EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK SMART DIGITAL LAYANAN METEOR DI KOTA PROBOLINGGO

Lulu Dwi Ramadhanty, Sri Juni Woro Astuti, Ahmad Zainul Ihsan

Bagian Protokol Setda kota Probolinggo

Luluramadhanty59909@gmail.com

Abstrak

Perkembangan ini menuntut penggunaan teknologi dalam berbagai aspek, dengan menciptakan inovasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Pemerintah Kota Probolinggo telah mengambil langkah inovatif dengan meluncurkan layanan “Meteor” guna menanggapi kasus kegawatdaruratan melalui *call center* 112 di wilayah Kota Probolinggo. Layanan Meteor dari Pemerintah Probolinggo ini diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo pada 19 Maret 2023 yang lokasi pusat informasinya berada di Kantor Wali Kota Probolinggo dengan sebutan Command Center dan berkembang dengan membuat Gedung Meteor sebagai sarana terintegrasinya *call center* 112 Layanan Kegawat daruratan di Kota Probolinggo yang bersinergi dengan Kepolisian Resort Probolinggo Kota, Komando Distrik Militer 0820 Probolinggo dan instansi terkait lainnya. Layanan Meteor ini ditujukan untuk mewujudkan peningkatan pelayanan menjadi pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Probolinggo. Penelitian ini bertujuan untuk melihat Efektivitas Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo dan mengetahui faktor yang mempengaruhi keberhasilan Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan melakukan observasi dan wawancara pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo, Kelurahan Kademangan, Warga Kademangan dan Media dan Menggunakan teori efektivitas dari Gibson dan Steers yang menekankan dengan 5 Kriteria yaitu Produksi/Produktivitas, Mutu atau Kualitas, Efisien, Fleksibelitas, dan Kepuasan. Hasil analisis data kualitatif yang telah dikumpulkan melalui teori efektivitas dari Gibson dan Steers bahwa Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo telah berjalan efektif dan efisien. Kecepatan dalam Pelayanan kepada masyarakat disimpulkan sudah cukup baik, dan kemudahan penggunaan *call center* 112 berjalan cukup baik. Faktor yang mempengaruhi keberhasilan Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo yaitu tersedianya sarana dan prasarana khususnya 5 M yaitu (Man, Method, Machine, Money, Material) dan Kebijakan dari pimpinan yang membuat semua instansi memiliki wewenang untuk menjalankan layanan dalam mengatasi keadaan kegawat daruratan yang ada di masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan efektivitas dari Layanan Meteor ini maka Perlu adanya peningkatan teknologi terutama melakukan *upgrade* jaringan, sehingga tidak ada lagi masyarakat Kota Probolinggo yang akan melakukan panggilan kepada *call center* 112 Kota Probolinggo malah terhubung ke *call center* 112 Kabupaten Probolinggo dan menambah sarana prasarana kamera CCTV disejumlah lokasi di Kota Probolinggo agar dapat memantau dan mencegah adanya tindak kejahatan serta mengantisipasi keterlambatan penanganan atas suatu keadaan kegawat daruratan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Layanan Meteor

