

SKRIPSI

IMPLEMENTASI STRATEGI LAYANAN DARURAT *CALL CENTER* 112 DALAM MENINGKATKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ernawati

2210413220031



Program Studi Ilmu Pemerintahan

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLENTASI STRATEGI LAYANAN DARURAT CALL CENTER 112 DALAM MENINGKATKAN KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN

Nama : Ernawati
NIM : 2210413220031
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jurusan : Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji

Sidang Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan

Jurusan Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat

Banjarmasin, 14 Juli 2026

Dewan Penguji Sidang Skripsi

1. Safa Muzdalifah S.I.P., M.Hub.Int Ketua
NIP. 198911272019032014
2. Nike Purnamawati S.I.P., M.I.P Sekretaris
NIP. 199503142022032016
3. Farid Nofiard S.Hi., M.I.P Anggota
NIP. 198802212022031005

1.

2.

3.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si.
NIP. 197104201999031001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN PEMERINTAHAN

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123

Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal 14 bulan Juli tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2408/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 07 Juli 2026 untuk menguji Skripsi :

Nama : Ernawati
NIM : 2210413220031
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Implementasi Strategi Layanan Darurat Call Center 112 Dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di Kota Banjarmasin
Tempat Ujian : Ruang Sidang 1 Gedung Lama FISIP ULM
Waktu Ujian : 14.00 Wita – Selesai
Nilai : 82 / 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 : 14 Juli 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub.Int

()

2. Sekretaris : Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P

()

3. Anggota : Farid Nofiard, S.H.I., M.IP

()

Ernawati

Mengetahui/membenarkan :
Ketua Jurusan Pemerintahan
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si
NIP 197111031999031002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ernawati

NIM 2210413220031

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

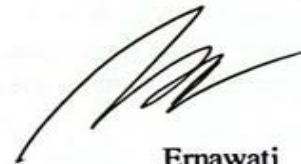
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Strategi Layanan Darurat Call Center 112 dalam meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di Kota Banjarmasin” merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan mengambil alih tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan dan pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penelitian, telah sesuai dengan pedoman Penelitian Karya Tulisan Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 12 Agustus 2026

Mahasiswa yang bersangkutan



Ernawati

2210413220031

ABSTRAK

Ernawati, 2210413220031, 2026, *Implementasi Strategi Layanan Darurat Call Center 112 dalam Meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik di Kota Banjarmasin*. Dibimbing oleh Safa Muzdalifah

Program Layanan Darurat 112 Kota Banjarmasin merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan memberikan akses layanan darurat secara cepat sekaligus meningkatkan keterbukaan informasi publik. Namun, pemanfaatan layanan ini belum optimal karena belum seluruh masyarakat mengetahui keberadaan dan tata cara penggunaannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi strategi Call Center 112 dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik di Kota Banjarmasin. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan ditentukan melalui teknik *snowball sampling*, sedangkan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan uji keabsahan melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi berdasarkan teori Fred R. David yang meliputi sasaran tahunan, rumusan kebijakan, alokasi sumber daya, motivasi pegawai, pengembangan budaya organisasi, strategi sosialisasi informasi, persiapan anggaran, pengembangan sistem informasi, pemanfaatan sistem informasi, dan penyelarasan kinerja organisasi telah terimplementasi dalam penyelenggaraan Program Layanan Darurat 112 Kota Banjarmasin. Implementasi tersebut mendukung peningkatan keterbukaan informasi publik melalui kemudahan akses layanan, penyediaan informasi kepada masyarakat, koordinasi dengan instansi terkait, serta pemanfaatan teknologi informasi. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya sosialisasi, terbatasnya anggaran, dan belum meratanya penyebaran informasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi Call Center 112 telah terimplementasi dalam penyelenggaraan layanan darurat dan mendukung peningkatan keterbukaan informasi publik di Kota Banjarmasin. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penambahan sumber daya manusia, penguatan anggaran, dan pengembangan teknologi informasi guna mengoptimalkan penyelenggaraan layanan.

