

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN *CALL CENTER* 112 PADA DINAS  
KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA  
BANJARMASIN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
pada Jurusan Administrasi Publik**



**MUHAMMAD REIHAN**

**NIM. 2210411210030**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN**

**2026**

# LEMBARAN PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### KUALITAS PELAYANAN *CALL CENTER* 112 PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : **Muhammad Reihan** NIM : 2210411210030
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 30 April 2026.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

Sugiannor, S.Sos, M.AP  
NIP. 198903062022031005

(.....)

c. Anggota

Shafrina Amalia, S.A.P, M.A.P  
NIP. 199706112024062001

(.....)

Banjarmasin, 13 Mei 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Publik



Dr. H. Wansyah, S.Sos, M.Si

Dr. H. Wansyah, S.Sos, M.Si

NIP. 197104201999031001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Reihan  
Tempat/Tanggal Lahir : Tanah Laut/3 Agustus 2004  
NIM : 2210411210030  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Gembira, Gg Mutiara

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 Mei 2026



**Muhammad Reihan**

**NIM. 2210411210030**

## BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Tiga Puluh bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 657 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 14 April 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Reihan  
NIM : 2210411210030  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Call Center 112 Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM  
Waktu Ujian : 13.00 wita s/d selesai  
Nilai : 82,3 / A  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus




Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin  
Pada Tanggal : 30 April 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Muhammad Reihan

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
(  )
2. Sekretaris : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
(  )
3. Anggota : Shafrina Amalia, S.AP, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Ketua Jurusan Administrasi Publik,

  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506101999032002

## ABSTRAK

**Muhammad Reihan (2210411210030), 2026. Kualitas Pelayanan *Call Center* 112 Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Avela Dewi.**

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan. *Call Center* 112 Kota Banjarmasin, dikelola Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, merupakan layanan aduan darurat satu pintu yang responsif dan terintegrasi, sejalan dengan agenda *Smart City* berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 112 Tahun 2022.

Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan *Call Center* 112 serta mengidentifikasi faktor penghambatnya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Peneliti sebagai instrumen utama didukung wawancara, observasi, dan dokumentasi, dianalisis dengan model interaktif Miles dan Huberman. Data primer dari PIC, *call taker*, dan pengguna; data sekunder dari dokumen resmi.

Kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL Zeithaml (1989), yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dipetakan ke dalam alur operasional layanan mulai dari penerimaan dan verifikasi awal panggilan, penggalian informasi detail insiden, analisis dan pengiriman informasi ke OPD, penentuan unit respon, hingga monitoring dan penutupan status laporan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum *Call Center* 112 telah memberikan pelayanan yang cukup baik, tercermin dari kemudahan akses nomor 112, kecepatan petugas dalam menjawab panggilan, kejelasan prosedur, serta adanya koordinasi lintas OPD yang memungkinkan penanganan insiden darurat secara lebih terarah. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan sejumlah tantangan, terutama keterbatasan sarana prasarana dan perangkat teknologi, serta gangguan jaringan dan kualitas suara yang dapat menghambat keakuratan penggalian informasi dalam penanganan laporan darurat.

Penelitian merekomendasikan penguatan infrastruktur dan teknologi pendukung *Command Center*, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan khusus penanganan panggilan darurat, perbaikan kualitas jaringan komunikasi, serta sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat untuk mengurangi penyalahgunaan layanan dan meningkatkan pemahaman mengenai fungsi *Call Center* 112. Dengan penguatan pada aspek-aspek tersebut, *Call Center* 112 diharapkan mampu memberikan layanan darurat yang lebih andal, cepat tanggap, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sekaligus mendukung terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dalam kerangka *Smart City* Kota Banjarmasin.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, *Call Center* 112, pelayanan publik, SERVQUAL, dan *Smart City*

## **ABSTRACT**

**Muhammad Reihan (2210411210030), 2026. Service Quality of Call Center 112 at the Department of Communication, Informatics, and Statistics of Banjarmasin City.** Supervised by Mrs Avela Dewi, S.Sos., M.Si.

