



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM LAYANAN DARURAT CALL CENTER 112

Oleh :

RIZKI FITRIANI

192020100081

Dosen Pembimbing : Dr. Isnaini Rodiyah M.Si

Prodi Administrasi Publik

Fakultas Bisnis Hukum, dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Pendahuluan

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan fungsi dasar dari pemerintah, karena pemerintah secara historis ada dan diadakan untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat atau anggotanya

PerMen Kominfo No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat

Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 merupakan sistem layanan masyarakat terpadu yang digunakan saat terjadi keadaan darurat dengan menghubungi nomor 112 yang dibangun oleh pemerintah daerah

Collaborative Governance dalam Layanan call center 112

Dalam pelayanan Call Center 112 ini membutuhkan jalinan komunikasi dan koordinasi untuk bekerja sama antar stakeholder yang secara teoritis dinamakan *Collaborative Governance*



Pendahuluan

Tabel 1. Jumlah Pengaduan yang diterima Layanan Panggilan Darurat Call Center 112 di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2022-2023

Periode Laporan	Total Panggilan yang diterima Layanan 112	Informasi Umum	Jumlah Panggilan Pengaduan dan yang ditangani Layanan 112
Juni 2022	269	147	122
Juli 2022	727	437	290
Agustus 2022	741	445	296
September 2022	657	414	243
Oktober 2022	757	466	291
November 2022	849	629	220
Desember 2022	737	575	162
Januari 2023	756	598	158
Februari 2023	728	531	197
Maret 2023	834	619	215
April 2023	936	762	174
Mei 2023	788	630	158
Juni 2023	704	584	120
Juli 2023	746	613	133
Agustus 2023	779	621	158
September 2023	747	603	144
Oktober 2023	757	617	140
November 2023	695	547	148
Desember 2023	664	472	192

laporan pengaduan: 26%

Informasi umum: 74%

Kendala CG dalam layanan call center 112 di Kabupaten Sidoarjo

Banyaknya stakeholder yang terlibat memerlukan kolaborasi agar tujuan penyelenggaraan layanan call center 112 dapat terealisasi. Terkendalanya jaringan, komunikasi, dan ketanggapan dalam merespon pengaduan masih menjadi permasalahan yang dapat menghambat proses kolaborasi. Adanya ketidak-seragaman waktu respon atau *feedback* masing-masing stakeholder terhadap penanganan kondisi darurat.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

Bagaimana proses kolaborasi yang diterapkan oleh stakeholder ditinjau dari *Collaborative Governance*?

Siapa saja aktor yang terlibat dalam implementasi layanan darurat call center 112?

Metode Penelitian

JENIS PENELITIAN

Kualitatif Deskriptif

FOKUS PENELITIAN

teori Collaborative Governance oleh Ansel and Gash (2007) yang terdiri dari 5 indikator yakni :

- *face to face dialogue*
- *trust building*
- *commitment to the process*
- *shared understanding*
- *intermediate outcome*

LOKASI PENELITIAN

Dinas Kominfo, kantor layanan CC 112
Kab. Sidoarjo

PENENTUAN INFORMAN

Purposive Sampling

Kabid Dinas Kominfo, pelaksana teknis call center 112, Dinas Perhubungan, dan masyarakat pelapor.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

