

PERSEPSI MASYARAKAT BALIKPAPAN TERHADAP LAYANAN CALL CENTER 110 KEPOLISIAN DAERAH KALIMANTAN TIMUR

Angga Gautama¹, Kheyene Molekandella Boer², Kadek Dristiana
Dwivayani³, Annisa Wahyuni Arsyad⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan menganalisa persepsi masyarakat Balikpapan terhadap layanan call center 110 Polda Kaltim, dengan fokus pada aspek kognitif, afektif, dan psikomotor. Peneliti menggunakan teori Penilaian Sosial dalam konteks ini untuk memahami bagaimana masyarakat menilai dan merespons layanan ini. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori penilaian sosial. Teori ini menunjukkan bahwa seseorang cenderung menggunakan pengalaman pribadi sebagai dasar dalam memberikan penilaian. Penilaian ini dipengaruhi oleh faktor internal dan pengalaman masa lalu individu. Aspek kognitif mencerminkan bahwa masyarakat memiliki beragam sumber pengetahuan yang memengaruhi persepsi positif mereka. Aspek afektif, respons cepat dan panduan yang jelas dari petugas call center meningkatkan kepuasan masyarakat, menciptakan rasa aman, dan memperkuat keyakinan pada efektivitas layanan ini. Aspek psikomotor mencakup peran penting Layanan Call Center 110 merespon situasi darurat. Hasil penelitian ini mencerminkan pentingnya Layanan Call Center 110 dalam menjaga keamanan masyarakat Balikpapan. Persepsi positif masyarakat sangat dipengaruhi oleh akses informasi yang mudah dan dampak positif yang dirasakan oleh masyarakat pengguna dan petugas call center. Rekomendasi termasuk peningkatan pelatihan petugas, kampanye edukasi publik, dan komitmen terhadap respons cepat, yang semuanya akan membantu memperkuat layanan ini untuk mendukung masyarakat secara lebih efektif.

Kata Kunci: Call center 110, Proses Komunikasi, Kepolisian Republik Indonesia

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dalam kepolisian merupakan hal yang penting untuk diperbincangkan mengingat peran yang dimiliki oleh kepolisian dalam memberikan perlindungan, pelayanan, dan pengayoman kepada masyarakat.

¹ Mahasiswa Program S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: dimaspcboyz@gmail.com

² Dosen Pembimbing I dan staff Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

³ Dosen Penguji I dan sataf Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

⁴ Dosen Penguji II dan sataf Pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Pelayanan publik yang baik dari kepolisian menjadi indikator penting dalam menilai kualitas dan efektivitas lembaga tersebut dalam menjalankan tugasnya.

Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi masyarakat terhadap layanan call center 110 sangat relevan dengan konteks pembukaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Layanan call center 110 merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang disediakan oleh POLRI untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik, POLRI memahami pentingnya membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik yang mereka berikan. Oleh karena itu, persepsi masyarakat terhadap layanan call center 110 menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan.

Dapat disimpulkan dari pernyataan diatas bahwa persepsi adalah proses kognitif yang penting dalam membentuk pandangan dan pengalaman seseorang terhadap objek, peristiwa, atau hubungan. Persepsi melibatkan pengambilan informasi, penafsiran pesan, dan pengorganisasian pengalaman untuk memberikan pemahaman yang terstruktur dan bermakna terhadap suatu situasi. Dalam konteks pelayanan publik, seperti layanan call center 110 yang disediakan oleh POLRI, persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut sangat penting. POLRI menyadari pentingnya membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik yang efektif dan responsif.

Dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan kepada masyarakat, Polri telah menjalin kerjasama dengan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) melalui penggunaan layanan Contact Center 110. Kerjasama ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah penyelenggaraan layanan keamanan publik, sesuai dengan Peraturan Kapolri nomor 20 tahun 2014 tentang layanan Kepolisian 110. Wakil Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Wakapolri) pada saat itu, Komisaris Jenderal Polisi Drs. Nanan Sukarna, menjelaskan bahwa call center ini akan melayani laporan masyarakat selama 24 jam. Polri berupaya memaksimalkan pelayanan ini dengan menampung laporan dan pengaduan melalui call center, yang nantinya akan disampaikan ke polres-polres terkait

KERANGKA DASAR TEORI

Penelitian Terdahulu

Penelitian Ariztra Arif Amandita, (2018) mengangkat Peluncuran Layanan Polisi 110 oleh Divisi TI Mabes Polri memiliki misi meningkatkan bentuk pelayanan Polri kepada masyarakat untuk mengimbangi perkembangan teknologi. Selanjutnya penelitian penelitian Ifan Sukmanda, (2019) membahas Pengaduan dan pelaporan berbagai kasus yang terjadi di lingkungan sekitar merupakan salah satu bentuk tanggungjawab yang harus dikerjakan dan diselesaikan dengan baik oleh Polda Riau, hal ini dikarenakan Polda Riau merupakan salah satu organisasi

publik yang melayani masyarakat. Pelayanan yang berkualitas dapat diperoleh baik dari pihak kepolisian. Untuk mengatasi kekurangan dalam lingkup kepolisian dibentuklah Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT). Selanjutnya penelitian Sugeng Besse Sulistia Said, (2022) tentang Optimalisasi layanan Call Center 110 dalam mempermudah dan meningkatkan mutu pelayanan kepolisian kepada masyarakat. Namun karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh kepolisian menyebabkan layanan Call Center 110 kurang dikenal oleh masyarakat. Padahal layanan Call Center 110 sangatlah penting diketahui oleh masyarakat dalam menghadapi keadaan darurat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik benang merah bahwa memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang bagaimana masyarakat merespons dan memahami layanan call center 110 dalam situasi darurat di kota Balikpapan. Dengan penelitian ini, diharapkan rekomendasi dan pembaruan dapat dilakukan untuk memperkuat persepsi positif dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan call center 110.

Teori Penilaian Sosial

Teori ini dikemukakan oleh Sheriff dalam Syarif (2019), teori ini menunjukkan bahwa seseorang cenderung menggunakan pengalaman pribadi sebagai dasar dalam memberikan penilaian terhadap pesan-pesan komunikasi. Penilaian ini dipengaruhi oleh faktor internal dan pengalaman masa lalu individu. Dalam konteks layanan call center 110, masyarakat juga cenderung mempertimbangkan pengalaman masa lalu mereka dalam merespon layanan tersebut. Konsep zona sikap individu, seperti Penerimaan, Penolakan, dan non-komitmen, juga menjadi relevan dalam interaksi sosial masyarakat dengan layanan call center 110. Kualitas layanan publik yang diberikan oleh call center 110 menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi masyarakat.

Persepsi

Literasi dalam bahasa Inggris *Literacy* berasal dari bahasa latin *littera* (huruf Kehidupan dalam masyarakat tidak terlepas dari persepsi yang dimiliki oleh individu-individu. Persepsi merupakan respons langsung atau penerimaan seseorang terhadap suatu objek atau situasi. Menurut Meliza (2020), Persepsi merupakan fenomena psikologis yang mendalam dan penting bagi manusia dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Walgito (2015) menjelaskan bahwa persepsi adalah proses yang dimulai dengan penginderaan stimulus oleh individu melalui indera, yang kemudian stimulus tersebut diteruskan dan diproses menjadi suatu persepsi. Selain itu, pendapat lain yang lebih sederhana diungkapkan oleh Sugihartono dalam Sati (2020) bahwa persepsi merupakan proses untuk menerjemahkan atau menginterpretasi stimulus yang masuk dalam alat indera.

