

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN *CALL CENTER* 112 PADA DINAS  
KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN**

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



**OLEH :**

**RIZKA MAULIDA**

**NIM. 2110411320067**

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

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM LAYANAN CALL CENTER 112 PADA DINAS KOMUNIKASI INFORMATIKA DAN STATISTIK KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Rizka Maulida NIM : 2110411320067

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 20 Desember 2024

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Sugiannor, S.AP.,M.AP)

NIP. 198903062022031005

(.....)

b. Sekretaris

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)

NIP. 197912262003122001

(.....)

c. Anggota

(Dewi Purboningsih, S.AP.,M.AP)

NIP. 198708222020122010

(.....)

Mengetahui

DEKAN FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S. Sos., M. Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, Desember 2024

Koordinator Program Studi

Administrasi Publik

(Avela Dewa, S. Sos, M.Si)

NIP. 197506161999032002



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 Jum'at tanggal Dua Puluh bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6406 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 17 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Rizka Maulida  
NIM : 2110411320067  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Program Layanan Call Center 112 Pada Dinas  
Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin




Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai  
Nilai : 81,33  
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 : 20 Desember 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. ketua : Sugiannor, S.Sos, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP  
(  )
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
(  )

  
Rizka Maulida



(Engenalui/membenarkan :  
Dekan  
Fakultas Studi Administrasi Publik,

Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizka Maulida  
Tempat/tanggal Lahir : Banjarmasin, 30 Mei 2003  
NIM : 2110411320067  
Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Banyuur Luar No. 20 Rt. 014 Rw. 001 Kelurahan  
Basirih, Kecamatan Banjarmasin Barat

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang 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 siapapun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Desember 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Rizka Maulida

NIM. 2110411320067

## ABSTRAK

**Rizka Maulida (2110411320067), 2024. Efektivitas Program Layanan *Call Center 112* Pada Dinas Komunikasi Informatika Dan Statistik Kota Banjarmasin.** Dibawah bimbingan Bapak Sugiannor.

Pelayanan publik merupakan fungsi dasar pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. *Call Center 112* adalah inisiatif dari Pemerintah Kota Banjarmasin untuk menyediakan layanan publik yang responsif dan terintegrasi, memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan darurat melalui satu nomor. Inisiatif ini sejalan dengan program *Smart City* yang diatur dalam Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 112 Tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas program *Call Center 112* dan mengidentifikasi tantangan dalam memberikan layanan darurat kepada masyarakat.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Efektivitas program *Call Center 112* dianalisis berdasarkan empat indikator dari Budiani (2007). Temuan menunjukkan bahwa: (1) Dari segi ketepatan sasaran, *Call Center 112* telah menangani 181.310 panggilan, namun tingkat *service level* hanya mencapai 40,37%, yang menunjukkan perlunya perbaikan kualitas respons. (2) Dari segi sosialisasi, promosi layanan belum optimal, menyebabkan rendahnya kesadaran publik. (3) Program ini telah mencapai tujuannya, terbukti dengan respons cepat terhadap situasi darurat seperti kebakaran dan kecelakaan. (4) Koordinasi lintas sektoral cukup memadai. Tantangan yang dihadapi antara lain rendahnya kompetensi sumber daya manusia akibat kurangnya pelatihan khusus, intensitas sosialisasi yang rendah, serta tingginya jumlah panggilan tidak relevan, seperti *ghost calls* dan *prank calls*.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan khusus, intensifikasi sosialisasi program, dan evaluasi rutin untuk memastikan kualitas layanan yang optimal. Dengan perbaikan pada aspek-aspek tersebut, *Call Center 112* dapat menjadi layanan darurat yang lebih efektif, andal, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan publik, *Call Center 112*, efektivitas layanan dan *Smart City*.

## ABSTRACT

**Rizka Maulida (2110411320067), 2024. Effectiveness of the Call Center 112 Service Program at the Department of Communication, Information, and Statistics of Banjarmasin City.** Under the supervision of Mr. Sugiannor.