Kata kunci: implementasi strategi, Call Center 112, keterbukaan informasi publik, pelayanan publik.

ABSTRACT

Ernawati, 2210413220031, 2026. The Implementation of the Call Center 112 Emergency Service Strategy in Enhancing Public Information Disclosure in Banjarmasin City. Supervised by Safa Muzdalifah.

The Banjarmasin City 112 Emergency Call Service Program is a public service innovation designed to provide rapid emergency assistance while enhancing public information disclosure. However, the utilization of this service has not been optimal, as not all members of the public are aware of its existence and procedures. This study aims to analyze the implementation of the 112 Call Center strategy in improving public information disclosure in Banjarmasin City. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. Informants were selected using the snowball sampling technique, while data were collected through observation, interviews, and documentation. Data were analyzed using the Miles and Huberman model, and data validity was ensured through source triangulation. The findings indicate that the implementation strategy based on Fred R. David's theory, which includes annual objectives, policy formulation, resource allocation, employee motivation, organizational culture development, information dissemination strategy, budget preparation, information system development, information system utilization, and organizational performance alignment, has been implemented in the Banjarmasin City 112 Emergency Call Service Program. The implementation has supported public information disclosure by improving access to emergency services, providing information to the public, strengthening inter-agency coordination, and utilizing information technology. Nevertheless, several challenges remain, including limited human resources, suboptimal public outreach, limited budget support, and uneven dissemination of information. This study concludes that the 112 Call Center strategy has been implemented in supporting public information disclosure in Banjarmasin City. Therefore, improving public outreach, increasing human resources, strengthening budget support, and developing information technology are recommended to optimize service delivery.

Keywords: *strategy implementation, Emergency Call Center 112, public information disclosure, public service.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamini, segala puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Implementasi Strategi Layanan Darurat Call Center 112 dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik di Kota Banjarmasin."* Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh sebab itu, peneliti sangat mengharapkan kritik, saran, maupun masukan yang bersifat membangun sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan karya ilmiah ini. Segala kekurangan yang masih terdapat dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, doa, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti menyampaikan rasa hormat, penghargaan, dan terima kasih yang sebesar-besarnya 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. Husein Abdurrahman, S.Sos., M.Si. Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Drs. H. Saifudin, M. Hum. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan masukan dan arahan peneliti dari awal perkuliahan hingga sekarang.
5. Safa Muzdalifah, S.I.P., M. Hub. Int. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi Penulis yang meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik serta saran kepada peneliti selama proses penyusunan skripsi.
6. Nike Purnamawati, S.I.P., M.I.P. Selaku Dosen Penguji I yang senantiasa mencurahkan segenap ilmu, waktu, tenaga, nasehat, serta pelajaran sehingga skripsi ini dapat selesai.
7. Farid Nofiard, S.Hi., M.I.P, Selaku Dosen Penguji II yang juga senantiasa mencurahkan segenap ilmu serta pelajaran sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Seluruh Dosen dan jajaran Staff Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman semasa perkuliahan.
9. Kepada Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin beserta seluruh pegawai, Khususnya pengelola Program Layanan Darurat *Call Center* 112, yang telah memberikan izin dan membantu peneliti untuk memperoleh data penelitian.
10. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang di perlukan dalam penelitian ini.