Setiap individu secara rutin terlibat dalam proses persepsi dalam berbagai aktivitas sehari-hari, seperti saat berinteraksi dengan masyarakat, mengurus izin, atau berkomunikasi dengan petugas instansi. Mulyana dalam Fahroji (2018) menggambarkan bahwa persepsi manusia dapat secara garis besar dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Persepsi terhadap objek, seperti lingkungan fisik, berkaitan dengan karakteristik eksternal, sedangkan persepsi terhadap orang melibatkan penilaian terhadap karakteristik eksternal dan internal mereka, seperti perasaan, motivasi, dan harapan.
- b. Persepsi terhadap manusia melibatkan pengenalan melalui tanda fisik, sedangkan persepsi terhadap orang melibatkan pengenalan melalui tanda verbal dan nonverbal. Individu lebih berperan serta daripada kebanyakan objek dan lebih sulit untuk diprediksi.

Proses persepsi dimulai ketika objek menghasilkan stimulus yang kemudian diterima oleh alat indera. Stimulus tersebut kemudian dikirim oleh saraf sensoris ke otak, di mana terjadi proses yang menjadi pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang mereka lihat, dengar, atau rasakan. Sebagai hasil dari persepsi tersebut, individu dapat memberikan respons dalam berbagai bentuk yang berbeda (Walgito, 2015). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi, menurut Rahmatullah (2014), terdapat dua faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu sebagai berikut:

- a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi dari dalam diri individu. Faktor internal mencakup beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

1. Fisiologis. Informasi yang masuk melalui indera mempengaruhi upaya individu untuk mempersepsi, dan setiap orang dapat memiliki interpretasi yang berbeda terhadap lingkungan.
2. Perhatian. Individu memerlukan energi untuk memperhatikan dan fokus pada aspek fisik dan mental suatu objek. Tingkat perhatian seseorang terhadap objek dapat berbeda-beda dan mempengaruhi persepsinya terhadap objek tersebut.
3. Minat. Persepsi terhadap suatu objek bervariasi tergantung pada seberapa besar energi atau kewaspadaan perceptual yang digunakan untuk mempersepsi. Kewaspadaan perceptual ini mencerminkan minat seseorang terhadap jenis stimulus tertentu.
4. Kebutuhan yang searah. Faktor ini terkait dengan seberapa kuat individu mencari objek atau pesan yang dapat memenuhi kebutuhannya.
5. Pengalaman dan ingatan. Pengalaman tergantung pada kemampuan individu untuk mengingat kejadian masa lalu dan menggunakan informasi tersebut untuk memahami rangsangan secara luas.

6. Suasana hati. Keadaan emosi mempengaruhi perilaku seseorang, dan mood tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dalam Noor, 2020).
- b. Faktor Eksternal
- Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari lingkungan dan objek-objek yang terlihat di dalamnya. Faktor eksternal mencakup beberapa hal, antara lain sebagai berikut:
1. Ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus. Semakin besar hubungan antara objek, semakin mudah dipahami. Bentuk dan ukuran objek mempengaruhi persepsi individu.
 2. Warna dari obyek-obyek. Objek yang memiliki lebih banyak variasi warna cenderung lebih mudah dipahami dibandingkan dengan yang memiliki sedikit variasi warna.
 3. Keunikan dan kontrasan stimulus. Stimulus yang sangat berbeda dengan latar belakang dan lingkungan sekitarnya akan menarik perhatian lebih banyak.
 4. Intensitas dan kekuatan dari stimulus. Stimulus yang memiliki kekuatan dan intensitas yang tinggi lebih sering diperhatikan daripada yang hanya terlihat sekali. Kekuatan stimulus mempengaruhi persepsi.
 5. Motion atau gerakan. Objek yang bergerak dalam jangkauan pandangan akan menarik perhatian lebih banyak daripada objek yang diam.