*Public service is a primary government function to meet community needs in accordance with applicable laws and regulations. Call Center 112 in Banjarmasin City, managed by the Department of Communication, Informatics, and Statistics, serves as a responsive and integrated one-stop emergency complaint service, aligned with the Smart City agenda outlined in the Mayor of Banjarmasin Regulation No. 112 of 2022.*

*This study describes and analyzes the service quality of Call Center 112 and identifies inhibiting factors using a descriptive qualitative approach. The researcher acts as the primary instrument, supported by interviews, observations, and documentation, analyzed through the interactive model of Miles and Huberman. Primary data were obtained from the Person in Charge (PIC), call takers, and service users; secondary data from official documents.*

*Service quality was analyzed using Zeithaml (1989) five SERVQUAL dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy mapped onto the operational workflow, from initial call reception and verification, detailed incident information gathering, analysis and dispatch to relevant agencies (OPD), response unit determination, to monitoring and report closure. Findings indicate that Call Center 112 generally provides satisfactory service, evidenced by easy access to the 112 number, quick call taker responses, clear procedures, and effective cross-agency coordination for directed emergency handling. However, challenges include limited infrastructure and technological equipment, as well as network disruptions and poor voice quality, which hinder information accuracy during emergency report processing.*

*The study recommends strengthening Command Center infrastructure and technology, enhancing human resource capacity through specialized emergency call handling training, improving communication network quality, and intensifying public socialization to reduce service misuse and increase understanding of Call Center 112 functions. These enhancements will enable more reliable, responsive, and user-oriented emergency services, supporting high-quality public services within Banjarmasin City's Smart City framework.*

**Keywords:** *service quality, Call Center 112, public service, SERVQUAL, and Smart City*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin**". Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam menempuh pendidikan pada Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Dr. Irwansyah, S. Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat sekaligus Dosen Pembimbing yang telah banyak berperan dalam memberikan bimbingan, arahan, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.
4. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Dosen Penasihat Akademik selama peneliti berkuliah di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Lambung Mangkurat
5. Bapak Sugiannor, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah membantu dalam memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

6. Ibu Shafrina Amalia, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu dalam memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan segenap Tenaga Kependidikan Prodi Administrasi Publik atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan
8. Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini, serta membantu dalam penyediaan data dan informasi yang diperlukan selama proses penelitian.
9. Ibuku terkasih Mardiana, izinkan aku mengucapkan semua beban yang bercampur bangga telah aku rengkuh, semua berpihak kepadaku, pasti doamu yang lancarkan upayaku, mesti doa yang meluncur dari bibirmu, dan yang aku tau kau takkan pernah berhenti untuk tumbuhku kini, semoga sesuai dengan yang kau impi, tertulis jelas namaku disetiap harap malammu.
10. Bapakku tercinta Ripani, izinkan aku menyampaikan terima kasih atas segala lelah dan perjuangan yang telah engkau berikan demi membiayai pendidikanku. Setiap keringat yang jatuh dan usaha yang engkau lakukan menjadi jalan bagiku untuk terus melangkah hingga sampai di titik ini. Semoga segala jerih payahmu menjadi berkah, dan apa yang telah aku capai hari ini dapat menjadi sedikit kebanggaan untukmu, sebagaimana harapan yang selalu engkau sematkan dalam setiap doa.
11. Kakakku dan kakak iparku, terima kasih atas segala dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi penguat di setiap proses yang aku jalani hingga sampai pada titik ini. Semoga segala kebaikan kalian dibalas dengan keberkahan dan kebahagiaan.
12. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 22, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan kepedulian yang kalian berikan selama masa perantauan ini. Di tengah segala kesulitan, kehadiran kalian

menjadi penguat, tempat berbagi, dan alasan untuk tetap bertahan. Semoga kebersamaan ini selalu menjadi kenangan yang hangat dan tak terlupakan.

13. Untuk seseorang yang penulis cintai, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan waktu yang kamu berikan bukan sekadar pelengkap, melainkan kekuatan yang ikut menuntunku hingga sampai di titik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi konsep, metodologi, maupun substansi pembahasan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan, wawasan, dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka dan mengharapkan masukan, saran, serta kritik yang membangun dari dosen pembimbing, penguji, maupun pihak-pihak lain yang berkompeten untuk penyempurnaan skripsi ini.

