

Collaborative Governance in Emergency Services 112

[Collaborative Governance dalam Layanan Darurat 112]

Rizki Fitriani¹⁾, Isnaini Rodiyah^{*,2)}

¹⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: isnainirodiyah@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to explain the collaboration process implemented by stakeholders based on the Collaborative Governance theory by Ansell and Gash, in Sidoarjo Regency's Call Center 112 emergency service, specifically in handling Public Street Lighting (PJU) reports. This research uses a descriptive qualitative method. Data were collected through interviews, observations, and documentation from Diskominfo, Call Center 112, Dishub, and the community. The results show that all five indicators of collaboration have been implemented well: 1) Face-to-face dialogue through regular coordination meetings and on-site interactions; 2) Trust building through initial report verification and two-way communication; 3) Commitment to the process reflected in SOP compliance with a response target of less than one minute; 4) Shared understanding through a clear understanding of task division; and 5) Intermediate outcome with an average response time of 5–10 minutes in urban areas. Cross-sector collaboration has proven effective in accelerate the handling of PJU disruption. Periodic updates to standard operating procedures (SOPs) updates and more equitable response times across all areas are necessary to improve the quality of public services.*

Keywords – Collaborative Governance; Stakeholder; Emergency Service 112.

Abstrak. *Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan proses kolaborasi yang diterapkan oleh stakeholder ditinjau dari teori collaborative Governance Ansell and Gash dalam layanan darurat Call Center 112 Kabupaten Sidoarjo, khususnya pada penanganan laporan Penerangan Jalan Umum (PJU). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari Diskominfo, Call Center 112, Dishub, serta masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima indikator kolaborasi telah berjalan dengan baik diantaranya: 1) Face to face dialogue melalui rapat koordinasi rutin dan interaksi di lapangan; 2) Trust building melalui verifikasi laporan awal dan komunikasi dua arah; 3) Commitment to process tercermin dari ketaatan SOP dengan target respon kurang dari 1 menit; 4) Shared understanding melalui pemahaman pembagian tugas yang jelas; 5) Intermediate outcome berupa hasil rata-rata waktu respon cepat 5–10 menit di wilayah perkotaan. Kolaborasi lintas sektor terbukti mempercepat penanganan gangguan PJU. Diperlukan pembaharuan SOP secara berkala dan pemerataan waktu respon di seluruh wilayah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.*

Kata Kunci – Kolaborasi Pemerintah; Stakeholder; Layanan Darurat 112.

I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah proses membantu orang lain dengan cara tertentu yang membutuhkan kepekaan dan hubungan interpersonal untuk menciptakan kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental pemerintah karena pemerintah secara historis telah ada dan telah dirancang untuk melayani kepentingan dan kebutuhan masyarakat dan anggotanya[1]. Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini terus diupayakan dan dirancang untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat, diantaranya terkait dengan layanan pengaduan darurat. Layanan Nomor Panggilan Darurat 112 merupakan sistem layanan masyarakat terpadu yang dapat digunakan saat terjadi keadaan darurat dengan menghubungi nomor 112 yang akan terhubung dengan Pusat Panggilan Darurat (Call Center 112) yang dibangun oleh pemerintah daerah. Program ini merupakan inisiatif Kemenkominfo untuk menyediakan panggilan darurat yang bebas pulsa[2]. Layanan Call center ini menjadi nomor tunggal yang bisa memudahkan setiap orang mendapatkan bantuan ketika berada dalam keadaan darurat. Layanan darurat merupakan salah satu bentuk penyediaan layanan publik. Implementasi layanan darurat berdasarkan Peraturan Menteri Kominfo No. 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat salah satunya diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Call Center 112 merupakan inovasi layanan nomor panggilan darurat yang terintegrasi[3]. Layanan ini dapat dapat diakses jika ada hal yang mencurigakan, dianggap berbahaya atau mengancam nyawa, warga dihimbau untuk menghubungi 112. Petugas siap menerima laporan dan meneruskannya ke pihak yang dapat menangani kondisi darurat

yang dilaporkan. Layanan Call Center 112 ini sangat tidak mungkin ditangani oleh hanya satu pihak saja, dibutuhkan beberapa pihak atau stakeholder yang terlibat diantaranya pihak pemerintah, pihak swasta, dan juga masyarakat. Keterlibatan stakeholder tersebut sebagai pemangku kepentingan akan membuat sektor publik lebih efektif dan efisien dengan menjadikan kolaborasi sebagai alasan utama agar berbagai masalah terkait keadaan darurat dapat ditangani dengan baik. Keberhasilan suatu program bergantung pada pelaksanaan koordinasi antar sektor sehingga dalam layanan call center 112 ini memerlukan koordinasi yang sinergis. Koordinasi dipahami sebagai Kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu dan memegang peranan penting dalam keberhasilan program. Pernyataan tersebut didukung oleh Hasibuan dalam [4] menjelaskan bahwa koordinasi adalah kerja sama lembaga, badan, unit dalam pelaksanaan tugas tertentu sehingga dapat saling melengkapi, membantu dan saling mengisi. Pentingnya koordinasi juga karena pemerintah daerah tidak bisa menjawab semua persoalan, sehingga pemerintah membutuhkan unsur lain yang terlibat untuk menangani berbagai persoalan. Oleh karena itu, pelayanan call center 112 ini memerlukan komunikasi dan koordinasi antar stakeholder untuk kerjasama, yang secara teoritis gambaran konsep tersebut dinamakan *Collaborative Governance*.