Menurut Kotler dalam Noor (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai totalitas keunikan dan ciri-ciri produk atau jasa yang mendukung kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan Publik

Menurut Wasistiono dalam Fahroji (2018), pelayanan umum atau pelayanan publik merujuk pada penyediaan jasa yang dapat dilakukan oleh pemerintah, sektor swasta atas nama pemerintah, atau swasta kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa biaya, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Moenir dalam Fahroji (2018) menjelaskan bahwa pelayanan umum adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok individu, berdasarkan pertimbangan aspek materi, dengan penggunaan sistem, prosedur, dan metode tertentu, dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan individu lain sesuai dengan hak yang dimilikinya.

Sinambela dalam Fahroji (2018) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah cara bagi penyelenggara negara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Komunikasi

Menurut Arifin dalam Hardiyansyah (2015), komunikasi memiliki dampak yang luas dalam semua aspek kehidupan sosial, dan sebaliknya, semua aspek kehidupan sosial juga memiliki pengaruh terhadap komunikasi.

Menurut Carl I. Hoveland dalam Hardiyansyah (2015), komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang (komunikator) untuk menyampaikan rangsangan yang dapat mengubah perilaku orang lain.

Sementara itu, menurut Handoko dalam Hardiyansyah (2015), komunikasi adalah proses transfer pemahaman dalam bentuk gagasan atau informasi dari satu individu kepada individu lainnya. Transfer pemahaman ini melibatkan lebih dari sekadar kata-kata yang digunakan dalam percakapan, melainkan juga ekspresi wajah, intonasi, dan titik-titik pemisahan.

Definisi Konsepsional

Persepsi masyarakat sangat dipengaruhi oleh Teori Penilaian Sosial yang menekankan pengalaman pribadi sebagai dasar dalam memberikan penilaian terhadap pesan komunikasi. Persepsi masyarakat merupakan interpretasi dan tanggapan mereka terhadap layanan tersebut. Sedangkan layanan call center 110 merupakan saluran komunikasi yang digunakan untuk memberikan informasi, melaporkan kejadian, dan mendapatkan bantuan terkait masalah keamanan dan ketertiban. Dalam konteks ini, pemahaman dan definisi konsepsional tentang persepsi masyarakat terhadap layanan call center 110 polisi sangat penting untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas pelayanan serta menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap lembaga kepolisian.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yakni menurut Sutikno, (2020) menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk mempelajari dan memahami perilaku individu atau kelompok, serta fenomena sosial dalam kondisi alamiah (natural), sehingga menghasilkan data deskriptif (non kuantitatif) dalam bentuk lisan atau tulisan, yang kemudian diinterpretasikan secara deskriptif.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini yakni persepsi masyarakat Balikpapan terhadap layanan call center 110 daerah kaltim. peneliti menetapkan batasan penelitian untuk mengetahui persepsi masyarakat dengan pengambilan data melalui wawancara informan. Dasar dari fokus penelitian ini adalah konsep dari indikator persepsi yang dikemukakan oleh Liu dalam Meliza (2020) pada Bab 2, yaitu

1. Aspek Kognitif (Pengetahuan)

Dalam hal ini, peneliti mengambil rincian topik pertanyaan yaitu :

- a. Pengetahuan tentang objek atau layanan yang dipersepsikan
- b. Keyakinan individu terhadap objek atau layanan berdasarkan informasi yang dimiliki

2. Aspek Afektif (Perasaan)

Dalam hal ini, peneliti mengambil rincian topik pertanyaan yaitu :

- a. Perasaan senang atau tidak senang terhadap objek atau layanan yang dipersepsikan
- b. Respon emosional individu terhadap pengalaman atau interaksi dengan objek atau layanan

3. Aspek Psikomotor (Perilaku Individu)

Dalam hal ini, peneliti mengambil rincian topik pertanyaan yaitu :

- a. Tindakan atau perilaku individu dalam merespons atau berinteraksi dengan objek atau layanan.
- b. Tingkat kesiapan atau kemampuan individu untuk bertindak atau menggunakan objek atau layanan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yakni melalui observasi, wawancara, dokumentasi serta studi pustaka.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data model interaktif dari Miles, Huberman dalam Saldana (2014), yaitu menganalisis data dengan langkah berikut: pengumpulan data, kondensasi data (*data condensation*). Menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

