.14.02/2019 tentang standar operasional prosedur call center dalam rangka melaksanakan call center pemerintah Provinsi Lampung yang efektif, efisien, bereorientasi, jelas dan mudah terukur, dinamis dan memiliki kepastian hukum.

Terakit SOP call center, layanan ini berfungsi sebagai sarana komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat (telepon/whatsapp) untuk menampung pengaduan, pertanyaan, dan masukan dari masyarakat. Dengan demikian melalui Sistem digital call center ini masyarakat berhak menyampaikan keluhan atau aspirasi dengan cepat dan mudah, tanpa dibatasi jarak dan waktu. Dan menjadi alat penting bagi pemerintah daerah untuk menerima umpan balik serta mengambil tindakan perbaikan. Meskipun Pemerintah Provinsi Lampung melalui Dinas kominfo dan Statistik telah menerapkan layanan pengaduan digital dengan call center agar dapat memberikan informasi yang cepat, mudah diakses, jelas, dan juga akuntabel kepada masyarakat sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat namun pada kenyataannya masih ditemukan hambatan dan kendala dalam pelaksanaan layanan ini. Seperti yang di lansir dari masyarakat yang menggunakan layanan ini mengatakan bahwa Respon petugas yang lambat dalam menangani dan menindaklanjuti pengaduan masuk dari masyarakat, Belum tersedianya whatsapp auto reply dan ticketing system untuk masyarakat mengetahui tindak lanjut laporan masyarakat, Setiap pengaduan yang masuk ke call center Koordinasi antarinstansi masih dilakukan secara manual

melalui pesan group whatsapp, dan Kurangnya kesadaran masyarakat memanfaatkan layanan pengaduan resmi pemerintah.



Gambar 1. Diagram Pengaduan Call Center 2020-2023

Berdasarkan data data pengaduan call center 2020-2023. Tercatat sebanyak 7.395 laporan pengaduan masyarakat yang di sampaikan melalui layanan call center. Namun pada tahun 2021, angka ini turun drastis menjadi hanya 212 aduan. Lalu tahun 2022 jumlah pengaduan tercatat 214 aspirasi, yang berarti tidak mengalami peningkatan, dan pada tahun 2023 pengguna layanan tersebut kembali mengalami penurunan menjadi 203 laporan pengaduan, yang menurun sekitar 5,14% di bandingan 2 tahun sebelumnya. Fenomena pada grafik gambar 1.1 diagram periode 2020-2023, menunjukkan garis penurunan tajam setelah tahun 2020, kemudian relatif stagnan di tahun-tahun berikutnya. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan inovasi digital dengan pemanfaatannya oleh masyarakat. Meskipun pemerintah telah menyediakan kanal resmi pengaduan berbasis digital yang mudah diakses, kenyataannya tidak semua masyarakat tertarik untuk menggunakannya. Sebagian masyarakat memilih menyampaikan keadaan publik ke media sosial yang di anggap lebih cepat ditanggapi terutama ketika masalah tersebut viral. Selain itu minimnya sosialisasi dan publikasi layanan call center ini juga membuat sebagian masyarakat belum mengetahui bahwa kanal resmi pengaduan ini masih aktif dan berfungsi. Jika sistem ini berfungsi optimal seharusnya terjadi peningkatan partisipasi masyarakat dari tahun ketahun.

2. METODE

Peneliti menerapkan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena secara mendalam dan apa adanya berdasarkan kondisi alamiah, dengan data penelitian berupa kata-kata, tindakan, dan dokumen, serta hasil penelitian disajikan dalam bentuk uraian naratif tanpa menggunakan analisis, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah di mana peneliti sendiri adalah instrumennya [4], Metode ini dipilih untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai fenomena yang ada, tanpa harus bergantung pada angka atau statistik. Lokasi Penelitian ini dilaksanakan

di Dinas Kominfotik Dan Statistik Provinsi Lampung yang terletak di Jalan Wolter Monginsidi, Kota Bandar Lampung, khususnya pada bidang Pelayanan dan layanan informasi publik call center.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi terkait layanan call center melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi[5]. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik call center, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen resmi yang berkaitan dengan pusat layanan call center pada Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Lampung. Proses analisis data dilaksanakan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun uji keabsahan data mengacu pada pendapat, Menurut[6] yaitu teknik triangulasi merupakan proses verifikasi data menggunakan berbagai sumber, metode, dan waktu.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis pelayanan merupakan proses evaluasi sistematis untuk menilai sejauh mana kualitas layanan yang diberikan instansi mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan persepsi di masyarakat. Dalam penelitian ini, fokus utama diarahkan pada analisis pelayanan Call Center di Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Provinsi Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan publik call center dengan menggunakan lima dimensi menurut Parasuraman et al. (1985)[7], yaitu : 1. kehandalan (reliability), 2. daya tanggap (responsiveness), 3. jaminan (assurance), 4. empati (empathy), dan 5. bukti fisik (tangibles). Kesesuaian antara kelima unsur tersebut dapat menentukan keberhasilan dari implementasi Pelayanan call center :