Teori *Collaborative Governance* menurut Ansell dan Gash[5] dinyatakan sebagai sebuah strategi manajemen baru dalam tatakelola pemerintahan yang menyatukan pemangku kepentingan yang berbeda dalam forum yang sama untuk membangun konsensus bersama. Selanjutnya Ansell dan Gash mendefinisikan *Collaborative Governance* yakni sebagai pengaturan manajemen pemerintahan di mana satu atau lebih lembaga publik secara langsung melibatkan aktor non-pemerintah dalam proses pengambilan keputusan kolektif yang formal, berorientasi konsensus, dan konsultatif dengan tujuan pengungkapan atau implementasi kebijakan publik, mengelola program atau aset publik. *Collaborative governance* juga mendeskripsikan saling ketergantungan antar aktor. Dorongan untuk melakukan *collaborative governance* muncul dikarenakan para aktor telah menyadari keterbatasan mereka[6]. Sehingga *Collaborative Governance* merupakan suatu bentuk pengaturan yang dilakukan dengan melibatkan secara langsung satu atau lebih otoritas publik dan pemangku kepentingan yang berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan bersama[7]. Berdasarkan teori Ansell and Gash menyebutkan terdapat 5 (lima) indikator dari proses terbentuknya *collaborative governance* yang terjalin oleh pemerintah, swasta dan masyarakat, antara lain: *face to face dialogue* (dialog tatap muka), *trust building* (membangun kepercayaan), *commitment to the process* (komitmen terhadap proses), *shared understanding* (saling memahami), *intermediate outcome* (hasil akhir yang dicapai)[8].

Penelitian terdahulu terkait *Collaborative Governance* dilakukan oleh Purnamasari et.al (2021) dengan judul penelitian *Collaborative governance* dalam penanganan stunting[9] menunjukkan bahwa *Collaborative Governance* sudah berjalan dengan cukup baik. Namun pada penelitian *Collaborative Governance* dalam Program “EPPSON” Sebagai Perwujudan Smart City di Kota Surakarta yang dilakukan oleh Yahya (2022) menunjukkan masih adanya permasalahan dalam proses kolaborasi sehingga dalam indikator terkait pembagian informasi antar stakeholder belum terpenuhi[8]. Penelitian lain tentang *Collaborative Governance* yakni dalam Penanganan Pandemi Covid19 oleh Saputra et.al (2022)[10] menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan *Collaborative Governance* masih terdapat perbedaan perlakuan yang diberikan oleh pemerintah antara masyarakat satu dengan masyarakat yang lain. Adapun penelitian terkait Layanan Call Center 112 ialah Implementasi Pelayanan Darurat Call Center Manado Siaga 112 yang dilakukan oleh Turang EG et.al[11] dan penelitian Efektivitas Layanan Call Center 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat oleh Melinda BV[12] memiliki kesamaan permasalahan pada kolaborasi antar stakeholder masih kurang dengan menunjukkan hasil seperti para petugas lapangan yang datang terlambat dilokasi sehingga terlambat untuk mengevakuasi masyarakat, petugas damkar yang datang saat semua sudah ludes terbakar, petugas yang kewalahan membantu masyarakat korban banjir, serta beberapa lembaga dan organisasi perangkat daerah lainnya kekurangan sarana prasarana dan teknologi yang memadai. Dari beberapa penelitian terdahulu tentang proses kolaborasi stakeholder memiliki kesamaan dalam hasil penelitiannya. Kesamaan hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kolaborasi stakeholder dalam pelayanan masih belum optimal dengan adanya faktor penghambat dalam prosesnya, meliputi kurangnya penyebaran informasi antar aktor, hingga kurangnya aspek daya tanggap masih belum optimal yangmana menjadikan beberapa layanan memiliki respon dan kecepatan penanganan yang berbeda. Permasalahan *Collaborative Governance* yang dihasilkan dalam penelitian terdahulu terkait ketepatan waktu penanganan keadaan darurat dan perbedaan respon yang diberikan oleh para stakeholder juga terjadi pada permasalahan *Collaborative Governance* dalam layanan Call Center 112 di Kabupaten.

Call center 112 didirikan terutama karena banyaknya nomor telepon berbagai pemerintah daerah dan instansi yang perlu dihubungi saat dalam keadaan darurat di Kabupaten Sidoarjo, yang menimbulkan kebingungan masyarakat ketika harus melakukan pengaduan mendesak. Program tanggap darurat ini memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa setiap keadaan darurat yang menimpa individu dapat ditangani dan dijamin oleh pemerintah[13]. Selain untuk memudahkan masyarakat dengan hanya menghafal nomor tunggal, Call Center 112 ini dimanfaatkan guna mempercepat penanganan kondisi darurat oleh satuan terkait sehingga diharapkan bisa mengurangi dampak bahaya yang ditimbulkan oleh keadaan darurat. Layanan darurat call center 112 selain menerima pengaduan juga sering mendapatkan informasi dari masyarakat. Berbagai pihak terlibat dalam implementasi layanan call center 112, yang memiliki peran dan kepentingan masing-masing dalam penanganan tanggap darurat. Berbagai elemen dan sektor

digabungkan menjadi satu layanan, sehingga layanan ini termasuk dalam multisektoral. Multi sektoral dipahami sebagai gabungan dari beberapa unsur dengan tugas dan peran yang berbeda yang disatukan untuk mewujudkan tujuan bersama yang memerlukan fungsi koordinasi yang baik dan berkesinambungan antar pihak pemangku terkait atau stakeholder[14].

Dalam penerapannya pemerintah Kabupaten Sidoarjo menggerakkan berbagai instansi, dinas dan lembaga yang membantu pemerintah Kabupaten Sidoarjo dengan Dinas Kominfo sebagai kordinator. Jenis pelayanan yang dapat diperoleh melalui call center 112 ini menggabungkan berbagai nomor darurat dalam satu wadah yang terdiri dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) tanggap darurat yang terlibat meliputi kepolisian dengan nomor darurat 110 menangani tindak kriminal, kerusuhan atau kecelakaan, unit pemadam kebakaran (113) yang menangani kebakaran atau kegawat daruratan, basarnas (115) bertugas dibidang pencarian dan pertolongan, Ambulans/kemenkes (119) yang memberikan pertolongan pertama dan evakuasi darurat medis terhadap pasien gawat darurat, dan BNPB (117) yang menangani penanggulangan bencana. Selain OPD seperti Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), Dinas Perhubungan, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Sumber Daya Air (PUBMSDA), Dinas Kesehatan, Dinas Perumahan Permukiman Cipta Karya dan Tata Ruang (P2CKTR) hingga Polres Sidoarjo, terdapat juga lembaga non pemerintah yang membantu seperti PLN (123) yang akan menindaklanjuti pengaduan masalah listrik atau PJU (Penerangan Jalan Umum), selain itu ada provider layanan Call Center 112 yang memberikan akses gratis, PT Jasnita Telekomindo yang berperan sebagai sumber daya manusia serta penyedia *Hardware* dan *Software* pada layanan Call Center 112[14], sedangkan aktor yang terlibat dari pihak masyarakat adalah masyarakat pelapor dan relawan[15].