Abstrack

Modernization makes a complete change from the traditional or pre-modern way of life. The concept of digitalization includes a complete change from traditional community life in terms of technology and social organization to economic and political models. This development requires the use of technology in various aspects, by creating innovations to increase effectiveness and efficiency in public services. The Probolinggo City Government has taken an innovative step by launching the "Meteor" service to respond to emergency cases through the 112 call center in the Probolinggo City area. The Meteor Service from the Probolinggo Government was launched by the Probolinggo City Communication and Information Service on March 19, 2023, the location of the information center is at the Probolinggo Mayor's Office called the Command Center and has developed by creating the Meteor Building as a means of integrating the 112 Emergency Service call center in Probolinggo City which synergizes with the Probolinggo City Resort Police, the 0820 Probolinggo Military District Command and other related agencies. This Meteor Service is intended to realize increased services into effective and efficient services to the community and improve the quality of public services in Probolinggo City. This study aims to see the Effectiveness of Smart Digital Public Service Meteor Service in Probolinggo City and to find out the factors that influence the success of Smart Digital Public Service Meteor Service in Probolinggo City. The research method used is a qualitative approach, by conducting observations and interviews at the Communication and Informatics Service of Probolinggo City, Probolinggo City Civil Service Police Unit, Kademangan Village, Kademangan Residents and the Media and using the effectiveness theory of Gibson and Steers which emphasizes 5 Criteria, namely Production/Productivity, Quality, Efficiency, Flexibility, and Satisfaction. The results of qualitative data analysis that have been collected through the theory of effectiveness from Gibson and Steers that the Smart Digital Public Service Meteor Service in Probolinggo City has been running effectively and efficiently. The speed of service to the community is concluded to be quite good, and the ease of use of the 112 call center is running quite well. Factors that influence the success of the Smart Digital Public Service Meteor Service in Probolinggo City are the availability of facilities and infrastructure, especially 5 M, namely (Man, Method, Machine, Money, Material) and policies from the leadership that make all agencies have the authority to carry out services in dealing with emergency situations in the community. Probolinggo City residents who will make calls to the 112 Probolinggo City call center but are instead connected to the 112 Probolinggo Regency call center and add CCTV camera facilities and infrastructure in a number of locations in Probolinggo City in order to monitor and prevent crime and anticipate delays in handling an emergency situation.

Keywords : Effectiveness, Public Service, Meteor Service

Pendahuluan

Pemerintah Kota Probolinggo telah mengambil langkah inovatif dengan meluncurkan layanan “Meteor” guna menanggapi kasus kegawatdaruratan melalui call center 112 di wilayah Kota Probolinggo, seperti yang diatur dalam Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 157 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo dan terbaru dengan dikeluarkannya Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 27 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Sistem Keamanan Terpadu Kota Probolinggo. Dengan kolaborasi dan sinergitas antara Organisasi Perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, Kepolisian Resort Probolinggo Kota, Komando Distrik Militer 0820 Probolinggo, Badan Konservasi Sumber Daya Alam Kota Probolinggo, Perusahaan Listrik Negara Wilayah Kota Probolinggo, PT. Telkom, Tbk Cabang Probolinggo dan PMI Kota Probolinggo. Sinergitas ini diharapkan dapat mengatasi keadaan kegawat daruratan, gangguan ketentraman, dan perlindungan kepada masyarakat.

Layanan Meteor dari Pemerintah Probolinggo ini diluncurkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo pada 19 Maret 2023 yang lokasi pusat informasinya berada di Kantor Wali Kota Probolinggo dengan sebutan Command Center, setelah melihat antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan meteor ini untuk melaporkan keadaan kegawat daruratan yang ada di lingkungan Kota Probolinggo dan respon yang baik dari penyedia layanan. Sehingga, Layanan Meteor memiliki Gedung Layanan Call Center tersendiri yang lebih besar dan bagus dan berlokasi 1 kompleks dengan Kantor Satpol PP Kota Probolinggo dan diresmikan oleh Kapolda Jawa Timur, Wali Kota Probolinggo dan Jajaran Forum Koordinasi Pemerintah Daerah (Forkpimda) Kota Probolinggo pada tanggal 29 Januari 2024.

Layanan Meteor ini ditujukan untuk mewujudkan peningkatan pelayanan menjadi pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan publik di Kota Probolinggo. Pemerintah Kota Probolinggo memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin mengadukan permasalahan kegawat daruratan melalui layanan Call Center 112 yang saat ini telah terpusat di Gedung Layanan Meteor. Peluncuran layanan meteor ini sangat-sangat berarti untuk menjamin keamanan di bidang usaha dan investasi, layanan ini diharapkan juga bisa menggairahkan investasi di Wilayah Kota Probolinggo, terlebih akan dilakukan reklamasi area pelabuhan Probolinggo seluas 1000 hektar yang direncanakan akan berkelas internasional, terlebih kota Probolinggo memiliki wilayah yang strategis didaerah tapal kuda, tapal kuda sendiri merupakan daerah di timur dari wilayah Jawa Timur yang terdiri dari Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Probolinggo, Kota Probolinggo, Kabupaten Lumajang,

Kabupaten Jember, Kabupaten Situbondo, Kabupaten Bondowoso, dan Kabupaten Banyuwangi. Serta, supaya warga Kota Probolinggo pada khususnya bias merasa aman dan semua aduan terkait kegawat daruratan dari masyarakat dapat segera ditindak lanjuti oleh pihak berwenang melalui Layanan Meteor tersebut.