*Public service is a fundamental function of the government aimed at meeting the needs of the community in accordance with laws and regulations. Call Center 112 is an initiative by the Government of Banjarmasin City to provide responsive and integrated public services, enabling citizens to access emergency services through a single number. This initiative aligns with the Smart City program outlined in Banjarmasin Mayor Regulation Number 112 of 2022. This study aims to assess the effectiveness of the Call Center 112 program and identify the challenges in providing emergency services to the community.*

*The research uses a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The program's effectiveness is analyzed based on four indicators from Budiani (2007). The findings show that: (1) In terms of targeting accuracy, Call Center 112 has handled 181,310 calls, but the service level is only 40.37%, indicating the need for improved response quality. (2) In terms of socialization, the promotion of the service has not been optimal, resulting in low public awareness. (3) The program has achieved its goals, as evidenced by rapid responses to emergency situations such as fires and accidents. (4) Cross-sectoral coordination is adequate. The challenges include low human resource competence due to insufficient specialized training, low intensity of program socialization, and a high number of irrelevant calls, such as ghost calls and prank calls.*

*This study recommends improving human resource competence through specialized training, intensifying program socialization, and conducting regular evaluations to ensure optimal service quality. With improvements in these aspects, Call Center 112 can become a more effective, reliable, and inclusive emergency service for all segments of society.*

**Key Words :** *Public service, Call Center 112, service effectiveness and Smart City*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya persembahkan kehadiran Tuhan Yang Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Efektivitas Program Layanan *Call Center* 112 Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin”**.

Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan atau dukungan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Prof. Dr. H. Asmu'i, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan arahan dan bimbingan di setiap semester perkuliahan.

5. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah berperan banyak dalam memberikan bimbingan, arahan, dan tak segan meluangkan banyak waktunya untuk membimbing penulis selama fase penyusunan.
6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji 1 yang telah membantu dalam memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu dalam memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan segenap Tenaga Kependidikan Prodi Administrasi Publik atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.
9. Orang tua, Kakek, Nenek dan Adikku yang selalu mendoakan, mendukung dan percaya dengan apapun yang selama ini penulis kerjakan.
10. Sahabat saya Risma Widya Ananda yang selalu ada disamping saya, mendengarkan keluh kesah, dan memberi bantuan dan masukan yang berharga.
11. Sahabat-sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini Muna, Uswatun, Rina, Naifa, Ira, Angger, Fira, Trisa, dan sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
12. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Khususnya rekan-rekan yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari segala pihak. Penulis berharap, semoga skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan Informatika bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, 20 Desember 2024

Rizka Maulida

NIM. 2110411320067

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Konsep Teoritis.....	18
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	18
2.2.2 Asas dan Tujuan Pelayanan Publik.....	19
2.2.3 Unsur-Unsur dari Pelayanan Publik .....	21
2.2.4 Jenis-Jenis dari Pelayanan Publik .....	22
2.3 Konsep Efektivitas .....	23
2.3.1 Definisi Efektivitas .....	23
2.3.2 Ukuran Efektivitas .....	24
2.3.3 Faktor Penghambat Efektivitas .....	29
2.4 Program Layanan <i>Call Center</i> 112 .....	32
2.4.1 Definisi Layanan <i>Call Center</i> 112.....	32
2.4.2 Tahapan Alur Program Layanan <i>Call Center</i> 112.....	33
2.4.3 Tujuan Layanan <i>Call Center</i> 112.....	36
2.5 Kerangka Pemikiran .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	40
3.2 Tipe Penelitian .....	40
3.3 Lokasi Penelitian.....	41
3.4 Sumber Data dan Instrumen Penelitian .....	41