Salah satu pelaporan yang banyak diterima di layanan call center 112 ialah pelaporan mengenai permasalahan penerangan jalan umum. Jenis laporan yang diterima layanan Call Center 112 terkait permasalahan PJU terdiri dari kerusakan ringan, sedang, maupun berat yang diantaranya ialah kabel putus, tiang lampu miring/robah, lampu padam, konslet, hingga permintaan pemasangan lampu untuk jalan kecil[16]. Layanan call center 112 ini sudah berjalan dan mendapat respon yang positif oleh masyarakat sebagai salah satu aktor yang berperan dalam memberikan informasi dengan ditunjukkan oleh banyaknya pelaporan yang dilakukan setiap bulan. Banyaknya pengaduan laporan kasus yang masuk tersebut membuat Pemkab Sidoarjo terus berupaya melakukan respon yang lebih aktif dan efektif. Setiap laporan yang masuk akan dianalisis dan diklasifikasikan oleh petugas sebelum dilakukan tindak lanjut dan diserahkan kepada OPD serta petugas lapangan yang diperlukan[17]. Pengaduan darurat memiliki kepentingan dalam pengelolaan pelayanan publik untuk menghadapi keadaan darurat. Sebagai kabupaten terkecil dan terpadat penduduknya di Jawa Timur, Kabupaten Sidoarjo memiliki tantangan yang perlu dihadapi dari berbagai macam hal, salah satunya adalah kejadian tak terduga yang bisa menimbulkan masalah. Kabupaten Sidoarjo merespon kejadian tak terduga melalui panggilan darurat yang biasanya masuk ke dinas atau OPD tergantung kebutuhan untuk menghadapi keadaan darurat[18].

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 dan yang ditangani Layanan 112	Jumlah Laporan Pengaduan “Permasalahan PJU”
Juni 2022	269	147	122	14
Juli 2022	727	437	290	12
Agustus 2022	741	445	296	9
September 2022	657	414	243	9
Oktober 2022	757	466	291	20
November 2022	849	629	220	47
Desember 2022	737	575	162	32
Januari 2023	756	598	158	43
Februari 2023	728	531	197	59
Maret 2023	834	619	215	56
April 2023	936	762	174	59
Mei 2023	788	630	158	47
Juni 2023	704	584	120	27
Juli 2023	746	613	133	44
Agustus 2023	779	621	158	43
September 2023	747	603	144	26
Oktober 2023	757	617	140	26
November 2023	695	547	148	36
Desember 2023	664	472	192	63

Sumber : Hasil Olah Penulis (2024) dari data rekapitulasi laporan 112 Sidoarjo

Data rekapitulasi laporan layanan call center 112 dalam periode Juni 2022 – Desember 2023 menunjukkan banyaknya jumlah laporan yang masuk dibandingkan dengan presentase laporan pengaduan hanya 26% dari total keseluruhan, dan 74% sisanya berisi informasi umum. Laporan terbanyak adalah PJU sebanyak 672 laporan, disusul oleh laka lantak, jalan rusak, kebakaran, dan kriminalitas.