11. Kepada ayah peneliti yang terkasih seorang ayah sekaligus ibu bagi peneliti. Skripsi ini dipersembahkan sebagai bentuk cinta, rasa terima kasih, dan penghormatan kepada Ayah tercinta. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan dan amal jariyah bagi Ayah di tempat terbaik di sisi-Nya.
12. Kepada ibu peneliti yang tersayang, meskipun kebersamaan yang diberikan begitu singkat, semoga Allah Swt. Senantiasa melimpahkan rahmat, mengampuni segala dosa beliau, dan menempatkan beliau di surga-Nya.
13. Kepada seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, serta dukungan moril dan materil kepada peneliti dalam setiap proses kehidupan, khususnya selama menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini.
14. Kepada para sahabat peneliti sejak bangku SMP, Desy, Mahda, Bella, Hilda, Lia dan Amara atas persahabatan, kebersamaan, dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada peneliti selama menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini.
15. Kepada Sahabat telah menjadi keluarga, Khadijah, Muhammad Aspiannur, Muhammad Fuad dan M. Ryan Saputra atas persahabatan, perhatian, doa, dukungan, serta kebersamaan yang diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.
16. Kepada sahabat semasa perkuliahan, Siti Maratus Sholihah, Lidya Rahmadani, yang telah membuat semasa perkuliahan peneliti menjadi berwarna serta Fatim dan *Democrazy gank* tak lupa memberi warna.

17. Kepada Keluarga Besar DPM FISIP ULM Periode 2024 yang telah memberikan pengalaman berorganisasi, kebersamaan, dukungan, serta pelajaran berharga selama masa perkuliahan.
18. Kepada pasangan peneliti. Terima kasih karena telah menjadi rumah yang selalu menghadirkan ketenangan, tempat peneliti kembali saat lelah, serta sumber semangat dalam setiap langkah. Terima kasih atas doa, cinta, kesabaran, dan dukungan yang tulus hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
19. Dan terakhir, kepada diri sendiri. Terima kasih telah memilih untuk tetap bertahan di tengah segala kehilangan, kegagalan, keraguan, dan lelah yang pernah menghampiri. Terima kasih karena tidak menyerah, terus melangkah, dan percaya bahwa setiap proses akan menemukan akhirnya. Skripsi ini menjadi bukti bahwa segala perjuangan yang telah dilalui tidak pernah sia-sia. Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik dan penuh keberkahan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu	11
2.3 Konsep Strategi.....	15
2.3.1 Pengertian Strategi.....	15
2.3.2 Strategi dalam Organisasi Publik	15
2.3.3 Tahapan Strategi	17
2.3.4 Implementasi Strategi	19
2.3.5 Indikator Implementasi Strategi	20
2.4 Konsep Keterbukaan Informasi Publik	23

2.4.1 Hak dan Kewajiban dalam keterbukaan informasi publik.....	23
2.4.2 Dasar Hukum	25
2.4.3 Prinsip-prinsip keterbukaan informasi publik.....	27
2.4.4 Tujuan dan Manfaat Keterbukaan Informasi	29
2.5 Konsep Pelayanan Publik	30
2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	30
2.5.2 Prinsip Pelayanan Publik	31
2.5.3 Tujuan Pelayanan Publik	33
2.5.4 Kualitas Pelayanan Publik	34
2.5.5 Pelayanan Publik berbasis Digital (<i>E-Government</i>).....	36
2.5.6 Kaitan Pelayanan Publik dengan Layanan 112	37
2.6 Konsep Layanan Darurat 112	39
2.6.1 Layanan Darurat dalam Keterbukaan Informasi Publik	39
2.7 Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Tipe Penelitian	42
3.3 Informan Penelitian	43
3.4 Lokasi Penelitian.....	46
3.5 Instrumen Penelitian.....	47
3.6 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	48
3.6.1 Sumber Data.....	48
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	49

3.7 Analisis Data	51
BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN	53
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	53
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 Statistik Kota Banjarmasin	59
4.2.3 Kondisi Sumber Daya Manusia pada Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin	60
4.2.4 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin	64
4.2.5 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin	67
4.3 Gambaran Program Layanan Darurat 112 di Kota Banjarmasin	67
4.3.1 Pengertian panggilan Layanan darurat 112.....	67
4.3.2 Dasar hukum Layanan 112	69
4.3.3 Tujuan dan Fungsi Layanan Darurat	71
4.3.4 Mekanisme Pelayanan Layanan Darurat 112.....	72
4.3.4 Jam Operasional	77
4.3.5 Data Jumlah Laporan Masuk	78
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	83
5.1 Implementasi Strategi Peningkatan Keterbukaan Informasi Publik pada Program Layanan Darurat 112 Kota Banjarmasin.....	83
5.1.1 Tujuan Strategi	83

