

SKRIPSI

**KOLABORASI *STAKEHOLDERS* DALAM PENGELOLAAN
LAYANAN *CALL CENTER* 112 SEBAGAI *SMART
EMERGENCY RESPONSE* DI KOTA BANJARMASIN**

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



Jhanny Sabatina Frinitasari

NIM. 2210411220042

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**KOLABORASI STAKEHOLDERS DALAM PENGELOLAAN LAYANAN CALL
CENTER 112 SEBAGAI SMART EMERGENCY RESPONSE DI KOTA
BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : **Jhanny Sabatina Frinitasari** NIM : 2210411220042

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 19 Desember 2025

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Siderratul Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 19730313200311001

(.....)

b. Sekretaris

Trisylvana Azwari, S.Sos., M.AP

NIP. 198804112019032010

(.....)

c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP

NIP. 198708222020122010

(.....)

Banjarmasin, 19 Desember 2025
Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, 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 Sembilan Belas bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7106 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 11 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Jhanny Sabatina Frinitasari
NIM : 2210411220042
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kolaborasi Stakeholders dalam Pengelolaan Layanan Call Center 112 sebagai Smart Emergency Response di Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : 86 (A) .
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus



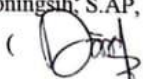
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 19 Desember 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Jhanny Sabatina Frinitasari

1. ketua : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()



Ditandatangani/membenarkan :
Dekan
Kordinator Program Studi Administrasi Publik,

Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506101999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jhanny Sabatina Frintasari
Tempat/Tanggal Lahir : Basarang, 16 Januari 2005
NIM : 2210411220042
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Yos Sudarso II Komp.SMKN-1 Kuala Kurun, Kelurahan
Kuala Kurun, Kecamatan Kurun, Kabupaten Gunung Mas,
Provinsi Kalimantan Tengah

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, 19 Desember 2025

Mahasiswa yang Bersangkutan,



Jhanny Sabatina Frintasari

NIM. 2210411220042

ABSTRAK

Jhanny Sabatina Frinitasari, 2210411220042, 2025. Kolaborasi *Stakeholders* dalam Pengelolaan Layanan *Call Center* 112 sebagai *Smart Emergency Response* di Kota Banjarmasin. Di bawah bimbingan Sidderatul Akbar.

Layanan *Call Center* 112 merupakan inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diterapkan Pemerintah Kota Banjarmasin dalam rangka mempercepat respons kedaruratan. Penerapannya didasarkan pada Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Nomor Tunggal Panggilan Darurat serta Peraturan Wali Kota Banjarmasin Nomor 41 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan *E-Government*. Kota Banjarmasin sebagai wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi dan risiko kedaruratan beragam memerlukan sistem layanan darurat yang terkoordinasi melalui peran kolaboratif Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, serta Barisan Pemadam Kebakaran swasta sebagai mitra respons di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kolaborasi *stakeholders* dalam pengelolaan layanan *Call Center* 112 di Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan sumber data primer berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta data sekunder yang diperoleh melalui studi literatur dan dokumen pendukung lainnya. Informan penelitian meliputi Sub Koordinator Pengelolaan Opini Publik Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin, *Call Taker* selaku Operator *Call Center* 112, petugas lapangan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Barisan Pemadam Kebakaran, serta Masyarakat Pengguna Layanan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi *stakeholders* dalam pengelolaan layanan *Call Center* 112 yang dianalisis menggunakan teori *Collaborative Governance* Ansell & Gash (2008) dengan indikator: Kondisi Awal; Kepemimpinan Fasilitatif; Desain Kelembagaan; dan Proses Kolaborasi telah berlangsung dengan baik. Hal ini didukung melalui koordinasi respons kedaruratan dan peran fasilitatif Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin yang mampu menghubungkan pihak-pihak terkait dalam penanganan kejadian. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat dalam kolaborasi pengelolaan layanan ini, yaitu kompetensi SDM yang belum merata, keterbatasan anggaran operasional, dan koordinasi antarpihak yang belum terintegrasi optimal.

Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan integrasi sistem informasi, optimalisasi peran Barisan Pemadam Kebakaran sebagai pelaksana awal di lapangan, serta peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan berkelanjutan guna mempercepat respons dan memperjelas alur koordinasi dalam penanganan kedaruratan.