Standar operasional prosedur yang menjadi pedoman dalam melaksanakan kegiatan ini telah diatur dalam surat Keputusan Wali Kota Probolinggo pada Satpol PP dan berdasarkan pada Peraturan Wali Kota Nomor 27 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Sistem Keamanan Terpadu Kota Probolinggo yang menjadi kolaborasi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Probolinggo dengan Instansi, Perusahaan dan Lembaga terkait. Dengan jumlah lebih dari 239.649 jiwa pada tahun ini dan beragamnya kebiasaan Masyarakat yang ada di Kota Probolinggo yang dikenal dengan adat Pendalungan atau campuran dari adat Madura dan Adat Jawa ini menyebabkan juga beragamnya keluhan dan aduan dari Masyarakat terkait keadaan kegawat daruratan di lingkungan Kota probolinggo sendiri memiliki 5 kecamatan, meskipun hanya terdiri dari 5 kecamatan tetapi, layanan Meteor ini masih belum tersosialisasikan dengan baik dan masyarakat masih belum tahu terhadap adanya layanan ini, sehingga banyak masalah aduan dari masyarakat belum tertangani dengan baik. Masyarakat masih banyak yang melapor adanya suatu keadaan kegawat daruratan langsung ke kantor Satpol PP, Polisi, Kelurahan ataupun Kecamatan sekitar. Meskipun demikian, Pemerintah Kota Probolinggo berupaya dan berusaha semaksimal mungkin untuk menjaga dan melayani keluhan di Masyarakat. Keberhasilan dalam mengatasi semua aduan kegawat daruratan dari Masyarakat melalui layanan meteor ini yang diharapkan berdampak besar bagi ketertiban dan keamanan Kota Probolinggo. Layanan Meteor ini beroperasi selama 24 jam setiap hari selama 7 hari dalam seminggu. Pemerintah Kota Probolinggo melakukan monitoring dan evaluasi paling sedikit 1 kali dalam 3 bulan atau menyesuaikan dengan keadaan yang ada, serta mencari solusi terhadap apa yang masih menjadi kekurangan dari layanan ini.

Dari Diskominfo Kota Probolinggo menunjukkan bahwa tidak adanya pencatatan waktu dalam menangani suatu laporan keadaan kegawat daruratan yang dilaporkan oleh warga melalui Layanan Meteor Call Center 112 Kota Probolinggo, sehingga perlunya di lakukan penelitian untuk mengukur tingkat keefektifan dari layanan tersebut. E-Government terbukti meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, **dan** akuntabilitas layanan publik di banyak daerah di Indonesia seperti yang ada pada penelitian yang dilakukan oleh Brigita Vivian Melinda dengan judul “Efektivitas Layanan Call Center 112 dalam meningkatkan pelayanan gawat Darurat di Kota Semarang” Belum ada penelitian terkait efektivitas Layanan Meteor ataupun layanan Call Center 112 di Kota probolinggo dan untuk mengukur tingkat keefektifan

dari layanan tersebut. Sehingga Penulis akan meneliti terkait “**Efektivitas Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo**” Menurut James Gibson (Pasolong 2012:51) dalam Jurnal Pusida,dkk (2018) menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati oleh organisasi maupun instansi tertentu. Perumpamaan jika suatu organisasi semakin dekat dengan sasaran atau tujuan yang ingin dicapai, maka semakin tinggi juga efektivitasnya, begitupun sebaliknya jika pencapaian suatu organisasi yang ada tidak mendekati sasaran yang dimaksud, maka tingka efektivitasnya rendah.