3.4.1 Sumber Data .....	41
3.4.2 Instrumen Penelitian .....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Pengolahan Data .....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	48
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	48
4.1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
4.1.2.1 Profil Dinas Komunikasi Informatika dan Statiska Kota Banjarmasin .....	50
4.1.2.2 Visi dan Misi Dinas Komunikasi Informatika dan Statiska Kota Banjarmasin .....	51
4.1.2.3 Sumber Daya Manusia Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin .....	52
4.1.2.4 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Informatika dan Statiska Kota Banjarmasin .....	57
4.1.2.5 Tugas Pokok Bidang Informasi Publik Dinas Komunikasi Informatika dan Statiska Kota Banjarmasin.....	58
4.1.3 Program Layanan Call Center 112.....	61
4.1.3.1 Data Personil .....	61
4.1.3.2 Data Statistik Pangilan ke Call Center 112 Kota Banjarmasin .....	62
4.1.3.3 Alur Kerja Call Center 112 Kota Banjarmasin. ....	65
4.2 Uraian Temuan Penelitian.....	67
4.2.1 Efektivitas Program Layanan Call Center 112 Pada Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	67
4.2.1.1 Memudahkan Akses ke Bantuan .....	68
4.2.1.2 Meningkatkan Efisiensi Penanganan Darurat .....	71
4.2.1.3 Mempermudah Pelacakan Lokasi. ....	76
4.2.1.4 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	80
4.2.1.5 Meminimalkan Kerugian.....	83
4.2.1.6 Menciptakan Rasa Aman. ....	88
4.2.1.7 Matriks Hasil Penelitian.....	92
4.2.2 Faktor penghambat Efektivitas Program Layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi Informatika dan Stastik Kota Banjarmasin.....	95
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENILITIAN.....</b>	<b>102</b>
5.1 Efektivitas Program Layanan Call Center 112 Pada Dinas Komunikasi	

Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	102
5.1.1 Ketetapan Sasaran Program .....	102
5.1.2 Sosialisasi Program.....	103
5.1.3 Tujuan Program .....	104
5.1.4 Pemantauan Program .....	105
5.1.5 Matriks Hasil Penelitian .....	106
5.2 Faktor Penghambat Efektivitas Program Layanan Call Center 112 pada Dinas Komunikasi Informatika dan Stastik Kota Banjarmasin. ....	108
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>113</b>
6.1 Kesimpulan .....	113
6.2 Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pemikiran.....	39
<b>Gambar 3.1</b> Pengolahan Data Kualitatif Miles dan Huberman .....	46
<b>Gambar 4.1</b> Peta Wilayah Kota Banjarmasin .....	48
<b>Gambar 4.2</b> Kantor Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	50
<b>Gambar 4.3</b> Struktur Organisasi .....	57
<b>Gambar 4.4</b> Alur Kerja <i>Call Center</i> 112 .....	66
<b>Gambar 4.5</b> Gambar Promosi <i>Call Center</i> 112 .....	69

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Kebakaran dan <i>Rescue</i> .....	5
<b>Tabel 1.2</b> Data Total Report Panggilan <i>Call Center</i> 112 .....	8
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu.....	16
<b>Tabel 3.1</b> Informan Penelitian .....	42
<b>Tabel 4.1</b> Luas Wilayah Kota Banjarmasin .....	49
<b>Tabel 4.2</b> Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan .....	52
<b>Tabel 4.3</b> Jumlah Pegawai Berdasarkan Penempatan.....	53
<b>Tabel 4.4</b> Jumlah Pegawai Berdasarkan Berdasarkan Jabatan Struktural ..	54
<b>Tabel 4.5</b> Call taker <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin.....	62
<b>Tabel 4.6</b> Jumlah Panggilan.....	63
<b>Tabel 4.7</b> Metode Sosialisasi .....	73
<b>Tabel 4.8</b> Matriks Hasil Penilitan .....	92
<b>Tabel 5.1</b> Matriks Hasil Penelitian Indikator oleh Budiani (2007) .....	107