SUMBER DATA

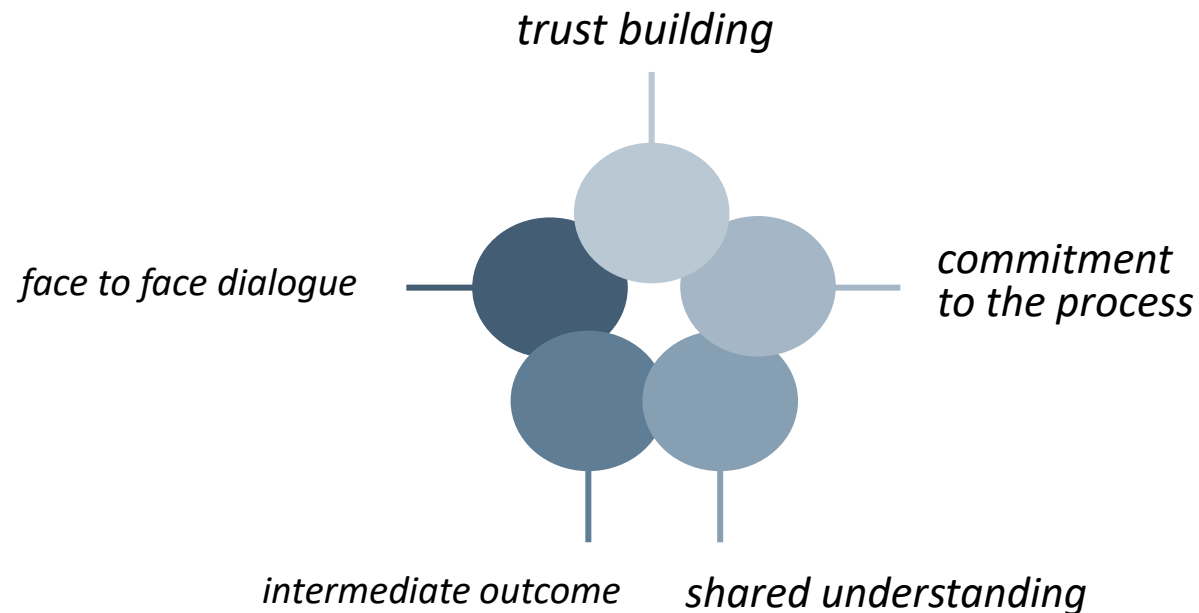
- Data Primer
- Data Sekunder

ANALISIS DATA

Reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan

Hasil

Implementasi layanan darurat 112 melibatkan kolaborasi lintas sektor. Salah satu kolaborasi lintas sektor yakni Dinas Kominfo dengan Dinas Perhubungan serta PLN. Setiap stakeholder yang terlibat memiliki tanggungjawab sesuai fungsi masing-masing dalam menangani permasalahan, salah satunya laporan masalah PJU.



Pembahasan

1. *Face to face dialogue* (dialog tatap muka)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dialog tatap muka menjadi salah satu mekanisme penting dalam menjaga koordinasi antar instansi yang terlibat dalam sistem layanan 112.

Rapat koordinasi rutin bulanan yang diselenggarakan menjadi sarana untuk menyamakan persepsi mengenai prosedur penanganan laporan, sekaligus memperkuat komunikasi antara Call Center 112 dan instansi teknis yang bertanggung jawab terhadap perbaikan PJU.

2. *Trust building* (membangun kepercayaan)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses membangun kepercayaan (*trust building*) terjadi melalui mekanisme kerja yang jelas antara Call Center 112, instansi teknis, dan masyarakat sebagai pelapor.

Adanya proses verifikasi laporan oleh operator call center sebelum informasi diteruskan kepada instansi teknis merupakan salah satu praktik yang memperkuat kepercayaan. Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Bidang PJU menjelaskan bahwa laporan yang diterima dari call center biasanya telah melalui proses pengecekan awal sehingga informasi yang diterima oleh tim lapangan relatif lebih akurat.

Pembahasan

3. *commitment to the process* (komitmen terhadap proses)

Komitmen terhadap proses dalam penanganan laporan Penerangan Jalan Umum (PJU) melalui layanan 112 di Kabupaten Sidoarjo tercermin dari kepatuhan para pihak terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disepakati bersama.



4. *shared understanding* (saling memahami)

Dalam kolaborasi layanan darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo tercermin dari kesadaran setiap instansi terhadap batas tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing. Kesepahaman tersebut memungkinkan proses respons berjalan lebih cepat karena petugas Call Center telah memahami bahwa laporan terkait lampu jalan padam, kerusakan instalasi, atau gangguan jaringan listrik menjadi tanggung jawab teknis Dinas Perhubungan.

Pembahasan

5. *intermediate outcome* (hasil akhir yang dicapai)

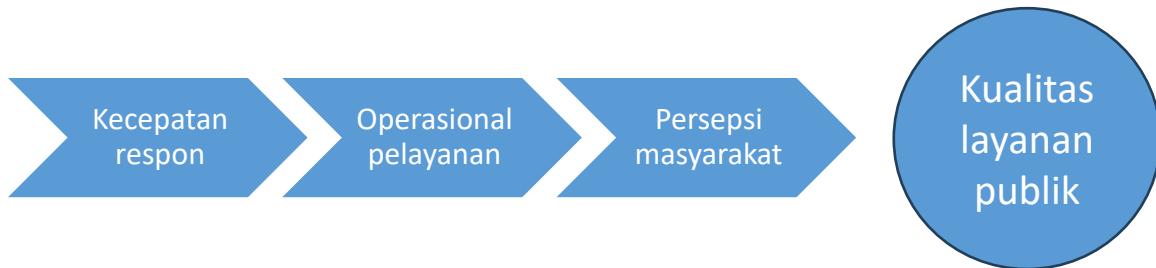
Capaian sementara yang disampaikan oleh Kepala Bidang Diskominfo menunjukkan adanya peningkatan kinerja dalam penanganan laporan melalui layanan 112 di Kabupaten Sidoarjo, khususnya pada aspek kecepatan respons terhadap laporan gangguan Penerangan Jalan Umum (PJU).