Perwujudan efektivitas terjadi apabila suatu organisasi maupun instansi tertentu menjalankan fungsi dan aktifitas sebagaimana tujuannya, sehingga terwujudnya efektivitas yang *riil* dapat tercapai. Selanjutnya untuk mencapai efektivitas yang dimaksud, harus dimaksimalkan dengan 5 (lima) kriteria efektivitas menurut *Gibson* dan *Steers* (dalam Sumaryadi (2005:107) dalam Miftahuddin, Fajri (2020), sebagai berikut: Suatu struktur produktivitas dapat menggambarkan kemampuan sebuah organisai atau instansi tertentu dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa dengan dibutuhkan proses yang terstruktur dan memadai yang mendukung kelancaran produktivitas. Merupakan kerja mutu atau kualitas dimana menghasilkan suatu produk sesuai harapan pelanggan atau klien sehingga pelanggan dapat menilai dan merasa puas akan produk tersebut. Hal tersebut dapat merealisasikan keberhasilan program secara efektif. Dapat diartikan sebagai rasio pengeluaran sebanding dan seimbang dengan rasio pendapatan yang memfokuskan kepada siklus yang teratur yaitu masukan-proses-keluaran, bahkan lebih menekankan pada elemen masukan dan proses. Suatu yang efektif dimulai dengan sebuah perencanaan yang fleksibel dan tidak kaku. Fleksibel dapat diartikan dengan mudahnya beradaptasi dengan lingkungan, adaptif, dan berubah seiring perkembangan. Sebuah kepuasan mengacu kepada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusianya atau karyawannya. Kepuasan dapat diukur dari kesejahteraan anggotanya, sikap dan kepatuhan anggotanya, serta loyalitas anggota terhadap atasan maupun sesama anggota.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Moleong, dalan Murdiyanto, 2020:28). Dalam model pendekatan ini peneliti merupakan instrumen utama yang mengamati secara langsung semua tingkah laku manusia yang menjadi objek penelitian, kemudian mendeskripsikan secara jelas

dan mendetail mengenai situasi yang diamati sebagaimana adanya. Penelitian merupakan suatu proses kegiatan yang memiliki tujuan guna mengetahui suatu hal secara jelas, kritis untuk mendapatkan fakta dengan beberapa cara. Suatu penelitian dilakukann karena adanya suatu permasalahan yang didasarkan pada teori dan dugaan yang digunakan ataupun pernyataan penelitian yang bersifat sementarayang menjadi jawaban dari sebuah permasalahan. Dalam membantu meemcahkan suatu masalah, dibutuhkan suatu metode khusus yang tepat agar tercapai suatu sasaran pada suatu penelitian yang dilakukan. Menurut Sugiyono (2019:02) mengatakan bahwa metode penelitian merupakan cara berpikir ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuwan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Penelitian yang rasional adalah penelitian yang menggunakan Indera manusia, agar cara yang digunakan oleh peneliti dapat juga diketahui oleh orang lain. Sistematis merupakan suatu proses yang dipakai, seperti metode kualitatif, kuantitaif dan kombinasi yang diterapkan secara sistematis Metode Penelitian kualitatif diperlukan guna mendapatkan pengetahuan tentang sesuatu hal yang baru. Sehingga metode ini bisa dipakai guna menambah pengetahuan atau wawasan mengenai suatu hal yang belum diketahui. Agar suatu penulisan dapat dilaksanakan secara tepat maka, dibutuhkan sebuah metode penulisan. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah motode deskriptif kualitatif. Menurut Nazir (2014:43) mengatakan bahwa metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek suatu set kondisi, suatu pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa saat ini. Penelitian berisifat deskriptif memiliki tujuan untuk dapat menciptakan deskripsi, Gambaran maupun lukisan secara sistematis, actual dan akurat tentang fakta-fakta, sifat-sifat dan hubungan antar fenomena yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

Tingkat kesesuaian berdasarkan teori Efektivitas Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo yang termuat dalam 5 (lima) kriteria efektivitas menurut *Gibson* dan *Steers* (dalam Sumaryadi (2005:107) yang terdiri dari Produksi/Produktivitas, Mutu/Kualitas, Efisien, Fleksibelitas, dan Kepuasan, yaitu Menurut *Gibson* dan *Steers* suatu struktur produktivitas dapat menggambarkan kemampuan sebuah organisai atau instansi tertentu dalam menghasilkan sejumlah barang dan jasa dengan dibutuhkan proses yang terstruktur dan memadai yang mendukung kelancaran produktivitas dari suatu jasa yang dihasilkan. Lebih spesifiknya, produktivitas mengacu pada kemampuan organisasi untuk

menghasilkan jumlah dan mutu output yang sesuai dengan permintaan lingkungan. Berdasarkan hasil wawancara dari Kepala Bidang E-Government pada Diskominfo Kota Probolinggo, Lurah Kademangan Kecamatan Kademangan dan Ibu Musriati warga di Kelurahan Kademangan Kota Probolinggo menunjukkan produksi/produktivitas dari Layanan Publik Smart Digital Layanan Meteor ini sudah sangat bermanfaat dan membantu masyarakat Kota Probolinggo dalam menangani keadaan kegawat daruratan yang ada di Kota Probolinggo.

