

**ANALISIS PENGGUNAAN SISTEM LAYANAN  
INFORMASI 112 UNTUK BENCANA BANJIR DI  
KELURAHAN KAMPUNG MELAYU, JAKARTA TIMUR**



Rizva Nurfadilah

1402618037

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2022**

## ABSTRAK

**Rizva Nurfadilah. 1402618037. Analisis Penggunaan Sistem Layanan Informasi 112 untuk Bencana Banjir di Kelurahan Kampung Melayu, Jakarta Timur. Skripsi. Jakarta: Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. 2022.**

Kota Administrasi Jakarta Timur merupakan wilayah yang rawan terjadi banjir serta paling banyak menggunakan layanan Jakarta Siaga 112 berdasarkan tiket panggilan kebencanaan. Salah satu wilayah yang rawan terjadi banjir dengan tingkat keparahan cukup tinggi adalah Kelurahan Kampung Melayu. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui penggunaan sistem layanan informasi 112 untuk bencana banjir di Kelurahan Kampung Melayu, Jakarta Timur. Penelitian ini berfokus pada wilayah rawan bencana banjir Kelurahan Kampung Melayu, Jakarta Timur yakni RW 004, 005, 006, 007, dan 008. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian terdiri dari 2 informan, yakni informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci terdiri dari ketua RW 007 dan ketua RT 005/RW 008. Sementara 19 informan pendukung meliputi 4 ketua RW, 9 ketua RT dan 3 orang warga bantaran Ci Liwung di RW 005. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, dokumentasi, dan data sekunder sebagai pelengkap. Sementara teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa penggunaan sistem layanan informasi 112 di masyarakat Kelurahan Kampung Melayu dapat dilihat menjadi tiga kategori yakni ketua RW 007 dan RT 005/RW 008 merupakan masyarakat yang mengetahui layanan Jakarta Siaga 112 dan dapat mengatasi kesulitan ketika banjir, ketua RT 011/RW 005 merupakan masyarakat yang mengetahui layanan tersebut namun tidak dapat mengatasi kesulitan ketika banjir, dan para ketua RW dan RT lainnya merupakan masyarakat yang tidak mengetahui layanan tersebut namun dapat mengatasi kesulitan ketika terjadi banjir. Selain itu, penerapan layanan Jakarta Siaga 112 di masyarakat sudah sesuai dengan SOP dan bermanfaat bagi masyarakat.

**Kata kunci: layanan informasi 112, bencana banjir**

## ABSTRACT

**Rizva Nurfadilah. 1402618037. Analysis of the Use of Information Service System 112 for Flood Disasters in Kampung Melayu Village, East Jakarta. Thesis. Jakarta: Geography Education Study Program, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Jakarta. 2022.**

The Administrative City of East Jakarta is an area prone to flooding and uses the most Jakarta Siaga 112 services based on disaster call tickets. One of the areas that is prone to flooding with a fairly high severity is Kampung Melayu Village. This study was conducted with the aim of knowing the use of the 112 information service system for flood disasters in Kampung Melayu Village, East Jakarta. This research focuses on flood-prone areas of Kampung Melayu Village, East Jakarta, namely RW 004, 005, 006, 007, 008. The research method used is descriptive qualitative with the research subject consisting of 2 informants, namely key informants and supporting informants. The key informants consisted of the chairman of RW 007 and the chairman of RT 005/RW 008. Meanwhile, 19 supporting informants included 12 RT leaders and 3 residents of the Ci Liwung bank in RW 005. Data collection techniques in this study are interviews, documentation, and secondary data as a complement. Meanwhile, the data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation, and data verification. This study obtained the results that the use of the 112 information service system in the kampung melayu village community can be seen into three categories, namely the chairman of RW 007 and RT 005 / RW 008 is a community who knows the services of Jakarta Siaga 112 and can overcome difficulties when flooding, the chairman of RT 011 / RW 005 is a community who knows these services but cannot overcome difficulties when flooding, and other RW and RT chairmen are people who are unaware of the service but can overcome difficulties when there is flooding. In addition, the implementation of the Jakarta Siaga 112 service in the community is in accordance with the SOP and is beneficial to the community.

**Keywords: information services 112, disaster floods**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



No.	Tim Penguji	Tanda tangan	Tanggal
1.	<b><u>Iham B. Matahuru, M.Si</u></b> NIP. 197405192008121001 Ketua		29 Agustus 2022
2.	<b><u>Dr. Oot Hotimah, S.Pd., M.Si</u></b> NIP. 197406042002122001 Penguji Ahli I		30 Agustus 2022
3.	<b><u>Dr. Ode Sofyan Hardi, M.Pd., M.Si</u></b> NIP. 197711262008011004 Penguji Ahli II		31 Agustus 2022
4.	<b><u>Dr. Sucahyanto, M.Si</u></b> NIP. 196306071989031001 Dosen Pembimbing I		29 Agustus 2022
5.	<b><u>Dra. Dwi Sukanti Lestariingsih, M.Si</u></b> NIP. 195810251983032003 Dosen Pembimbing II		29 Agustus 2022

Tanggal lulus: 22 Agustus 2022



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizva Nurfadilah  
NIM : 1402618037  
Program studi : Pendidikan Geografi  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Universitas : Negeri Jakarta