Stakeholder yang terlibat dalam penyelesaian masalah yang dilaporkan memerlukan kolaborasi agar tujuan penyelenggaraan layanan call center 112 dapat terealisasi. Dari 26% laporan pengaduan, terdapat 19% berisi permasalahan PJU yang masuk ditangani oleh Dishub dengan dilakukan perbaikan dan pemeliharaan, baik pemeliharaan PJU lama, seperti penggantian lampu, perbaikan tiang PJU dan pembenahan kabel instalasi. Laporan pengaduan yang masuk pasti ditindaklanjuti seluruhnya, namun terkendalanya jaringan, komunikasi, dan ketanggapan dalam merespon pengaduan masih menjadi permasalahan yang dapat menghambat proses kolaborasi. Sosialisasi dan koordinasi secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh stakeholder sangat diperlukan untuk mengoptimalkan layanan tanggap darurat dan menjaga lalu lintas sistem serta jaringan panggilan telepon. Permasalahan yang timbul ini tidak luput dari kolaborasi antar stakeholder dalam melaksanakan program layanan call center 112. Secara teori *Collaborative Governance*, keberhasilan program ini harus dibarengi dengan komunikasi yang baik serta dilaksanakannya monitoring dan evaluasi bersama secara berkelanjutan dalam suatu forum secara tatap muka oleh seluruh stakeholder meliputi pemerintah, swasta serta masyarakat, sesuai dengan tujuan awal yakni program bersama. Dalam kurun waktu dua tahun penyelenggaraan program layanan tanggap darurat call center 112, pelaksanaan evaluasi terhadap penanganan tanggap darurat hanya dilakukan oleh dinas Kominfo, sedangkan pihak call center 112 dan petugas lapangan hanya melakukan koordinasi bersama secara tatap muka melalui bimbingan teknis diawal peluncuran layanan. Program Call Center 112 seharusnya memberikan kemudahan terhadap masyarakat tanpa mengurangi faktor tanggap darurat, tetapi dalam pelayanan yang diberikan tidak ada keseragaman waktu respon atau *feedback* masing-masing stakeholder terhadap penanganan sehingga terjadi adanya laporan dengan kategori yang sama tetapi kecepatan tanggapan yang berbeda. Terhambatnya kolaborasi menjadi salah satu faktor yang mengakibatkan perbedaan respon baik dalam kecepatan waktu dan ketepatan penanganan karena tidak adanya pemahaman bersama dalam mencapai tujuan bersama. Pemahaman yang dimaksud adalah penyatuan pemikiran dan persamaan tujuan yang mengacu pada komitmen dan motivasi para aktor dalam proses kolaborasi layanan call center 112 ini. Berdasarkan pemaparan diatas peneliti ingin menggambarkan bagaimana proses kolaborasi yang diterapkan oleh stakeholder ditinjau dari *Collaborative Governace*, serta menjelaskan siapa saja aktor yang terlibat dalam implementasinya khususnya layanan darurat call center 112.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang kolaborasi antar stakeholder dalam layanan darurat 112. Jenis penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada, baik yang alami maupun buatan manusia[19]. Fokus kajian mengenai kolaborasi antar stakeholder dalam layanan darurat 112 Kabupaten Sidoarjo dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis 5 indikator *collaborative governance* yakni *face to face dialogue* (dialog tatap muka), *trust building* (membangun kepercayaan), *commitment to the process* (komitmen terhadap proses), *shared understanding* (saling memahami), *intermediate outcome* (hasil akhir yang dicapai)[5]. Lokasi penelitian ini dilakukan di Dinas Kominfo Kabupaten Sidoarjo dan kantor Layanan Call Center 112 Sidoarjo serta beberapa wilayah di Kabupaten Sidoarjo. Pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik non-probability sampling di mana peneliti secara sengaja memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset[20]. Kriteria informan meliputi: memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan, terlibat langsung dalam operasional Call Center 112, dan pengguna layanan. Berdasarkan kriteria tersebut, informan penelitian ini terdiri dari 1 orang Kabid Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo, 2 orang pelaksana teknis Call Center 112, 1 orang pelaksana teknis Dinas Perhubungan Bidang PJU, dan 3 orang masyarakat pelapor. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi non-partisipan di ruang kerja Call Center 112. Data sekunder berupa dokumen panduan SOP Layanan Call Center 112 yang diperoleh dari arsip internal Dinas Kominfo serta publikasi di website resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Pengumpulan data melalui wawancara, dengan menggunakan format pertanyaan yang terencana dan diajukan secara lisan kepada responden. Penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data ialah proses pemilihan, pemusatan, fokus pada penyederhanaan, penggalan dan modifikasi data mentah berdasarkan catatan tertulis, dan kemudian menyajikan data sebagai kumpulan informasi terstruktur yang memungkinkan kesimpulan pengambilan tindakan, dan terakhir penarikan kesimpulan yang merupakan usaha untuk mencari atau memahami makna atau hubungan antar data yang telah tersaji untuk kemudian ditarik kesimpulan awal dengan cara verifikasi data-data hingga memunculkan kesimpulan akhir atau teori[21].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Call Center 112 Sidoarjo merupakan bentuk nyata dari implementasi *Collaborative Governance* dalam sistem pelayanan publik, khususnya pada sektor penanganan kedaruratan. Kolaborasi antara instansi pemerintah, organisasi relawan, dan masyarakat terbangun dalam struktur kerja yang relatif sistematis dan saling terhubung. Penelitian ini menggunakan model kolaborasi yang dikembangkan oleh Ansell & Gash[5] sebagai kerangka analisis, yang mencakup lima komponen utama yaitu *collaborative governance* yakni *face to face dialogue* (dialog tatap muka), *trust building* (membangun kepercayaan), *commitment to the process* (komitmen terhadap proses), *shared understanding* (saling memahami), *intermediate outcome* (hasil akhir yang dicapai). Kelima indikator tersebut digunakan untuk memahami secara menyeluruh bagaimana kerja sama lintas sektor dijalankan dalam layanan pengaduan darurat di Sidoarjo.

Face to Face Dialogue (Dialog Tatap Muka)

Kepala Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Diskominfo menyampaikan bahwa:

“Kami rutin mengadakan rapat koordinasi setiap bulan bersama seluruh stakeholder yang terlibat di layanan 112... koordinasi tatap muka ini penting karena mempercepat pengambilan keputusan.”

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dialog tatap muka menjadi salah satu mekanisme penting dalam menjaga koordinasi antar instansi yang terlibat dalam sistem layanan 112, termasuk dalam penanganan laporan Penerangan Jalan Umum (PJU) di Kabupaten Sidoarjo. Kepala Bidang Pengelola Informasi & Komunikasi Diskominfo menerangkan bahwa pihaknya dengan rutin menyelenggarakan rapat koordinasi bulanan yang melibatkan seluruh stakeholder layanan call center 112. Pertemuan ini menjadi tempat diskusi untuk melakukan evaluasi terhadap penanganan laporan masyarakat, membahas kendala teknis yang muncul, serta menyelaraskan kembali prosedur kerja antarinstansi. Melalui diskusi tersebut, berbagai permasalahan yang berkaitan dengan layanan, termasuk laporan terkait gangguan PJU dibahas secara langsung sehingga solusi yang didapatkan lebih cepat dan terkoordinasi. Hal ini dijelaskan juga oleh Pelaksana Teknis Call Center 112 dalam wawancara:

“Monitoring dan evaluasi rutin dilakukan oleh seluruh Kabid stakeholder melalui panggilan video maupun secara langsung karena lebih efektif dibanding hanya koordinasi lewat telepon.”

Temuan ini sejalan dengan penelitian [23] yang menunjukkan bahwa *collaborative governance* dalam pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas dan responsivitas layanan melalui koordinasi serta pertukaran informasi antar stakeholder yang terlibat.

Dialog tatap muka juga terjadi dalam situasi tertentu ketika terjadi insiden yang membutuhkan penanganan langsung di lapangan. Pelaksana Teknis *Call Center* 112 menjelaskan bahwa pada kejadian tertentu para pihak yang terlibat dapat bertemu langsung di lokasi untuk memastikan penanganan berjalan dengan baik. Namun dalam konteks penanganan gangguan PJU, kehadiran fisik di lokasi umumnya dilakukan oleh tim teknis Dinas Perhubungan Bidang PJU sebagai pihak yang memiliki kewenangan perbaikan. Tim teknis Dishub tersebut melakukan pengecekan kondisi lampu jalan, jaringan kabel, maupun komponen instalasi PJU lainnya di lapangan secara langsung setelah menerima informasi dari *call center* 112. Kehadiran langsung di lokasi memungkinkan petugas menilai kondisi kerusakan secara lebih akurat dan menentukan tindakan perbaikan yang tepat.