Merupakan kerja mutu atau kualitas dimana menghasilkan suatu produk sesuai harapan pelanggan atau Masyarakat sehingga pelanggan atau sasaran dari layanan dapat menilai dan merasa puas akan produk tersebut. Hal tersebut dapat merealisasikan keberhasilan program secara efektif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada warga Kelurahan Kademangan Bapak Sudarmaji, Lurah Kademangan, Kepala Dinas Komunikasi Informatika Kota Probolinggo, dan Kasi Pemerintahan Kelurahan Kademangan dengan teori pada kriteria kualitas yang dikemukakan oleh *Gibson* dan *Steers* (dalam Sumaryadi (2005:107) dapat disimpulkan bahwa mutu dan kualitas dari layanan meteor ini sudah baik dan tanggap dalam membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan dari layanan kegawat daruratan Meteor ini, meskipun tetap perlunya diadakan perbaikan atau inovasi yang berkelanjutan terutama dalam hal peningkatan radius dari Call Center 112, agar masyarakat Kota Probolinggo yang terletak dengan perbatasan Kabupaten Probolinggo bisa dapat langsung terhubung dengan Call Center 112 di gedung Meteor Kota Probolinggo. Dapat diartikan sebagai rasio pengeluaran sebanding dan seimbang dengan rasio pendapatan yang memfokuskan kepada siklus yang teratur yaitu masukan-proses-keluaran, bahkan lebih menekankan pada elemen masukan dan proses.

Layanan Publik Smart Digital layanan Meteor ini memiliki tujuan agar semua aduan keadaan kegawat daruratan di Masyarakat Kota Probolinggo dapat tertangani dengan baik dan efisien. Untuk mengefisiensikan waktu dalam pelayanan kepada Masyarakat, akhirnya diciptakan inovasi adanya layanan yang terintegrasi dari beberapa instansi ataupun Organisasi Perangkat Daerah yang sangat inovatif dengan memanfaatkan layanan E-Government sesuai dengan perkembangan jaman yang ada. Pemerintah berkewajiban menjamin ketentraman di Masyarakat, dan menangani aduan aduan ataupun aspirasi dari Masyarakat. Oleh karena itu Layanan Publik Smart Digital Layanan Meteor ini terus digunakan oleh Pemerintah Kota Probolinggo, Polres Probolinggo Kota, Kodim 0820 Probolinggo dan instansi-instansi terkait lainnya. Hasil beberapa wawancara yang telah dilakukan penulis terkait efisiensi dari layanan kegawat daruratan *Smart Digital* layanan Meteor ini dengan teori dari *Gibson* dan *Steers* sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan yaitu layanan meteor ini sudah berjalan efisien selama 3 tahun berjalan ini tetapi dari data yang yang diperoleh dari Satpol PP Kota Probolinggo

menunjukkan masih adanya panggilan dari masyarakat yang masih belum dijawab oleh petugas piket di gedung meteor serta masyarakat Kota Probolinggo masih banyak sadar akan layanan ini sehingga masyarakat banyak yang melakukan panggilan 112 tetapi tidak benar melakukan aduan keadaan kegawat daruratan yang ada, melainkan hanya bermain/*prank call* saja.

