

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada pelayanan *call center* Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT), serta berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan *call center* BNPT pada umumnya telah berjalan efektif sebagai bagian dari sistem pelayanan publik di lingkungan BNPT namun masih perlu peningkatan pada aspek optimalisasi pemanfaatan layanan oleh masyarakat, penguatan koordinasi lintas unit kerja, serta peningkatan efektivitas pengelolaan panggilan masuk sebagai bagian dari sistem pelayanan publik di lingkungan BNPT. *Call center* BNPT telah menjalankan perannya sebagai pintu masuk awal dalam menerima laporan, pengaduan, permintaan informasi, serta aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan penanggulangan terorisme maupun pelayanan administratif lainnya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan *call center* BNPT terletak pada sistem pelayanan yang telah berjalan sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, mekanisme penerimaan dan penerusan laporan yang terstruktur, serta pelaksanaan tugas petugas yang jelas sebagai *front office* pelayanan publik. Temuan penelitian ini sekaligus menjelaskan permasalahan yang diuraikan pada latar belakang penelitian, yaitu bahwa meskipun tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat masih relatif rendah, sistem pelayanan *call center* BNPT telah berjalan efektif. Dengan demikian, perbaikan yang diperlukan tidak terletak pada mekanisme pelayanan, melainkan pada peningkatan pemanfaatan layanan oleh masyarakat serta penguatan koordinasi antarunit kerja dalam proses tindak lanjut laporan.

Ditinjau dari indikator pencapaian target menurut Tangkilisan (2005), pelayanan *call center* BNPT tidak menetapkan target kuantitatif berupa jumlah panggilan atau laporan harian, melainkan dinilai secara terintegrasi melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas layanan informasi dan pengaduan BNPT. *Call center* diposisikan sebagai *front office* yang berfungsi menerima, mencatat, melakukan verifikasi awal, serta meneruskan laporan masyarakat kepada unit kerja

yang berwenang. Pelaksanaan pelayanan telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dan terintegrasi dengan sistem SP4N–LAPOR! sehingga setiap laporan memiliki alur penanganan yang jelas dan terdokumentasi. Namun demikian, pemanfaatan *call center* oleh masyarakat masih relatif rendah dibandingkan kanal pelayanan lainnya, serta masih ditemui kendala berupa panggilan salah sambung dan *prank call*.

Berdasarkan indikator kemampuan adaptasi, pelayanan *call center* BNPT menunjukkan kemampuan menyesuaikan diri terhadap dinamika kebutuhan masyarakat melalui integrasi dengan berbagai kanal pelayanan, penyesuaian mekanisme kerja dalam kondisi tertentu, serta penanganan laporan yang dibedakan berdasarkan jenis, tingkat urgensi, dan sensitivitas informasi. Proses verifikasi dan *cross-check* data sebelum laporan diteruskan kepada unit kerja terkait menjadi bentuk adaptasi penting dalam menjaga ketepatan penanganan laporan, mengingat substansi layanan berkaitan dengan isu keamanan nasional. Meskipun demikian, efektivitas adaptasi pelayanan masih sangat bergantung pada kesiapan dan respons unit teknis dalam menindaklanjuti laporan yang diteruskan oleh *call center*.

Ditinjau dari indikator kepuasan kerja, petugas *call center* BNPT secara umum memiliki kondisi kerja yang baik, ditunjukkan oleh kejelasan pembagian tugas, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku, sistem kerja yang terstruktur, serta dukungan organisasi dan koordinasi internal yang berjalan dengan baik. Kejelasan peran petugas sebagai penerima dan penghubung awal laporan masyarakat, bukan sebagai pelaksana langsung penanganan di lapangan, memberikan kepastian tugas dan mendukung profesionalitas petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, berdasarkan indikator tanggung jawab, pelayanan *call center* BNPT telah dilaksanakan secara akuntabel melalui pencatatan laporan dalam sistem, verifikasi data pelapor, pemantauan proses tindak lanjut, serta penerusan laporan kepada unit kerja sesuai dengan kewenangan yang berlaku. Petugas *call center* memahami bahwa tanggung jawab pelayanan tidak berhenti pada tahap penerimaan laporan, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi secara hati-hati, menjaga ketepatan data, serta memantau perkembangan penanganan laporan. Dengan demikian, pelayanan *call center* BNPT telah menjalankan fungsinya

sebagai garda terdepan pelayanan publik yang mendukung keterbukaan informasi, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas pelayanan, meskipun masih diperlukan upaya penguatan dalam optimalisasi pemanfaatan layanan dan peningkatan koordinasi lintas unit kerja.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan *call center* Badan Nasional Penanggulangan Terorisme (BNPT), serta mengacu pada temuan dan kesimpulan yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut.

Pertama, BNPT disarankan untuk meningkatkan sosialisasi dan publikasi layanan *call center* kepada masyarakat secara lebih luas dan berkelanjutan. Peningkatan sosialisasi ini penting untuk mendorong pemanfaatan layanan *call center* yang hingga saat ini masih relatif rendah dibandingkan dengan kanal pelayanan lainnya. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial resmi, website instansi, maupun kegiatan publik BNPT, sehingga masyarakat lebih mengetahui fungsi, ruang lingkup layanan, serta manfaat *call center* sebagai pintu utama pelayanan informasi dan pengaduan.

Kedua, BNPT disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap mekanisme dan jam operasional layanan *call center*, khususnya dalam menghadapi situasi tertentu yang berpotensi meningkatkan kebutuhan informasi dan pelaporan dari masyarakat. Penyesuaian jam layanan atau penguatan dukungan kanal pendukung di luar jam kerja dapat menjadi alternatif untuk meningkatkan kemampuan adaptasi pelayanan, tanpa mengabaikan keterbatasan sumber daya yang dimiliki.

Ketiga, untuk mendukung pencapaian target pelayanan dan peningkatan responsivitas, BNPT disarankan untuk memperkuat koordinasi lintas unit kerja dalam proses tindak lanjut laporan masyarakat. Penguatan koordinasi ini penting agar alur penerusan laporan dari *call center* ke unit teknis dapat berlangsung lebih cepat, jelas, dan terpantau, sehingga kepastian penanganan laporan bagi masyarakat dapat semakin meningkat.

Keempat, BNPT disarankan untuk meningkatkan kapasitas dan kompetensi petugas *call center* melalui pelatihan yang berkelanjutan, khususnya terkait

keterampilan komunikasi pelayanan publik, penanganan laporan sensitif, serta pemahaman dasar mengenai isu penanggulangan terorisme. Penguatan kapasitas petugas diharapkan dapat menjaga profesionalitas, meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat, serta mendukung kepuasan kerja petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Kelima, BNPT disarankan untuk mengembangkan mekanisme penyaringan awal (*filtering*) terhadap panggilan masuk, terutama untuk meminimalkan terjadinya panggilan tidak relevan, seperti *prank call* dan salah sambung. Upaya ini dapat dilakukan melalui pemanfaatan sistem teknis pendukung atau pengaturan informasi awal layanan, sehingga beban kerja petugas dapat lebih terfokus pada laporan dan permintaan informasi yang substantif.

Keenam, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan memperluas objek atau perspektif penelitian, misalnya dengan membandingkan efektivitas *call center* BNPT dengan layanan pengaduan pada instansi lain yang memiliki karakteristik pelayanan serupa. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji secara lebih mendalam tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan *call center* BNPT dari sudut pandang penerima layanan.