Pertemuan tatap muka, baik melalui forum koordinasi dengan rutin ataupun interaksi langsung di lapangan, memiliki peran penting dalam memperkuat koordinasi antar stakeholder dalam sistem layanan publik. Dalam perspektif *collaborative governance*, dialog tatap muka memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang lebih terbuka dan luas, memperkuat hubungan kerja antar instansi, serta membantu mempercepat proses penyelesaian masalah. Ansell dan Gash menjelaskan bahwa interaksi langsung antar stakeholder dapat menciptakan ruang diskusi yang lebih terbuka, memperkaya pertukaran informasi, serta dapat menciptakan kesepahaman bersama dalam proses pengambilan keputusan [5].

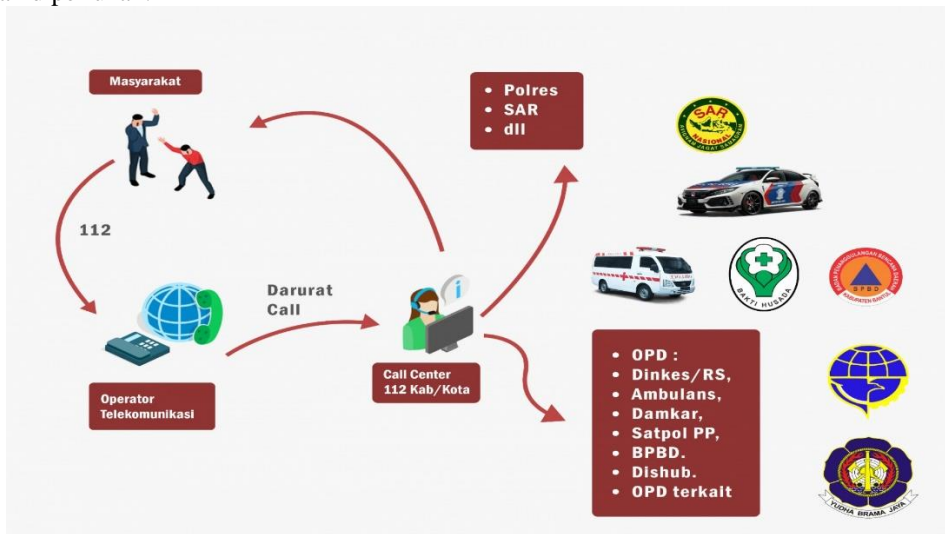
Selain itu, interaksi tatap muka juga berkontribusi pada terbentuknya hubungan kerja yang lebih solid antarinstansi. Emerson, Nabatchi, dan Balogh menekankan bahwa kualitas hubungan interpersonal yang terbentuk melalui interaksi langsung menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga keberlanjutan kolaborasi lintas sektor[24]. Dalam konteks penanganan PJU di Kabupaten Sidoarjo, forum tatap muka seperti rapat koordinasi 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. Dengan demikian, dialog tatap muka tidak hanya berfungsi sebagai media koordinasi formal, tetapi juga sebagai sarana untuk memperkuat sinergi antarinstansi dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif kepada masyarakat. Hal ini juga sejalan dengan penelitian [25] yang menunjukkan bahwa keberhasilan *collaborative governance* sangat dipengaruhi oleh adanya komunikasi, komitmen bersama, serta mekanisme pengambilan keputusan yang partisipatif antar stakeholder yang terlibat dalam pelayanan publik.

Trust Building (Membangun Kepercayaan)

Kepercayaan antar pihak menjadi elemen penting dalam mendukung kelancaran koordinasi penanganan laporan Penerangan Jalan Umum (PJU) melalui layanan 112 di Kabupaten Sidoarjo. Hasil wawancara dengan Pelaksana Teknis Dishub Bidang PJU menunjukkan bahwa proses membangun kepercayaan (*trust building*) terjadi melalui mekanisme kerja yang jelas antara *Call Center* 112, instansi teknis, dan masyarakat sebagai pelapor. Salah satu praktik yang memperkuat kepercayaan tersebut adalah adanya proses verifikasi laporan oleh operator call center sebelum informasi diteruskan kepada instansi teknis. 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. Ia menyampaikan bahwa:

“kepercayaan dibangun karena setiap laporan dari call center selalu diverifikasi terlebih dahulu... kami selalu melaporkan perkembangan penanganan kepada call center.”

Proses verifikasi ini membantu memastikan bahwa laporan yang ditindaklanjuti benar-benar relevan dan sesuai dengan kondisi di lapangan, sehingga meminimalkan kesalahan koordinasi maupun penggunaan sumber daya yang tidak diperlukan.



Gambar 1. Alur kerja call center 112 Sidoarjo, data Diskominfo Kabupaten Sidoarjo.

Selain melalui verifikasi laporan para pelaksana teknis, kepercayaan juga dibangun melalui komunikasi dua arah yang berkelanjutan antar aktor yakni masyarakat, pelaksana teknis lapangan dan operator *Call Center* 112. Setelah menerima laporan terkait gangguan PJU, petugas di lapangan tidak hanya melakukan penanganan, tetapi juga memberikan informasi perkembangan kepada *call center*. Yang kemudian informasi tersebut disampaikan kembali kepada masyarakat sebagai bentuk transparansi pelayanan. Pola komunikasi ini memperkuat koordinasi antar pihak sekaligus memastikan bahwa setiap laporan masyarakat mendapatkan tindakan yang jelas.

Dari sisi masyarakat, kepercayaan terhadap sistem pelaporan juga terbentuk melalui pengalaman langsung terhadap kecepatan respons petugas. Salah satu masyarakat pelapor menyampaikan bahwa pada awalnya ia merasa ragu apakah laporan yang disampaikan akan benar-benar ditindaklanjuti. Namun setelah melaporkan kejadian kabel listrik putus dan petugas datang dalam waktu kurang dari sepuluh menit, persepsi tersebut berubah menjadi kepercayaan terhadap sistem layanan yang tersedia. Pengalaman positif tersebut menunjukkan bahwa respons yang cepat dan nyata di lapangan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pelaporan melalui *Call Center* 112, khususnya dalam penanganan gangguan PJU. Proses ini sejalan dengan konsep *trust building* dalam *collaborative governance* Ansell & Gash yang menekankan bahwa kepercayaan tidak dapat dibangun secara instan, melainkan melalui serangkaian keberhasilan aksi nyata yang konsisten dan dapat diandalkan [23].