Suatu yang efektif dimulai dengan sebuah perencanaan yang fleksibel dan tidak kaku. Fleksibel dapat diartikan dengan mudahnya beradaptasi dengan lingkungan, adaptif, dan berubah seiring perkembangan. Layanan Publik Smart Digital Layanan Meteor ini berawal dari 3 layanan induk yaitu Call Center 112, Mangga Manis dari Polres Probolinggo Kota, dan Siab MasPro dari BPBD Kota Probolinggo. Ketiga layanan ini berbeda dalam melakukan akses layanan, sehingga warga masih bingung harus menghubungi kemana dan terlalu banyak aplikasi ataupun website yang ada. Sehingga Pemerintah Kota Probolinggo melakukan inovasi dengan membuat kolaborasi dan layanan terintegrasi bahkan tidak hanya pada 3 layanan induk saja melainkan juga melibatkan layanan ambulance, layanan PLN, Layanan alat berat dari DPUPR KP Kota Probolinggo, Layanan PDAM dan layanan lainnya. Masyarakat hanya perlu menghubungi *Call Center* 112, dan warga juga tidak perlu khawatir jika tidak memiliki pulsa untuk menelfon karena layanan ini gratis bebas pulsa. Layanan Meteor ini juga memiliki Gedung tersendiri yaitu Gedung Meteor yang terletak di 1 halaman di kantor Satpol PP Kota Probolinggo, Dimana didalam Gedung tersebut terdapat operator *Call Taker* yang berjaga selama 24 jam dan Petugas layanan lainnya yang Bersiap jika ada layanan kegawat daruratan di masyarakat.

Dari kriteria fleksibilitas dalam teori diatas dan wawancara yang telah dilakukan kepada Kepala Bidang Kentetraman, Ketertiban Umum, dan Pengembangan SDM, petugas operator piket di Gedung Meteor yaitu Ibu Sri Indahyani, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, Kepala bidang Layanan E-government pada Diskominfo Kota Probolinggo, Kepala Bidang Layanan E- Government dan Wartawan Hafiz, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor mengalami peningkatan dari yang awal mulanya terdiri dari berbeda-beda layanan yang kini dijadikan menjadi 1 layanan yang terintegrasi di Gedung Meteor agar memudahkan dalam mengatasi semua aduan dari masyarakat. Serta terus mengalami fleksibilitas dan berinovasi terus menerus untuk selalu meningkatkan pelayanan dan menciptakan keadaan Kota Probolinggo yang aman, kondusif serta menjadikan Kota Probolinggo sebagai *Smart City*

Kriteria kepuasan mengacu kepada keberhasilan atau kesuksesan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusianya atau karyawannya. Kepuasan dapat diukur dari kesejahteraan anggotanya, sikap dan kepatuhan anggotanya, serta loyalitas anggota terhadap

atasan maupun sesama anggota. Gibson dan Steers menekankan bahwa organisasi yang efektif akan memperhatikan aspek manusiawi dalam pengelolaan organisasinya, karena kepuasan anggota berkontribusi terhadap stabilitas, produktivitas, dan kelangsungan hidup organisasi. Pemerintah Kota Probolinggo juga memperhatikan dari kebutuhan sumber daya manusia maupun sarana dan prasarana yang digunakan untuk menunjang tugas yang diberikan. Dibangunnya Gedung Meteor ini juga bertujuan menyediakan fasilitas agar komunikasi dan koordinasi antar petugas dari berbagai instansi dapat terjalin dengan baik dan lancar. Berdasarkan Hasil wawancara dan teori Gibson dan Steers pada kriteria kepuasan ini dapat disimpulkan sesuai hasil yang dikatakan oleh Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kota Probolinggo, Kepala Bidang Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Pengembangan SDM pada Satuan Polisi Pamong Praja dan pegawai piket di Gedung Meteor ibu Dessy bahwa seluruh pegawai ataupun personil yang bertugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan sangat bertanggung jawab serta sebanding dengan fasilitas dan kesejahteraan yang diberikan oleh Instansi yang menaungi para personil.

Faktor pendukung keberhasilan Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo. Pada setiap kebijakan yang dibuat pasti ada faktor yang mempengaruhi dari keberhasilan kebijakan tersebut. Begitu juga yang ada didalam Program Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo setelah dilakukan wawancara dengan berbagai pihak, dengan total 13 Informan terdapat beberapa faktor pendukung. Dari wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada Kepala Satuan Polisi Pamong Praja, Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika, Lurah Kademangan, Ketua PWI Probolinggo Raya dan Warga yaitu Bapak Sudarmaji bahwa banyak faktor pendukung yang ada dalam menjalankan pelayanan publik smart digital layanan meteor. Faktor pendukung yang ada diantaranya adalah tersedianya layanan sarana dan prasarana yang mendukung layanan meteor mulai dari kendaraan roda 2, 4 dan 6, gedung meteor dan fasilitas IT lainnya.