5.1.2 Rumusan Kebijakan.....	85
5.1.3 Alokasi Sumber Daya	88
5.1.4 Motivasi Terhadap Pegawai	93
5.1.5 Pengembangan Strategi yang Mendukung Budaya Organisasi	97
5.1.6 Strategi Sosialisasi Informasi	101
5.1.7 Persiapan Anggaran	106
5.1.8 Pengembangan Sistem Informasi	111
5.1.9 Pemanfaatan Sistem Informasi.....	116
5.1.10 Penyelarasan Kinerja Organisasi.....	119
5.2 Pembahasan	123
BAB VI PENUTUP	151
6.1 Kesimpulan	151
6.2 Saran.....	152
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	159

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin	53
Gambar 4. 2 Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kota Banjarmasin	58
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kota Banjarmasin 2025	67
Gambar 4. 4 Akun Instagram 112 Kota Banjarmasin	69
Gambar 4. 5 Penanganan Hewan Liar	75
Gambar 4. 6 Penanganan terhadap Penderita ODGJ	75
Gambar 4. 7 penanganan Bencana Kebakaran	76
Gambar 4. 8 penanganan kecelakaan Tunggal di Kota Banjarmasin	76
Gambar 4. 9 penanganan Pohon Tumbang di Kota Banjarmasin	77
Gambar 5. 1 Sosialisasi Goes to School	102
Gambar 5. 2 Sosialisasi melalui Media Elektronik	103
Gambar 5. 3 Akun Instagram Call Center 112 Kota Banjarmasin	103
Gambar 5. 4 Sosialisasi Memakai Brosur/Sticker	104
Gambar 5. 5 Pemasangan Spanduk di Kelurahan Simpang Telawang	109
Gambar 5. 6 Pemasangan Spanduk di Kelurahan Sei Miai	109
Gambar 5. 7 Pemasangan Spanduk di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah	110
Gambar 5. 8 Aplikasi SIPHONE Call Center 112 Kota Banjarmasin	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Informan Penelitian	45
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Banjarmasin	54
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin tahun 2025.....	56
Tabel 4. 3 Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	61
Tabel 4. 4 Jumlah pegawai berdasarkan penempatan	62
Tabel 4. 5 Jumlah pegawai berdasarkan pendidikan.....	63
Tabel 4. 6 Data Panggilan Masuk ke Call Center 112 Kota Banjarmasin per tahun	78
Tabel 4. 7 Jumlah Panggilan Layanan Darurat berdasarkan Jenis Laporan pada Tahun 2024.....	79
Tabel 4. 8 Jumlah Panggilan Layanan Darurat berdasarkan Jenis Laporan pada Tahun 2025.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian DISKOMINFOTIK Kota Banjarmasin.....	160
Lampiran 2 Surat balasan dari DISKOMINFOTIK Kota Banjarmasin.....	161
Lampiran 3 Surat Selesai Melaksanakan Penelitian	162
Lampiran 4 Denah Kantor Diskominfotik Kota Banjarmasin.....	163
Lampiran 5 Kantor Diskominfotik Kota Banjarmasin.....	163
Lampiran 6 Kantor <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin	164
Lampiran 7 Wawancara dengan Koordinator <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin .	164
Lampiran 8 Wawancara dengan Operator (<i>Call Taker</i>) 112 Kota Banjarmasin	165
Lampiran 9 Wawancara dengan Admin Sosial Media 112 Kota Banjarmasin.....	165
Lampiran 10 Wawancara Dengan Masyarakat Kota Banjarmasin Yang Pernah Menggunakan Layanan 112	166
Lampiran 11 Data Statistik <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin 2024 - 2025	166
Lampiran 12 Dokumentasi Sosialisasi <i>Call Center</i> 112 Kota Banjarmasin	167