Dalam perspektif *collaborative governance*, kepercayaan merupakan faktor penting yang mendukung keberlanjutan kerja sama antaraktor dalam suatu sistem kolaboratif. Kepercayaan memungkinkan para pihak untuk saling mengandalkan informasi yang disampaikan serta menjalankan perannya secara konsisten dalam mencapai tujuan bersama. Bryson, Crosby, dan Stone menjelaskan bahwa pola komunikasi yang terbuka serta komitmen untuk menindaklanjuti kesepakatan bersama dapat memperkuat relational trust, yaitu kepercayaan yang terbentuk dari keyakinan bahwa setiap pihak akan menjalankan tanggung jawabnya secara konsisten dalam suatu kolaborasi [26]. Dalam penanganan PJU di Kabupaten Sidoarjo, *relational trust* tersebut dapat dilihat dari adanya keyakinan antara *Call Center* 112, Dinas Perhubungan, dan masyarakat bahwa setiap laporan yang disampaikan akan diverifikasi, ditindaklanjuti, serta diinformasikan kembali perkembangannya.

Dengan demikian, proses *trust building* dalam penanganan laporan PJU tidak hanya terwujud dari prosedur kerja yang terstruktur, tetapi juga dari pengalaman nyata masyarakat terhadap kecepatan respons dari petugas lapangan serta komunikasi yang transparan antara petugas lapangan tsb dengan dengan *call center 112*. Kombinasi faktor tersebut memperkuat kepercayaan antaraktor dan mendukung efektivitas kolaborasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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. SOP tersebut mengatur tahapan penanganan laporan mulai dari penerimaan informasi oleh operator, proses verifikasi awal, hingga pengalihan laporan kepada instansi teknis yang berwenang. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi Diskominfo, operator *Call Center 112* memiliki target waktu yang ketat dalam memproses laporan yang masuk. Ia menyampaikan bahwa:

“begitu laporan masuk, operator wajib memproses kurang dari satu menit untuk menghubungi instansi terkait. Semua pihak sudah berkomitmen mengikuti SOP ini.”

Ketentuan waktu tersebut menunjukkan adanya komitmen kelembagaan untuk memastikan setiap laporan masyarakat, termasuk terkait gangguan PJU, dapat segera diteruskan kepada pihak yang bertanggung jawab sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam penanganan.

Dalam laporan PJU, komitmen terhadap proses dapat dilihat dari adanya kedisiplinan operator *call center 112* dalam menghubungi stakeholder yang berwenang segera setelah laporan dari masyarakat diterima. Operator tidak hanya mencatat laporan masyarakat, tetapi juga memastikan bahwa informasi mengenai lokasi, jenis gangguan, dan kondisi lapangan telah tersampaikan dengan jelas kepada pihak terkait. Prosedur ini sangat penting karena ketepatan dan kecepatan penyampaian informasi akan menentukan seberapa cepat pelaksana teknis dapat melakukan pengecekan maupun perbaikan di lapangan. Dengan demikian kedisiplinan terhadap SOP kerja menjadi fondasi penting dalam menjaga kelancaran alur koordinasi antara stakeholder, yakni pusat layanan pengaduan call center 112 dan unit teknis penanganan PJU.

Dalam wawancara diungkapkan bahwa komitmen terhadap proses ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga telah menjadi bagian dari budaya kerja dalam sistem layanan call center 112 ini. Para operator memahami bahwa setiap laporan pengaduan dari masyarakat harus segera ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku. Ketika laporan PJU diterima, operator langsung menghubungi instansi terkait tanpa menunda proses atau menunggu instruksi tambahan. Praktik ini menunjukkan adanya kesadaran kolektif bahwa kecepatan respons merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Temuan ini juga didukung oleh penelitian [27] yang menunjukkan bahwa keberhasilan *collaborative governance* dipengaruhi oleh komitmen para aktor dalam menjalankan prosedur kerja yang telah disepakati. Ketaatan terhadap aturan dan pembagian peran yang jelas antar stakeholder membantu menjaga efektivitas koordinasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara teoritis, Ansell & Gash [5] menjelaskan bahwa *commitment to process* dalam *collaborative governance* melibatkan kesiapan semua pihak yang berkepentingan untuk taat pada aturan main, konsisten dalam menjalankan prosedur, serta berkontribusi secara optimal tanpa mengabaikan beban dan risiko kerja. Dalam implementasi layanan darurat 112, komitmen ini tidak hanya diwujudkan dalam kedisiplinan pelaksana teknis terhadap SOP, tetapi juga dalam bentuk dedikasi personal yang melebihi kewajiban formal [23]. Temuan ini juga sejalan dengan pandangan Bryson, Crosby & Stone bahwa komitmen terhadap proses merupakan prasyarat bagi keberhasilan kolaborasi jangka panjang, karena menjaga disiplin organisasi sekaligus menciptakan kepercayaan timbal balik antar-stakeholder. Dengan adanya konsistensi penerapan SOP, koordinasi antar instansi dapat berlangsung cepat dan efektif, mengurangi risiko miskomunikasi, dan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya [25].

Sehingga dalam penanganan laporan PJU melalui layanan call center 112 di Kabupaten Sidoarjo, komitmen terhadap proses tercermin dari kedisiplinan operator call center 112 dalam menjalankan SOP serta kesadaran bersama untuk merespons laporan masyarakat secara cepat, tepat dan terstruktur. Komitmen ini memastikan bahwa setiap laporan gangguan PJU dapat segera diteruskan kepada instansi teknis Dinas Perhubungan yang berwenang sehingga proses penanganan laporan tersebut dapat dilaksanakan secara lebih efektif dan responsif.