Kata Kunci: *Tata Kelola Kolaboratif, Kolaborasi Stakeholders, Layanan Call Center 112, Smart Emergency Response*

ABSTRACT

Jhanny Sabatina Frinitasari, 2210411220042, 2025. Stakeholders Collaboration in Managing 112 Call Center Services as a Smart Emergency Response in Banjarmasin City. Under the guidance of Sidderatul Akbar.

The 112 Call Center service is a digital-based public service innovation implemented by the Banjarmasin City Government to accelerate emergency response. Its implementation is based on the Regulation of the Minister of Communication and Informatics Number 10 of 2016 concerning the Single Emergency Call Number and the Regulation of the Mayor of Banjarmasin Number 41 of 2018 concerning the Implementation of E-Government. Banjarmasin City as an area with high population density and diverse emergency risks requires a coordinated emergency service system through the collaborative role of the Communication, Informatics and Statistics Agency, the Fire and Rescue Agency, and the private Fire Brigade as response partners in the field. This study aims to analyze stakeholder collaboration in managing the 112 Call Center service in Banjarmasin City.

The research method used is descriptive qualitative with primary data sources in the form of interviews, observations, and documentation, as well as secondary data obtained through literature studies and other supporting documents. Research informants include the Sub-Coordinator of Public Opinion Management of the Banjarmasin City Communication, Informatics, and Statistics Office, Call Takers as 112 Call Center Operators, field officers of the Fire and Rescue Service, Firefighters, and Community Service Users. Data analysis was carried out using the interactive model of Miles and Huberman through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that stakeholder collaboration in managing the 112 Call Center service, analyzed using Ansell & Gash's (2008) Collaborative Governance theory with the following indicators: Initial Conditions; Facilitative Leadership; Institutional Design; and Collaborative Process, has been going well. This is supported by emergency response coordination and the facilitative role of the Banjarmasin City Communication, Informatics, and Statistics Office, which is able to connect related parties in handling incidents. However, there are several inhibiting factors in the collaboration of this service management, namely uneven human resource competency, limited operational budget, and coordination between parties that has not been optimally integrated.

This study recommends the need to strengthen the integration of information systems, optimize the role of the Fire Department as the initial implementer in the field, and improve the quality of human resources through continuous training to accelerate the response and clarify the coordination flow in handling emergencies.

Keywords: *Collaborative Governance, Stakeholders Collaboration, 112 Call Center Service, Smart Emergency Response*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat kasih dan penyertaan-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “**Kolaborasi Stakeholders dalam Pengelolaan Layanan Call Center 112 sebagai Smart Emergency Response di Kota Banjarmasin**”.

Penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan 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 Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing dan rekan diskusi penulis atas bimbingan, arahan, dan masukan yang diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos., M.AP selaku Penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun.
6. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Penguji 2 penulis sekaligus Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik, yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
8. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2022.
9. Kedua orang tua dan saudara kandung yang sangat penulis sayangi, yang sudah memberi dukungan secara finansial dan doa yang tidak pernah putus. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.
10. Bapak/Ibu Pendeta selaku Hamba Tuhan terkasih, yang selalu mendukung dalam doa dan penguatan iman bagi penulis selama di perantauan.
11. Beberapa teman-teman dekat penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini, yaitu “Semangat S.AP”.
12. Teristimewa diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga saat ini, terima kasih karena tidak pernah menyerah untuk mencoba bangkit dari berbagai macam badai kehidupan, tetap berdiri meskipun sering menangis

setiap kali selesai bimbingan, lihatlah skripsi ini menjadi bukti bahwa semua pasti mampu melewati.

13. 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 masih memiliki berbagai keterbatasan karena kemampuan dan pengalaman penulis yang belum memadai. Atas dasar itu, masukan berupa kritik maupun saran sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Besar harapan penulis agar karya ini dapat memberikan nilai tambah sebagai rujukan dan wawasan bagi siapa pun yang memerlukannya.