1. Kehandalan (Reliability)

Dimensi kehandalan menilai kemampuan organisasi dalam memberikan layanan sesuai janji, tepat waktu, akurat, dan konsisten[8]. Dalam layanan call center, kehandalan tidak hanya dilihat dari adanya sarana, tetapi dari sejauh mana pelayanan benar-benar mengikuti SOP, termasuk ketentuan waktu respon 1×24 jam.

Dari hasil analisis penelitian dimensi kehandalan telah berjalan baik secara administratif, Pemerintah melalui Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Lampung telah menyediakan layanan call center sebagai kanal resmi pengaduan untuk masyarakat, menetapkan SOP waktu respon 1×24 jam serta mekanisme Prosedur penerusan laporan masyarakat koordinasi lintas instansi melalui grup komunikasi internal, dan menyediakan operator yang siap melayani setiap hari. Hal ini menunjukkan adanya dasar struktural yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang baik.

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap yaitu mengacu pada kesiapan dan kemampuan layanan call center dalam memberikan bantuan serta merespons kebutuhan pengguna layanan secara cepat [9]. Hasil penelitian menyatakan bahwa layanan call center telah berupaya untuk memabalas dan menjawab setiap pengaduan dari masyarakat dengan cepat, hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kominfo telah memiliki mekanisme respons yang jelas operator wajib meneruskan laporan ke instansi teknis dan memberikan tanggapan berdasarkan

SOP. Namun situasi di lapangan menunjukkan masalah signifikan. Beberapa pesan pengaduan masyarakat yang peneliti wawancara mengatakan bahwa beberapa pesan whatsapp dari masyarakat tidak mendapatkan balasan, dan juga tidak ada notifikasi otomatis whatsapp dari layanan call center sehingga masyarakat bertanya-tanya apakah layanan ini masih aktif dipergunakan atau tidak. Sehingga sebagian masyarakat menilai pelayanan pemerintah masih kurang responsif.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan bahwa dimensi Responsiveness masih belum sepenuhnya optimal. Layanan call center masih perlu meningkatkan lagi pengecekan secara rutin pesan whatsapp dan telpon agar setiap laporan pengaduan masuk dari masyarakat tidak ada yang terlewatkan.

3. Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan berhubungan dengan rasa aman, kredibilitas, serta keyakinan masyarakat terhadap proses layanan. Pada aspek ini, call center menunjukkan kinerja yang relatif baik. Dari hasil penelitian Layanan call center menjaga kerahasiaan identitas pelapor dengan tidak mempublikasikan data pribadi di dalam grup koordinasi. Proses verifikasi data juga dilakukan secara pribadi, sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Praktik ini selaras dengan [10] yang menunjukkan bahwa keamanan informasi dan transparansi pelayanan digital menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah digital. Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat juga menyatakan bahwa tanggapan mereka terkait soal jaminan kepercayaan keamanan data, karena layanan ini merupakan kanal resmi dari pemerintah untuk masyarakat melakukan pengaduan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan bahwa dimensi jaminan pada layanan call center telah berjalan dengan baik. Call center telah menjaga kerahasiaan data masyarakat sesuai dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan anal resmi yang di buat pemerintah yang dipercaya dapat menjaga kerahasiaan data pribadi masyarakat.

4. Emphaty (Empati)

Dimensi empati menilai perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan pengguna. Secara operasional, operator menunjukkan empati yang baik. Dari hasil wawancara di lapangan secara operasional, operator menunjukkan empati yang baik. operator mengungkapkan berupaya tetap ramah dan sabar meskipun menghadapi masyarakat yang emosional, salah sasaran dalam memanfaatkan layanan call center ini , dan bahkan ada juga beberapa pelapor yang menggunakan bahasa kurang sopan. Namun, pengalaman di lapangan masih kurang di rasakan, hasil wawancara peneliti dengan masyarakat ternyata empati belum sepenuhnya dirasakan. Ketidakhadiran balasan pesan whatsapp masyarakat menimbulkan pesan laporan mereka tidak dianggap penting. \

Dengan demikian, Berdasarkan hasil analisis yang telah dipaparkan dimensi empati dapat dikategorikan sebagian berhasil. Operator telah berupaya untuk selalu menunjukkan sikap empatik, tetapi masih terdapat ketidakkonsistenan dalam memberikan respons membuat masyarakat merasa tidak diperhatikan, sehingga masih perlu di tingkatkan lagi dalam merespon masyarakat supaya merasa lebih di perhatikan lagi.