Shared Understanding (Saling Memahami)

Shared understanding dalam kolaborasi layanan darurat 112 di Kabupaten Sidoarjo tercermin jelas dari kesadaran setiap instansi terhadap batas tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing. Pelaksana Teknis Call Center 112 menegaskan bahwa alur pembagian tugas telah terstandarisasi, misalnya laporan terkait gangguan penerangan jalan umum (PJU) diarahkan ke Dinas Perhubungan. Pemahaman ini menghindarkan kebingungan pada tahap awal penanganan dan mempercepat proses alih informasi.

Dalam penanganan gangguan PJU, kesepahaman tersebut memungkinkan proses respons berjalan lebih cepat dan tanggap karena petugas *Call Center 112* telah memahami bahwa laporan terkait lampu jalan padam, kerusakan

instalasi, atau gangguan jaringan listrik menjadi tanggung jawab teknis Dinas Perhubungan. Setelah laporan masyarakat diterima, operator *Call Center* 112 segera mengidentifikasi jenis masalah dan meneruskan informasi tersebut kepada unit terkait di Dinas Perhubungan tanpa perlu melalui proses klarifikasi yang panjang. Dengan demikian, instansi teknis yang berwenang dapat segera melakukan pengecekan di lapangan dan menindaklanjuti penanganan perbaikan sesuai dengan laporan yang diterima.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa koordinasi antara *Call Center* 112 dan Dinas Perhubungan telah berjalan secara efektif karena masing-masing pihak telah memahami perannya dalam proses penanganan laporan PJU. Personel yang terlibat tidak lagi mengalami kebingungan mengenai siapa yang harus menindaklanjuti laporan tersebut. Ketika laporan masuk, petugas di lapangan dapat langsung bergerak untuk melakukan pengecekan atau perbaikan pada titik lokasi yang dilaporkan oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme koordinasi telah terbentuk melalui pemahaman bersama mengenai alur kerja penanganan gangguan PJU. Hal tersebut ditegaskan dalam wawancara dengan Pelaksana Teknis Call Center 112 yang menjelaskan:

“..Setiap instansi sudah paham batas tugasnya... tidak ada rebutan wewenang atau kebingungan siapa yang harus turun tangan.”

Dari perspektif *collaborative governance*, *shared understanding* menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas kolaborasi antarinstansi, khususnya dalam layanan publik yang memerlukan respons cepat. Kesepahaman mengenai tujuan bersama, pembagian peran, dan mekanisme kerja memungkinkan para aktor yang terlibat dalam kolaborasi bekerja secara terkoordinasi tanpa adanya tumpang tindih tanggung jawab. Ansell dan Gash menjelaskan bahwa kesamaan pemahaman mengenai tujuan dan proses kerja merupakan salah satu komponen penting dalam keberhasilan *collaborative governance* karena dapat meningkatkan koordinasi serta mempercepat pengambilan keputusan bersama [23]. Selain itu, Emerson, Nabatchi, dan Balogh juga menegaskan bahwa kesepahaman bersama mengenai peran dan tujuan kolaborasi menjadi dasar terbentuknya tindakan kolektif yang efektif dalam penyelenggaraan layanan publik lintas sektor [24].

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Sidoarjo, Kantor Layanan Call Center 112, serta di lapangan di wilayah Kabupaten Sidoarjo, ditemukan bahwa 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. Proses kolaborasi ini mengacu pada model *Collaborative Governance* oleh Ansell & Gash yang mencakup dialog tatap muka, membangun kepercayaan, komitmen terhadap proses, saling memahami, dan hasil sementara (*intermediate outcomes*).

Kolaborasi yang dilakukan melibatkan koordinasi yang mendalam antara pemerintah daerah, instansi teknis, dan masyarakat sebagai pelapor, dengan tujuan memastikan respons cepat dan tepat terhadap keadaan darurat seperti gangguan fasilitas publik. Kolaborasi multipihak tersebut penting karena penanganan kondisi darurat membutuhkan integrasi peran berbagai aktor agar informasi dapat diterima dengan cepat, diteruskan kepada instansi terkait, dan ditindaklanjuti secara terkoordinasi dalam sistem pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan konsep *collaborative governance* yang disimpulkan dalam penelitian [22] yang menekankan bahwa pemerintah tidak dapat menangani persoalan pelayanan publik secara sendiri sehingga diperlukan kerja sama dengan berbagai stakeholder untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dalam kasus penanganan PJU di Kabupaten Sidoarjo, kesamaan pemahaman mengenai pembagian tugas antara *Call Center* 112 sebagai penerima laporan dan Dinas Perhubungan sebagai pelaksana teknis perbaikan telah menciptakan proses kerja yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya *shared understanding*, proses penanganan gangguan PJU dapat dilakukan secara lebih terarah dan responsif terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat. Laporan pengaduan masyarakat yang masuk melalui *Call Center* 112 tidak hanya berfungsi sebagai informasi awal, tetapi juga menjadi dasar acuan bagi aktor pelaksana teknis untuk segera mengambil tindakan perbaikan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa kesepahaman antarinstansi berperan penting dalam mendukung kelancaran sistem pelaporan dan penanganan gangguan PJU sebagai bagian dari pelayanan publik yang responsif dan terintegrasi. Temuan mengenai pentingnya kesepahaman antarinstansi dalam pembagian tugas juga didukung oleh penelitian [22] yang menunjukkan bahwa *collaborative governance* dalam pelayanan publik memerlukan pembagian peran yang jelas serta pemahaman bersama mengenai mekanisme kerja antar organisasi. Kesepahaman tersebut membantu meningkatkan koordinasi, mempercepat alur komunikasi, serta mencegah terjadinya tumpang tindih kewenangan antarinstansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Intermediate Outcomes (Hasil Sementara)

Capaian sementara yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelola Informasi dan Komunikasi 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. Disampaikan dalam wawancara:

“...Waktu respon sekarang rata-rata 5–10 menit di area perkotaan... tren kecepatan respon semakin membaik.”

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.