Faktor penghambat keberhasilan Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo. Faktor penghambat yang ada yaitu terkait jaringan call center 112 yang sama dengan layanan *call center* di Kabupaten Probolinggo. Banyak masyarakat Kota Probolinggo khususnya yang berada di wilayah perbatasan dengan Kabupaten Probolinggo saat melakukan panggilan kepada layanan Call center 112 tetapi terhubung dengan call center 112 Kabupaten Probolinggo, masih terdapat telfon masuk dari masyarakat yang belum terjawab oleh petugas di Gedung Meteor, dan masih kurangnya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya layanan call center 112 dengan banyaknya panggilan masuk *prank* pada Call Center 112 Kota Probolinggo.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut; Efektivitas Pelayanan Publik Smart Digital Layanan Meteor di Kota Probolinggo sudah berjalan cukup efektif sesuai berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penulis sesuai dengan yang termuat dalam 5 (lima) kriteria efektivitas menurut *Gibson* dan *Steers* dalam Sumaryadi yaitu Produksi/Produktivitas, Mutu/Kualitas, Efisien, Fleksibelitas, dan Kepuasan. Serta sesuai dengan tujuan diciptakannya layanan ini yaitu Kecepatan dalam Pelayanan kepada masyarakat. Pada penelitian sebelumnya juga yang telah dilakukan oleh Noor Shifa Banon, Rida Amelia, Erica Gabriella, yang membahas terkait Layanan call center 112 menunjukkan hasil yang baik dan efektif meskipun memakai teori efektivitas yang berbeda, ini menunjukkan bahwa layanan call center 112 telah terlaksana dengan baik, serta layanan ini memungkinkan dan memudahkan masyarakat untuk dapat cepat menghubungi pihak berwenang saat situasi darurat. Pada Dimensi produksi/produktivitas layanan publik smart digital layanan meteor ini sudah sangat bermanfaat dan membantu masyarakat Kota Probolinggo dalam menangani keadaan kegawat daruratan yang ada di Kota Probolinggo dengan semua aduan yang diterima operator sudah tertangani sesuai dengan data yang tercatat bahwa semua aduan sudah ter TL (tindak lanjuti). Pada dimensi Mutu/Kualitas sudah baik dan tanggap dalam membantu masyarakat meskipun masih di perlukan adanya kebaikan dan inovasi yang berkelanjutan terutama terkait jaringan radius dari call center 112 Kota Probolinggo. Pada dimensi Efisien masih kurang dan perlu daiadakannya perbaikan dikarenakan masih adanya panggilan dari masyarakat yang tidak terjawab, serta kesadaran masyarakat kurang dengan masih banyaknya melakukan panggilan prank call di 112. Pada Dimensi Fleksibelitas, layanan publik smart digital layanan meteor ini sudah mengalami peningkatan dari awal terbentuk layanan call center 112 hingga adanya layanan terintegrasi meteor, dan saat ini juga masih terus dilakukan inovasi terhadap layanan ini untuk menciptakan Kota probolinggo yang aman, kondusif dan menjadikan Kota Probolinggo sebagai Smart City. Pada dimensi kepuasan yaitu seluruh pegawai ataupun personil yang bertugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan bertanggung jawab serta sebanding dengan fasilitas dan kesejahteraan yang didapat. Lalu pada hal kecepatan dalam pelayanan kepada masyarakat sudah baik meskipun masih belum tercatatnya waktu pelayanan petugas dalam menangani layanan di lapangan tetapi sesuai wawancara dengan pengalaman informan yang menggunakan layanan meteor ini responnya sudah baik. Kemudahan penggunaan *call center* 112 juga telah berjalan cukup baik. Warga bisa mengakses layanan *call center* 112 dengan mudah dan cepat

tanpa menggunakan biaya tambahan karena jaringan ini bebas pulsa seperti call center 112 di Kota Samarinda pada penelitian Dwi Oktaviany Kommala dkk, tetapi Jaringan Call Center 112 masih belum kuat, dan terhubung ke Call Center 112 Kabupaten Probolinggo serta masih adanya panggilan dari masyarakat untuk wilayah perbatasan Kota Probolinggo dengan Kabupaten Probolinggo terkadang terkendala jaringan dengan masuk ke *call center* 112 milik Kabupaten Probolinggo