5. Tangibles (Bukti Fisik)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)[8] menyebut bahwa bukti fisik menjadi elemen penting karena mempengaruhi kesan awal dan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan. Tangibles mencakup sarana fisik, teknologi, dan media layanan yang digunakan instansi dalam memberikan pelayanan. Penggunaan WhatsApp sebagai kanal utama komunikasi dinilai mempermudah masyarakat, karena merupakan platform yang sudah banyak digunakan, tetapi fasilitas ini masih sangat terbatas. Tidak adanya dashboard pelaporan, maupun perangkat profesional menyebabkan layanan terlihat sederhana dan kurang modern.

Hasil wawancara peneliti keterbatasan anggaran selama dua tahun terakhir memperparah kurangnya bukti fisik tersebut. kurangnya sosialisasi dan penyebaran informasi tentang layanan call center ini juga membuat layanan ini belum dapat di ketahui oleh banyak kalangan masyarakat, Kondisi ini menyebabkan sebagian besar masyarakat tidak mengetahui adanya layanan tersebut, sehingga tingkat pemanfaatan layanan call masih rendah. Minimnya publikasi layanan (banner, papan informasi, baliho, dan sosialisasi langsung) juga berdampak signifikan pada rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan call center ini. Dengan demikian, dimensi tangibles dapat dikategorikan belum optimal. Masih diperlukan pengembangan perangkat kerja call center, serta publikasi layanan yang intensif agar bukti fisik mampu memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik.

4. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, layanan call center sudah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya mampu meningkatkan partisipasi dan kepuasan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan publik. Penurunan jumlah pengaduan dari tahun ke tahun menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan inovasi layanan digital dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, terutama dalam aspek koordinasi, kecepatan respons, penguatan sarana teknologi, serta peningkatan sosialisasi agar layanan call center dapat berfungsi secara efektif sebagai media pengaduan publik dan instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik di Provinsi Lampung.

REFERENSI

- [1] N. Iaras Agustina, “EFEKTIVITAS APLIKASI LAPOR! DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KABUPATEN TANAH LAUT PROVINSI KALIMANTAN SELATAN,” *Ef. PELAYANAN PUBLIK Berbas. Apl. LAPOR DI DINAS Komun. Inform. DAN Stat. PROVINSI LAMPUNG*, pp. 1–9, 2019.
- [2] A. R. Sakir, “Tinjauan Literatur: Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik,” *J. Adm. Publik dan Bisnis*, vol. 6, no. 2, pp. 165–171, 2024, doi: 10.36917/japabis.v6i2.170.
- [3] I. Basyo and A. Anirwan, “Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur,” *Indones. J. Intellect. Publ.*, vol. 4, no. 1, pp. 23–31, 2023, doi: 10.51577/ijipublication.v4i1.477.
- [4] R. Fillya, D. I. Dinas, and S. Kabupaten, “Rizki Fillya Curtinawati, RR. Endang Sri Handini, Moh. Hasim : Kualitas Pelayanan Pada Sektor Penanganan,” vol. 15, no. 1, 2025.

- [5] H. J. Putri and S. Murhayati, “Metode Pengumpulan Data Kualitatif,” *J. Pendidik. Tambusa*, vol. 9, no. 01, pp. 1–6, 2022, [Online]. Available: <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/27063/18482>
- [6] Veronika Made Aprilia Kartika Dewi, I Wayan Sumandya, and Ni Made Ari Septiani, “Implementasi Model Pembelajaran Kooperatif Tipe Stad Untuk Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Peserta Didik Kelas Xi,” *J. Pembelajaran dan Pengemb. Mat.*, vol. 4, no. 2, pp. 13–21, 2024, doi: 10.36733/pemantik.v4i2.9412.
- [7] T. P. Robustin, “Kontribusi Kualitas Layanan Ritel di Toko Basmalah Kasiyan Kecamatan Puger dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen,” *Relasi J. Ekon.*, vol. 17, no. 2, pp. 373–398, 2022, doi: 10.31967/relasi.v17i2.492.
- [8] “Zeithaml, Parasuraman & Berry (1988).”
- [9] H. Kirana and P. Isbandono, “QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE POPULATION AND,” vol. 3, pp. 250–265, 2025.
- [10] A. R. Fahmi, “Digital public services and citizen trust in government,” vol. 17, no. 2, pp. 49–60, 2025.