HASIL PENELITIAN

Persepsi Masyarakat Balikpapan Terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur ditinjau dari Teori Penilaian Sosial

Penelitian ini merujuk pada Teori Penilaian Sosial yang dikemukakan oleh Sheriff dalam Syarif (2019), yang menyatakan bahwa individu cenderung menggunakan pengalaman pribadi sebagai dasar dalam memberikan penilaian terhadap pesan-pesan komunikasi. Dalam konteks layanan call center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur, teori ini dapat diterapkan dengan mengamati bahwa masyarakat Balikpapan cenderung mempertimbangkan pengalaman pribadi mereka saat berinteraksi dengan call center 110.

Persepsi Masyarakat Balikpapan Terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur ditinjau dari konsep persepsi

1) Pengelompokkan Persepsi

Penelitian mengenai persepsi masyarakat Balikpapan terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur, kita dapat menerapkan konsep persepsi yang telah diuraikan oleh Mulyana dalam Fahroji (2018). Konsep ini membantu kita memahami bagaimana masyarakat mempersepsikan layanan ini dalam dua aspek utama, yaitu persepsi terhadap objek dan persepsi terhadap manusia

2) Proses Terjadinya Persepsi

Persepsi masyarakat Balikpapan terhadap layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur, penting untuk memahami proses terjadinya persepsi yang mendasarinya. Proses ini dimulai ketika objek atau layanan, dalam hal ini Call Center 110, menghasilkan stimulus yang menjadi titik awal interaksi. Setiap panggilan atau interaksi dengan Call Center 110 adalah stimulus yang diterima oleh masyarakat melalui indera pendengaran mereka. Proses indera ini menjadi gerbang pertama dalam pengalaman persepsi.

3) Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi

Penelitian mengenai persepsi masyarakat Balikpapan terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur, konsep persepsi memiliki keterkaitan yang penting dengan berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi cara individu merespons layanan ini. Faktor internal mencakup aspek fisiologis, perhatian, minat, kebutuhan, pengalaman, ingatan, dan suasana hati individu. Faktor ini berperan dalam membentuk bagaimana individu memahami dan merasakan layanan call center 110. Sebagai contoh dari aspek fisiologis, seseorang yang merasa sehat mungkin lebih cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan call center 110 karena mereka merasa lebih baik dalam menerima informasi dan berinteraksi, maka tingkat perhatian seseorang terhadap layanan ini dapat memengaruhi sejauh mana mereka menerima dan memproses informasi yang diberikan. Perhatian dan minat juga termasuk dalam faktor internal ini.

4) Indikator – Indikator Persepsi

Dalam konteks pengetahuan (aspek kognitif). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan masyarakat tentang layanan call center 110 diperoleh melalui berbagai sumber, pengalaman pribadi, informasi dari teman, media sosial, jua dari pelatihan, sosialisasi, dan informasi dari panduan yang disediakan oleh pihak kepolisian.

Dalam aspek afektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini terbukti memberikan solusi yang diandalkan dalam situasi darurat, menciptakan perasaan lega dan aman di tengah tantangan.

Dalam aspek psikomotorik. Layanan Call Center 110 terbukti memiliki peran yang signifikan dalam merespon situasi darurat. Respons cepat dan kualitas respon petugas mendapatkan apresiasi dari pengguna layanan, sementara petugas call center menekankan pentingnya akses informasi yang akurat dan pelatihan

Persepsi Masyarakat Balikpapan Terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur ditinjau dari konsep kualitas pelayanan

1) Unsur Responsivitas

Unsur ini menjadi kunci dalam memenuhi harapan masyarakat. Masyarakat mengharapkan respons yang cepat dan tanggap dari call center 110, terutama dalam situasi darurat. Ketika layanan ini mampu merespons dengan cepat, hal ini akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap keandalan dan kualitas layanan call center.