Referensi

- Agustino, Leo. 2008. Dasar-dasar Kebijakan Publik. Alfabeta: Bandung. Denzin & Lincoln (1994,2000, 2005, 2011) dalam karya The SAGE Handbook of Qualitative Research. Dikutip oleh John W. Creswell (2013, hlm 58. Edisi ke-3,cet. 1) dalam buku yang berjudul “Penelitian Kualitatif dan Desain Penelitian Riset”. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Arifin. 2011. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Arikunto dan Imam Gunawan (2013), Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Citradewi, Rida Amelia dkk (2024) “Kualitas Pelayanan Aduan Darurat Melalui Call Center 112 (Studi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah)” Vol 6, No. 1, 2024 PP. 50-57 (<http://eprints.ipdn.ac.id/16725/>) diakses pada 29 Desember 2024
- Falih Fuadi dan Bintoro Wardiyanto, *Revitalisasi Administrasi Negara, Reformasi Birokrasi dan E-Governance*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010, h.57
- Gibson, James L., John M. Ivancevich dan James H. Donnelly, Jr. (1996). Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, (Alih Bahasa Nunuk Adiarni), Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta. Dalam Tesis M. Zikri Arifin dengan judul Efektifitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Batu Bara. Diakses penulis pada 7 Mei 2025
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik, PT Raja Grafindo, Depok.
- Herabudin 2016. Studi Kebijakan Pemerintah. Dari Filosofi ke Implementasi. Pustaka Setia Bandung.
- Huda, Aris Syaiful (2020). Study Fenomenologi Pendidikan Agama Islam dalam Menumbuhkan Kepribadian Muslim Peserta Didik Boarding School SMK Negeri Jawa Tengah di Pati
- Janet Calow, *Institute For Electronic Government*, IBM Corporation, UK, 2001
- Jones, C. O. 1996. An Introduction to the Study of Public Policy. Monterey, CA: Brooks/Cole

Publishing Company

- Melinda, Vivian Brigita (2022) “Efektivitas Layanan Call Center 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat di Kota Semarang” (http://eprints.ipdn.ac.id/8045/1/REPOSITORY%20SKRIPSI%20BRIGITA%20VIVIAN%20MELINDA_29.0780_G6.pdf) diakses pada 29 Desember 2024
- Merkel, A. (2014). Speech by Federal Chancellor Angela Merkel to the OECD Conference. https://www.bundesregierung.de/Content/EN/Reden/2014/2014-02-19-oecd-merkel-paris_en.html, Diakses pada 20 Desember 2024
- Miftahuddin, Fajri (2020) dalam tesis berjudul Efektivitas Program Promosi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Little Bandung Dalam Meningkatkan Pemasaran Industri Kreatif Kota Bandung (Studi Kasus Little Bandung Store Di Petaling Jaya – Malaysia).
- Miles, M.B & Huberman A.M. 1984, Analisis Data Kualitatif. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi. 1992. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Moleong. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2016). Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- M. Syamsudin, Operasionalisasi Penelitian Hukum, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 95-96.
- Nazir, Moh. (2014). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pasolong, H. (2012). Dalam Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Volume 1 No. 1 Tahun 2018. Pusida, dkk Berjudul Perilaku Pemilih Pada Pemilihan Umum Kepala Daerah Kabupaten Kepulauan Talaud Tahun 2013 (Studi Tentang Efektivitas Kampanye) Diakses Penulis Pada 23 Juli 2025.
- Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 157 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 155 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat 112 Kota Probolinggo
- Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 27 Tahun 2024 Tentang Penyelenggaraan Sistem Keamanan Terpadu Kota Probolinggo
- Prasetya Irawan, Logika dan Prosedur Penelitian: Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula, (Jakarta: STIA LAN, 2000), hal. 85.
- Rianto Budi, Lestari Tri, *Polri dan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Publik*, PNM, Surabaya, 2012, h. 36
- Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, Andi, Yogyakarta, 2002, h.36