Banjarmasin, 30 April 2026



**Muhammad Reihan**

NIM. 2210411210030

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 Konsep Teoritis.....	24
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik .....	24
2.2.2 Jenis-Jenis dari Pelayanan Publik .....	27
2.2.3 Asas dan Unsur Pelayanan Publik.....	28
2.3 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	32
2.4 Program <i>Call Center</i> 112.....	35
2.4.1 <i>Call Center</i> 112 .....	35

2.4.2	Alur Operasional Program <i>Call Center</i> 112.....	37
2.4.3	Tujuan Program <i>Call Center</i> 112 .....	39
2.5	Kerangka Pemikiran .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	43
3.2	Tipe Penelitian.....	44
3.3	Lokasi Penelitian .....	45
3.4	Sumber Data dan Instrumen .....	45
3.4.1	Sumber Data.....	45
3.4.2	Instrumen Penelitian.....	48
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.5	Pengolahan Data.....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>55</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	55
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin .....	55
4.2	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4.2.1	Profil Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banjarmasin 57	
4.2.2	Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informatika dan Statiska Kota Banjarmasin .....	59
4.2.3	Kondisi Sumber Daya Manusia Pada Dinas Komunikasi, Informatika Dan Statistik Kota Banjarmasin.....	60
4.2.4	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statiska Kota Banjarmasin. ....	64
4.2.5	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin .....	65

4.3	Uraian Temuan Penelitian .....	67
4.3.1	Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> 112 pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	67
4.3.2	Penerimaan dan Verifikasi Awal Panggilan .....	69
4.3.3	Penggalian Informasi Detail Insiden.....	73
4.3.4	Analisis, Pengiriman Informasi ke OPD, dan Penentuan Unit Respon oleh <i>Call Taker/Dispatcher</i> .....	78
4.3.5	<i>Monitoring</i> dan Penutupan Status .....	82
4.3.6	Matriks Hasil Penelitian.....	84
	Penerimaan dan Verifikasi Awal Panggilan .....	85
4.4	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> 112 pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin .....	87
4.4.1	Sarana Prasarana dan Teknologi .....	88
4.4.2	Jaringan dan Kualitas Suara .....	91
4.4.3	Panggilan palsu ( <i>prank call</i> ) .....	93
	<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>97</b>
5.1	Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> 112 pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	97
5.1.1	<i>Tangibles</i> (Berwujud).....	98
5.1.2	<i>Reliability</i> (Keandalan) .....	99
5.1.3	<i>Responsivness</i> (Ketanggapan).....	100
5.1.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	101
5.1.5	<i>Empathy</i> (Empati) .....	102
5.1.6	Matriks Hasil Penelitian.....	103
5.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> 112 pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin .....	106

<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>112</b>
6.1 Kesimpulan.....	112
6.2 Saran.....	113
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. 1</b> Nomor Telpon Darurat di Indonesia .....	8
<b>Tabel 1. 2</b> Data Laporan Yang Diterima Call Center 112 .....	10
<b>Tabel 1. 3</b> Data Kategori Laporan Call Center 112 .....	11
<b>Tabel 1. 4</b> Data <i>Prank Call</i> dan <i>Ghost Call</i> .....	13
<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu .....	21
<b>Tabel 3. 1</b> Informan Penelitian .....	47
<b>Tabel 4. 1</b> Luas Wilayah Kota Banjarmasin .....	56
<b>Tabel 4. 2</b> Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan .....	60
<b>Tabel 4. 3</b> Jumlah Pegawai Berdasarkan Penempatan.....	61
<b>Tabel 4. 4</b> Matriks Hasil Penelitian .....	62
<b>Tabel 5. 1</b> Matriks Hasil Penelitian .....	104

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	42
<b>Gambar 3. 1</b> Analisis Data Model Interaktif.....	52
<b>Gambar 4. 1</b> Peta Wilayah Kota Banjarmasin .....	53
<b>Gambar 4. 2</b> Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	42
<b>Gambar 4. 3</b> Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	62