2) Unsur Jaminan “assurance”

Jaminan ini mencakup keamanan dan kepastian bahwa petugas call center memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk membantu dalam situasi darurat.

3) Unsur Bukti Fisik atau “tangible”

Adalah faktor yang relevan dalam konteks teknologi dan aksesibilitas. Kemudahan dalam menggunakan layanan, seperti kejelasan petunjuk penggunaan dan sistem yang mudah diakses, dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat.

4) Unsur Empati

Masyarakat mengharapkan petugas call center untuk menunjukkan empati dan kepedulian terhadap situasi atau masalah yang mereka alami. Ini menciptakan hubungan positif antara masyarakat dan layanan call center.

5) Unsur Keandalan Sangat Relevan

Keandalan dalam menjalankan tugas pelayanan akan membantu membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan ini.

Persepsi Masyarakat Balikpapan Terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur ditinjau dari konsep pelayanan publik

1) Penyelenggara Pelayanan Publik

Dalam konteks persepsi, perlu untuk menganalisis bagaimana layanan ini sesuai dengan konsep pelayanan publik yang mencakup berbagai dimensi. Pendekatan menyeluruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

2) Prinsip – Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengkajian persepsi masyarakat terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur dalam konteks konsep pelayanan publik dapat dibahas dengan merujuk pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diuraikan oleh Sinambela.

3) Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Persepsi masyarakat terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur, penting untuk mengacu pada dimensi kualitas pelayanan publik.

PENUTUP

Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan call center 110 adalah.

1. **Aspek Kognitif (Pengetahuan):** Pengetahuan masyarakat tentang Layanan Call Center 110 diperoleh dari beragam sumber seperti pengalaman pribadi, informasi sekitar, seminar, media sosial, dan pengalaman teman. Persepsi positif tentang efektivitas layanan ini didasarkan pada pengalaman pribadi dan cerita positif dari orang lain. Petugas call center yang dilengkapi dengan pelatihan intensif dan akses ke informasi terbaru berperan penting dalam menyediakan panduan dan solusi yang tepat dalam setiap panggilan.
2. **Aspek Afektif (Perasaan):** Layanan Call Center 110 memberikan rasa lega dan keamanan di tengah situasi darurat. Respons cepat dan panduan yang jelas dari petugas meningkatkan kepuasan dan memperkuat keyakinan pada efektivitas layanan ini. Kepekaan petugas terhadap perasaan cemas masyarakat juga menjadi faktor penting dalam membangun hubungan positif antara masyarakat dan layanan ini.
3. **Aspek Psikomotor (Perilaku Individu):** Layanan Call Center 110 memiliki peran penting dalam merespons situasi darurat. Pengguna layanan mengapresiasi kecepatan dan kualitas respon petugas call center, sementara petugas call center menjaga kesiapan dalam memberikan arahan yang tepat dan mendetail. Kemudahan akses dan pemberian informasi yang akurat menjadi faktor kunci dalam layanan ini.

Rekomendasi

Dalam menghadapi hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat Balikpapan terhadap Layanan Call Center 110 Kepolisian Daerah Kalimantan Timur, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan:

1. **Peningkatan Sumber Pengetahuan:** Menyusun strategi pendidikan masyarakat yang terfokus pada peningkatan pengetahuan mengenai nomor darurat 110 dan cara mengakses layanan call center. Sumber pengetahuan seperti seminar, sosialisasi melalui media sosial, dan informasi sekitar harus ditingkatkan untuk memastikan masyarakat memiliki pengetahuan yang akurat dan mendalam mengenai layanan ini.
2. **Pengembangan Pelatihan Petugas Call Center:** Terus melatih petugas call center dengan pengetahuan terkini dan mempertajam keterampilan interaksi

sosial, termasuk empati dan kepekaan terhadap kecemasan masyarakat. Hal ini akan memastikan bahwa setiap panggilan dapat ditanggapi dengan responsif dan membangun kepercayaan masyarakat.

