

TRANSKIP WAWANCARA

I. KUESIONER

Kolaborasi menurut Ansell & Gash (2007) yaitu *face to face* dialogue, trust building, commitment to process, shared *understanding*, and intermediate outcomes.

Face to face dialogue

1. Bagaimana/Seperti apa rencana program call center 112 dalam menggandeng Dinas Perhubungan dalam hal PJU untuk layanan tanggap darurat?
2. Bagaimana komunikasi dilakukan antara CC 112 dan Dinas Perhubungan (apakah melalui tatap muka/online meeting/lainnya.)?
3. Siapa saja yang menghadiri rapat atau yang bertanggungjawab atas komunikasi?

Trust Building

1. Bagaimana agar antara CC 112 dan Dishub memiliki kepercayaan satu sama lain?
2. Apakah pernah terjadi kesalahpahaman selama penanganan pengaduan?

Commitment to process

1. Apakah ada pedoman atau petunjuk teknis yang disepakati bersama dalam penanganan laporan yang berkaitan dengan PJU?
2. Apa saja tindakan yang dilakukan pemangku kepentingan dalam mewujudkan komitmen terhadap proses kolaborasi yang dilakukan?
3. Apakah ada hambatan dalam menjalankan program layanan tanggap darurat?

Shared understanding

1. Apakah antar stakeholder sudah melakukan musyawarah/aktif dalam mengemukakan pendapat saat koordinasi dilakukan?
2. Bagaimana memastikan stakeholder memiliki pemahaman yang terkait isu atau keputusan yang diambil dalam program layanan CC 112 ini?
3. Bagaimana cara CC 112 dan Dishub menjaga komunikasi agar dapat memitigasi terjadinya konflik antar stakeholder?

Intermediate outcomes

1. Apakah setiap stakeholder sudah menjalankan peran dan tanggung jawab masing-masing dengan baik?
2. Hasil yang dicapai apakah sesuai dengan tujuan bersama?
3. Apakah ada pelaksanaan evaluasi dan monitoring?
4. Kapan evaluasi dan monitoring dilakukan?
5. Siapakah yang melakukan evaluasi dan monitoring?
6. Bagaimana kelanjutan dari hasil evaluasi dan monitoring yang dilakukan?

II. HASIL WAWANCARA

Indikator Collaborative Governance	Informan	Kutipan Pernyataan Wawancara
Face to Face Dialogue (Dialog Tatap Muka)	Kabid Pengelola Informasi & komunikasi Publik Dinas Kominfo	“Kami rutin mengadakan rapat koordinasi setiap bulan bersama seluruh stakeholder yang terlibat di layanan 112... Koordinasi tatap muka ini penting karena mempercepat pengambilan keputusan.”
	Pelaksana Teknis Call Center 112	“Monitoring dan evaluasi rutin dilakukan oleh seluruh Kabid stakeholder melalui panggilan video maupun secara langsung karena lebih efektif dibanding hanya koordinasi lewat telepon.”
Trust Building (Membangun Kepercayaan)	Pelaksana Teknis Dishub Bidang PJU	“Kepercayaan dibangun karena setiap laporan dari call center selalu diverifikasi terlebih dahulu... kami selalu melaporkan perkembangan penanganan kepada call center.”
	Masyarakat Pelapor	“Awalnya saya ragu... tapi setelah melapor kabel listrik putus, petugas datang kurang dari 10 menit. Sejak itu saya percaya.”
Commitment to the Process (Komitmen terhadap Proses)	Kabid Pengelola Informasi & komunikasi Publik Dinas Kominfo	“Begitu laporan masuk, operator wajib memproses kurang dari satu menit untuk menghubungi instansi terkait. Semua pihak sudah berkomitmen mengikuti SOP ini.”
	Pelaksana Teknis Call Center 112	“Setiap instansi sudah paham batas tugasnya... tidak ada rebutan wewenang atau kebingungan siapa yang harus turun tangan.”

Indikator Collaborative Governance	Informan	Kutipan Pernyataan Wawancara
Shared Understanding (Saling Memahami)	Dishub Bidang PJU	“Koordinasi kami dengan call center sudah seperti satu tim. Begitu laporan masuk, semua bergerak tanpa perlu perintah panjang.”
Intermediate Outcomes (Hasil Sementara)	Kabid Pengelola Informasi & komunikasi Publik Dinas Kominfo	“Waktu respon sekarang rata-rata 5–10 menit di area perkotaan... tren kecepatan respon semakin membaik.”
	Masyarakat Pelapor	“Sekarang kalau ada masalah darurat, saya yakin dilaporkan ke 112 pasti ditindaklanjuti. Itu membuat warga merasa lebih aman.”