Berdasarkan data internal, rata-rata waktu tanggap (*response time*) di wilayah perkotaan berada pada kisaran 5–10 menit sejak laporan diterima oleh Call Center 112 hingga petugas teknis tiba di lokasi untuk melakukan pengecekan atau penanganan awal.



Pencapaian ini menunjukkan bahwa sistem koordinasi antara Call Center 112 dan tim teknis Dinas Perhubungan Bidang PJU telah berjalan secara efektif dalam merespons laporan masyarakat.

Temuan Penting Penelitian



Berdasarkan wawancara dengan masyarakat pelapor, respons yang cepat dari petugas menimbulkan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan terhadap mekanisme pelaporan yang tersedia.

kolaborasi antarinstansi dalam penanganan laporan Penerangan Jalan Umum (PJU) melalui layanan 112 di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kesesuaian dengan indikator-indikator utama Collaborative Governance.

- Dialog tatap muka yang dilakukan melalui rapat koordinasi
- mekanisme pembangunan kepercayaan melalui verifikasi laporan dan komunikasi dua arah
- komitmen terhadap pelaksanaan prosedur kerja,
- kesepahaman mengenai pembagian peran antara Call Center 112 dan Dinas Perhubungan menjadi faktor penting yang mendukung efektivitas penanganan laporan PJU.
- adanya respons yang relatif cepat terhadap laporan masyarakat menunjukkan bahwa kolaborasi tersebut telah menghasilkan kinerja pelayanan yang nyata.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yakni :

- Manfaat teoritis :

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah referensi dalam bentuk informasi dan pengetahuan, terutama bagi mereka yang tertarik terhadap permasalahan kolaborasi antar stakeholder layanan darurat 112 dalam upayanya untuk meningkatkan ilmu administrasi publik

- Manfaat praktis :

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan kontribusi pemikiran dan langkah strategis bagi pihak pemerintah, khususnya OPD yang berkaitan dengan layanan darurat 112 dalam meningkatkan kualitas kolaborasi pemerintah yakni kebermanfaatan dan kesetaraan.

Referensi

- [1] J. B. A. J. dan Futum Hubaib, "KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)," *Dedikasi*, vol. 22, no. 2, p. 105, 2021, doi: 10.31293/ddk.v22i2.5860.
- [2] V. Ayu Kartika Sari, "Analisis Keruangan Kejadian Darurat Dan Pemanfaatan Layanan Aduan Darurat Command Center 112 Kota Surabaya Tahun 2019," *J. PolGov*, vol. 2, no. 1, pp. 83–108, 2021, doi: 10.22146/polgov.v2i1.1233.
- [3] Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat," Jakarta, 2016.
- [4] A. P. Gusmayadi, "Pengaruh Koordinasi terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung," Universitas Pasundan, 2019. [Online]. Available: Download PDF Skripsi Gusmayadi 2019
- [5] C. Ansell and A. Gash, "Collaborative Governance in Theory and Practice," *J. Public Adm. Res. Theory*, vol. 18, no. 4, pp. 543–571, 2008, doi: <https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>.
- [6] D. L. C. Arrozaq, "Collaborative Governance (Studi Tentang Kolaborasi Antar Stakeholders Dalam Pengembangan Kawasan Minapolitan di Kabupaten Sidoarjo)," *Kebijak. dan Manaj. Publik*, vol. 3, pp. 1–13, 2016, [Online]. Available: <http://repository.unair.ac.id/67685/>
- [7] L. Ode and S. Islamy, "Proses Collaborative Governance Collaborative Governance Process of Village Fund Management," *J. Adm. Negara*, vol. 28, no. April, pp. 1–23, 2022.
- [8] A. Gunawan and M. F. Ma'ruf, "Collaborative Governance Dalam Upaya Merespon Pengaduan Masyarakat Terkait Lalu Lintas (Studi Pada Radio Suara Surabaya dan Kepolisian Resort Kota Besar ...," *J. Public Sect. Innov.*, pp. 1–10, 2020, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/33502>
- [9] H. Purnamasari, E. Priyanti, and U. Singaperbangsa, "Collaborative governance dalam penanganan stunting," vol. 18, no. 3, pp. 2021–383, [Online]. Available: <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA>
- [10] A. Saputra, S. Juni, and W. Astuti, "COLLABORATIVE GOVERNANCE DALAM PENANGANAN PANDEMI COVID 19 DI KOTA SURABAYA (Study Kasus Di Kelurahan Kandangan)," *J. Inov. Sekt. Publik*, vol. 2, no. 1, p. 2022.
- [11] E. . Turang, F. M. . Tulus, and N. R. . Palar, "IMPLEMENTASI PELAYANAN DARURAT CALL CENTER MANADO SIAGA 112 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Manado)," *J. Adm. Publik*, vol. VIII, pp. 18–28, 2022.
- [12] B. V. Melinda, "Efektivitas Layanan Call Center 112 Dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat di Kota Semarang," Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022. [Online]. Available: http://eprints.ipdn.ac.id/8045/1/REPOSITORY_SKRIPSI_BRIGITA_VIVIAN_MELINDA_29.0780_G6.pdf
- [13] V. Manalu and H. T. Ardianto, "Peran Pemerintah Kota Semarang Dalam Koordinasi Multisektoral Pada Implementasi Layanan Nomor Darurat Call Center 112 Di Kota Semarang," *J. Polit. Gov. Stud.*, vol. 9, no. 3, pp. 91–100, 2020.
- [14] A. Sari Hartono, "Analisis Kolaborasi Stakeholder dalam Sistem Penanggulangan Gawat Darurat Terpadu (SPGDT) melalui Perspektif Collaborative Governance (Studi Kebijakan Public Safety Center berdasarkan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 30 Tahun 2016 tentang Sistem Penangg," Universitas Airlangga, 2020. [Online]. Available: <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/96896>
- [15] R. P. V. Arista, "Diaktifkan, Call Center 112 Sidoarjo Terintegrasi dengan OPD," Portal Radar Sidoarjo. Accessed: May 24, 2023. [Online]. Available: <https://radarsidoarjo.jawapos.com/kota-delta/04/02/2022/diaktifkan-call-center-112-sidoarjo-terintegrasi-dengan-opd/>
- [16] Liramedia, "Kabupaten Sidoarjo Darurat Lampu PJU," Liramedia. Accessed: May 23, 2023. [Online]. Available: <https://m.liramedia.co.id/read/kabupaten-sidoarjo-darurat-lampu-pju>