3. **Optimalisasi Respons Cepat:** Mengoptimalkan teknologi dan sistem untuk memastikan respons cepat terhadap panggilan darurat. Peningkatan infrastruktur teknologi informasi yang mendukung sistem call center akan memastikan panggilan masuk diterima dengan efisien dan segera mendapatkan bantuan yang diperlukan.
4. **Monitoring dan Umpan Balik Masyarakat:** Mendirikan sistem pemantauan dan umpan balik masyarakat secara teratur untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap layanan call center. Pengumpulan umpan balik dari pengguna layanan dapat membantu dalam identifikasi area perbaikan dan memastikan bahwa layanan terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
5. **Penekanan pada Komunikasi yang Efektif:** Mendorong komunikasi yang efektif antara petugas call center dan masyarakat, termasuk kejelasan dalam memberikan panduan dan solusi. Pelatihan komunikasi interpersonal harus diberikan kepada petugas call center untuk memastikan setiap panggilan ditanggapi dengan penuh pengertian dan dukungan.
6. **Kolaborasi dengan Lembaga Pendidikan dan Komunitas:** Berkolaborasi dengan lembaga pendidikan dan komunitas lokal untuk menyelenggarakan workshop, pelatihan, atau acara sosialisasi guna meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya nomor darurat 110 dan bagaimana cara efektif menggunakannya panggilan ditanggapi dengan penuh pengertian dan dukungan.
7. **Kolaborasi dengan Lembaga Pendidikan dan Komunitas:** Berkolaborasi dengan lembaga pendidikan dan komunitas lokal untuk menyelenggarakan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press.
- Cahyono, D. (2020). *The Influence of Narrative Communication in Public Relations on Public Perception*. *Journal of Communication and Information*, 10(1), 57- 70.
- Dpmpkpi. 2019. *Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik*, (Online), 31 Oktober (<https://dpmpk.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>, diakses 22 Juli 2023).
- Fahroji, Z. (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Anggana Kabupaten Kutai Kartanegara*. *eJournal Ilmu Pemerintahan*.

- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meliza. (2020). *Persepsi Masyarakat Sukaraja, Rejang Lebong Terhadap Edaran Menteri Agama Nomor: SE. 6. Tahun 2020 Mengenai Tata Cara beribadah Saat Pandemi*. *Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat: IAIN Curup*.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Noor, Fahtira Virda. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota Bengkulu)*. Bengkulu : IAIN Bengkulu.
- Peraturan Kapolri Nomor 20 Tahun 2014 Tentang Layanan Polisi 110.*
- Rahmatullah. (2014). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi*. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, 5(2), 116-125.
- Rostiani, R., Sari, I. P., & Putra, A. B. (2020). *Pengaruh Penggunaan Narasi dalam Komunikasi Publik terhadap Persepsi Masyarakat terhadap Lembaga Kepolisian*. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 9(2), 160-170.
- Sati, R. A. S. (2020). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan E-Money (Studi Kasus Pada Konsumen Yang Menggunakan Metland Card)*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Sobur, A. (2013). *Psikologi Umum*. Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutikno, Sobry & Prosmala Hadisaputra. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Lombok: Holistica.
- Syarif, E. (2019). *Pengaruh Media Sosial terhadap Sikap dan Pendapat Pemuda mengenai Ujaran Kebencian*. *Universitas Komputer Indonesia (Jurnal Common) : Bandung*.
- Taufik, A., Rahmawati, L., & Hidayat, R. (2021). *Evaluasi Kinerja Call Center Layanan Masyarakat di Kepolisian Republik Indonesia*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 48-60.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Walgito. (2015). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta. Penerbit Andi