Kecepatan respons tersebut tidak hanya berdampak pada aspek operasional pelayanan, tetapi juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Berdasarkan wawancara dengan masyarakat pelapor, respons yang cepat dari petugas menimbulkan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan terhadap mekanisme pelaporan yang tersedia. Masyarakat Pelapor menyatakan:

“Sekarang kalau ada masalah darurat, saya yakin dilaporkan ke 112 pasti ditindaklanjuti. Itu membuat warga merasa lebih aman.”

Ketika masyarakat melihat bahwa laporan gangguan PJU ditindaklanjuti secara nyata oleh petugas di lapangan, mereka menjadi lebih yakin bahwa sistem layanan yang disediakan pemerintah daerah benar-benar berfungsi secara responsif. Dampak positif tersebut pada akhirnya menciptakan hubungan kepercayaan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah daerah. Di satu sisi, masyarakat menjadi lebih aktif melaporkan gangguan PJU karena yakin bahwa laporan mereka akan ditindaklanjuti. Di sisi lain, instansi terkait terdorong untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas layanan agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Ansell dan Gash yang menyatakan bahwa *intermediate outcomes* dalam proses kolaborasi memiliki peran penting sebagai bukti keberhasilan jangka pendek yang dapat memperkuat komitmen para pihak serta meningkatkan legitimasi publik terhadap kolaborasi yang sedang berlangsung [23]. Hal ini sesuai dengan penelitian [28] yang menyimpulkan bahwa responsivitas aparatur dalam menanggapi kebutuhan masyarakat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta membangun kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah.

Dengan demikian, capaian ini tidak hanya menunjukkan keberhasilan pada tingkat operasional, tetapi juga menjadi indikator bahwa mekanisme kolaborasi antara Call Center 112 dan Dinas Perhubungan dalam penanganan laporan PJU di Kabupaten Sidoarjo telah menghasilkan dampak yang nyata bagi masyarakat. Kecepatan respons yang konsisten mencerminkan adanya koordinasi yang baik antarinstansi, sekaligus menunjukkan bahwa proses kolaboratif yang melibatkan dialog, kepercayaan, komitmen terhadap prosedur, serta kesepahaman peran telah berjalan secara efektif. Ke depan, capaian sementara ini dapat menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kualitas layanan melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta penyempurnaan mekanisme koordinasi agar pelayanan penanganan gangguan PJU dapat menjangkau seluruh wilayah secara lebih merata.

Berdasarkan pembahasan yang dijelaskan diatas, kolaborasi antar stakeholder dalam penanganan laporan Penerangan Jalan Umum (PJU) melalui layanan *Call center* 112 di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan kesesuaian dengan indikator pada *Collaborative Governance*. Yakni indikator dialog tatap muka yang dilakukan melalui rapat koordinasi rutin, proses pembentukan kepercayaan melalui verifikasi laporan dan komunikasi dua arah antar pihak, komitmen terhadap proses pelaksanaan prosedur kerja, serta kesepahaman dalam pembagian peran antara *Call Center* 112 dan Dinas Perhubungan menjadi faktor penting yang mendukung keberhasilan penanganan terhadap laporan PJU. Selain itu, adanya tanggapan atau respons yang relatif cepat terhadap laporan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa kolaborasi antar pemangku jabatan telah menghasilkan kinerja pelayanan yang nyata.

Namun demikian, untuk menjaga keberlanjutan dan meningkatkan kualitas kolaborasi, diperlukan upaya penguatan koordinasi terutama pada wilayah yang masih memiliki waktu respons lebih lama. Selain itu, pengembangan pelatihan lintas instansi serta pembaharuan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala juga perlu dilakukan agar proses kolaborasi tetap berjalan secara adaptif terhadap dinamika permasalahan di lapangan dan kebutuhan pelayanan masyarakat yang terus berkembang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai kolaborasi dalam penanganan laporan Penerangan Jalan Umum (PJU) melalui layanan 112 di Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa mekanisme kerja antara Call Center 112 dan Dinas Perhubungan telah menunjukkan implementasi prinsip-prinsip *collaborative governance* yang cukup efektif. Hal ini terlihat dari beberapa aspek utama yang mendukung kelancaran penanganan laporan masyarakat. Pertama, *face to face dialogue* berperan dalam menjaga koordinasi antarinstansi melalui rapat koordinasi rutin serta interaksi langsung di lapangan oleh tim teknis saat melakukan pengecekan gangguan PJU. Kedua, *trust building* tercermin dari adanya proses verifikasi laporan oleh operator Call Center sebelum diteruskan kepada instansi teknis serta komunikasi yang berkelanjutan antara call center dan petugas lapangan sehingga laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara tepat. Ketiga, *commitment to the process* terlihat dari adanya ketaatan para pihak terhadap

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur alur penanganan laporan, termasuk target waktu yang jelas bagi operator *Call center* 112 dalam memproses laporan yang masuk. Keempat, *shared understanding* tergambar dari kejelasan pembagian peran dan tugas antara *Call Center* 112 sebagai penerima laporan dan Dinas Perhubungan sebagai pelaksana teknis perbaikan PJU sehingga proses koordinasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Kolaborasi ini juga menghasilkan *intermediate outcomes* berupa peningkatan kecepatan respons layanan, yang terlihat dari waktu tanggap yang relatif cepat serta pengalaman positif masyarakat dalam menerima layanan. Secara keseluruhan, kolaborasi antar stakeholder dalam penanganan laporan PJU melalui layanan *Call center* 112 di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan dengan baik. Namun tetap diperlukan peningkatan koordinasi antarinstansi, penguatan kapasitas sumber daya manusia, serta pembaharuan SOP secara berkala untuk menjaga keberlanjutan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu dan mendorong agar karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada informan yang terdiri dari Diskominfo, Supervisor dan operator Call Center 112, Teknisi lapangan Dishub, masyarakat dan seluruh pihak yang telah bersedia bekerjasama dan membantu serta mendukung penulis selama proses penelitian ini.

Penulis menyadari dalam penulisan karya tulis ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk dapat menyempurnakan karya tulis ilmiah ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

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. Arrozaaq, "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. . Tulusan, 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>
- [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/jopart/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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.