Banjarmasin, 19 Desember 2025

Jhanny Sabatina Frinitasari

NIM. 2210411220042

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Konsep Teoritis	21
2.2.1 Manajemen Publik	21
2.2.2 Manajemen Pelayanan Publik.....	22
2.2.3 Teori <i>Collaborative Governance</i>	25
2.2.3.1 Pengertian <i>Collaborative Governance</i>	25
2.2.3.2 Indikator <i>Collaborative Governance</i>	26
2.3 Layanan <i>Call Center</i> 112	30
2.3.1 Definisi Layanan <i>Call Center</i> 112	30
2.3.2 Alur Layanan <i>Call Center</i> 112.....	31
2.4 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Tipe Penelitian.....	35
3.3 Lokasi Penelitian	35
3.4 Sumber Data dan Instrumen	37

3.4.1	Sumber Data	37
3.4.2	Instrumen Penelitian	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Proses Pengolahan Data	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	47
4.1	Gambaran Umum Penelitian	47
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	47
4.1.2	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.2.1	Profil Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	49
4.1.2.2	Visi dan Misi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	50
4.1.2.3	Sumber Daya Manusia di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	51
4.1.2.4	Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	54
4.1.2.5	Tugas Pokok Bidang Informasi Publik di Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	55
4.1.3	Profil Layanan <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin.....	58
4.1.3.1	Data Pegawai Layanan <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin.....	59
4.1.3.2	Data Panggilan Layanan <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin	62
4.1.3.3	Alur Layanan <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin.....	64
4.2	Uraian Temuan Penelitian	67
4.2.1	Waktu Penanganan Keadaan Darurat	67
4.2.2	Tata Cara Penanganan Keadaan Darurat	77
4.2.3	Faktor Penghambat Kolaborasi <i>Stakeholders</i> dalam Mengelola Layanan <i>Call Center</i> 112.....	85
4.2.4	Matriks Hasil Penelitian.....	93
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	97
5.1	Kolaborasi <i>Stakeholders</i> dalam Pengelolaan Layanan <i>Call Center</i> 112 sebagai <i>Smart Emergency Response</i> di Kota Banjarmasin.....	97
5.1.1	Waktu Penanganan Keadaan Darurat	98

5.1.2	Tata Cara Penanganan Keadaan Darurat	105
5.2	Faktor Penghambat Kolaborasi <i>Stakeholders</i> dalam Mengelola Layanan <i>Call Center</i> 112.....	113
5.3	Matriks Analisis Pembahasan	122
BAB VI PENUTUP		124
6.1	Kesimpulan	124
6.2	Saran	126
DAFTAR PUSTAKA		128
LAMPIRAN.....		131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Penanganan Kejadian Darurat <i>Call Center</i> 112 Tahun 2025.....	6
Tabel 1.2: Kejadian Kebakaran dan Penyelamatan Kota Banjarmasin Tahun 2025	7
Tabel 1.3: Laporan Panggilan <i>Call Center</i> 112 Periode Bulan Januari-November 2025	12
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1: Informan Penelitian.....	38
Tabel 4.1: Data Luas Wilayah di Kota Banjarmasin.....	48
Tabel 4.2: Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	51
Tabel 4.3: Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan Struktural	52
Tabel 4.4: Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4.5: Jumlah Pegawai <i>Call Center</i> 112.....	59
Tabel 4.6: Jumlah Panggilan <i>Call Center</i> 112 Tahun 2025	62
Tabel 4.7: Matriks Hasil Penelitian.....	93
Tabel 5.1: Matriks Analisis Pembahasan	122

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Keluhan Masyarakat pada <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin.....	11
Gambar 2.1: Model <i>Collaborative Governance</i> dari Ansell dan Gash	28
Gambar 2.2: Kerangka Pemikiran	33
Gambar 3.1: Proses Pengolahan Data Kualitatif Miles & Huberman	43
Gambar 4.1: Peta Wilayah Kota Banjarmasin.....	47
Gambar 4.2: Kantor Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	49
Gambar 4.3: Struktur Organisasi Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin.....	54
Gambar 4.4: Ruang Pelayanan <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin	58
Gambar 4.5: Alur Layanan <i>Call Center</i> 112	65
Gambar 4.6: Respon <i>Real-Time</i> Petugas Lapangan	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	132
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Fakultas.....	135
Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian.....	137