Referensi

- [17] K. K. dan I. R. Indonesia, "Tentang Call Center 112: Program Layanan Nomor Panggilan Darurat 112," Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. Accessed: May 23, 2023. [Online]. Available: <https://layanan112.kominfo.go.id/tentang>
- [18] F. D. Susanti, "Inovasi Layanan Pengaduan 112 Command Center dalam Desentralisasi Kota Surabaya."
- [19] S. Sukmadinata, *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006.
- [20] Sugiyono, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," *buku J. Kajian, Penelit. Pengemb. Pendidik. Sej.*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, 2011, [Online]. Available: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/historis>
- [21] J. S. Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, 3rd ed. Indonesia: SAGE Publications, 2014.
- [22] F. R. Abdillah, "Urgensi Kolaborasi Stakeholder dalam Peningkatan Kualitas Layanan Publik The Urgency of Stakeholder Collaboration in Increasing The Quality Of Public Services," *J. Interv. Sos. dan Pembang.*, vol. 5, no. 1, pp. 98–109, 2024.
- [23] Indriati Amirullah, "Analyzing the Impact of Collaborative Governance Models on Public Service Delivery," *Digit. Innov. Int. J. Manag.*, vol. 1, no. 3, pp. 22–37, 2024, doi: 10.61132/digitalinnovation.v1i3.20.
- [24] K. Emerson, T. Nabatchi, and S. Balogh, "An integrative framework for collaborative governance," *J. Public Adm. Res. Theory*, vol. 22, no. 1, pp. 1–29, 2012, doi: 10.1093/jpart/mur011.
- [25] M. F. M. Agung, "Strategi Collaborative Governance Dalam Reformasi Pelayanan Publik," *Indones. J. Public Adm.*, vol. 11, no. 1, pp. 18–26, 2025, doi: 10.52447/ijpa.v11i1.8231.
- [26] J. M. Bryson, B. C. Crosby, and M. M. Stone, "Designing and Implementing," *Public Adm. Rev.*, vol. 75, pp. 647–663, 2015, doi: 10.1111/puar.12432.Designing.
- [27] K. R. Hidayat sitorus, "Collaborative Governance Dalam Pengembangan Smart Governance Di Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara," *Eprints.Ipdn.Ac.Id*, pp. 1–11, 2024.
- [28] A. N. Assyfa and A. Rahmadanita, "Collaborative Governance Pada Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumedang Diagram Nilai Rata-Rata Per Unsur," *J. Media Birokasi*, vol. 6, no. 2, pp. 123–136, 2024.

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO



TERIMA KASIH