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini adalah karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya ilmiah ini murni gagasan dan rumusan dari hasil penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain selain bantuan serta arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesungguhan hati, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya ilmiah ini serta sanksi lainnya yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Jakarta, Agustus 2022

  
METERAI  
TEMPEL  
SAK0021101120  
*Rizva Nurfadilah*  
Rizva Nurfadilah  
NIM. 1402618037

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawasari Raya Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [unj.ac.id](http://unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizva Nurhidayah  
NIM : 1402618037  
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial / Pendidikan Geografi  
Alamat email : [rizva.nurhidayah@gmail.com](mailto:rizva.nurhidayah@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya setuju untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi  Tesis  Disertasi  Lainnya (..... )

yang berjudul :

**Analisis Penggunaan Sistem Layanan Informasi 112 untuk Bencana Banjir di Kelurahan Kampung Melayu, Jakarta Timur**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau pemilik yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk bertanggung jawab pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2022

Penulis

  
( Rizva Nurhidayah )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah S.W.T yang telah memberi segala nikmat, karunia, dan kesempatan untuk penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Penggunaan Sistem Layanan Informasi 112 untuk Bencana Banjir di Kelurahan Kampung Melayu, Jakarta Timur”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Program Studi Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta. Selama proses penyusunan skripsi, peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, arahan, ilmu, waktu, dan kesabaran para dosen pembimbing, skripsi ini akan terhambat bahkan tidak selesai. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Sucahyanto, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Dwi Sukanti Lestariningsih, M.Si selaku dosen pembimbing II serta dosen pembimbing akademik yaitu Prof. Dr. Sc. H. M. Ahman Sya, M.Pd., M.Sc yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran, untuk senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti. Tak lupa pula peneliti ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Sarkadi, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Aris Munandar, M.Si, Firdaus Wajdi, Ph.D, Dr. Abdul Haris Fatgehipon, M.Si selaku jajaran Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Dr. Ode Sofyan Hardi, M.Pd., M.Si selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Geografi Universitas Negeri Jakarta.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Geografi Fakultas Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu-ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
5. Bapak Michael Sitanggang selaku Kepala Pusat Data dan Informasi BPBD DKI Jakarta yang sangat membantu peneliti dalam mengumpulkan data terkait penelitian.
6. Masyarakat Kelurahan Kampung Melayu beserta pegawai Kelurahan yang telah memberikan izin dan membantu peneliti selama penelitian berlangsung.

7. Keluarga penulis, Bapak Adam Bachtiar dan Ibu Heni Herlina, Adik Ilham Maulana dan Kayla Mutiara Bachtiar, yang telah memberikan do'a, dukungan baik moril maupun materi, cinta, serta motivasi, tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Suami penulis, Muhamad Renaldi dan anak penulis, Muhammad Syafiq Nur Arrasyid serta Papa Toha dan Mama Feni yang selalu mendukung dan mendo'akan penulis tiada henti untuk menyelesaikan perkuliahan.
9. Bapak Wahyudi, Bapak Mukhtar, Ibu Khotimatul Husna, dan Ibu Dian Puspita selaku guru SMA penulis yang senantiasa mendoakan dan memberi dukungan tiada henti.
10. Sahabat peneliti semasa SMP dan SMA yaitu Hafsah Aulia, Kak Syifa Nur Fauziah, Dinda Nur Safitri yang selalu mendukung dan senantiasa ada di kala suka dan duka sampai saat ini.
11. Sahabat peneliti semasa perkuliahan di Pendidikan Geografi yaitu Elva, Nurviana, Marisa, Ulum, Dianti, Winny, Ika, Atika, Aufee, Yolanda, Diana, Wahyu, Iqbal, dan Andi yang telah membersamai untuk tumbuh dan berkembang serta berjuang selama menempuh studi.
12. Teman-teman mahasiswa pendidikan geografi angkatan 2018 yang telah bersama-sama berjuang dalam menempuh perkuliahan.
13. Dan untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun skripsi hingga selesai, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 12 Juli 2022

Penulis

**Rizva Nurfadilah**  
**NIM. 1402618037**



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	14
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	14
<b>A. Pembatasan Masalah</b> .....	19
<b>C. Rumusan Masalah</b> .....	19
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	19
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	21
<b>A. Deskripsi Teori</b> .....	21
<b>1. Pelayanan Publik</b> .....	21
<b>2. Call Center 112 (Jakarta Siaga 112)</b> .....	23
<b>3. Bencana Banjir</b> .....	27
<b>B. Penelitian yang Relevan</b> .....	28
<b>C. Kerangka Berpikir</b> .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	34
<b>A. Tujuan Penelitian</b> .....	34
<b>B. Tempat dan Waktu Penelitian</b> .....	34
<b>C. Metode Penelitian</b> .....	37
<b>D. Subjek Penelitian</b> .....	37
<b>E. Teknik Pengumpulan Data</b> .....	39
<b>F. Teknik Analisis Data</b> .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	45
<b>A. Profil Kelurahan Kampung Melayu</b> .....	45
<b>B. Kondisi Fisik Kelurahan Kampung Melayu</b> .....	50
<b>C. Kondisi Sosial Kelurahan Kampung Melayu</b> .....	54
<b>D. Ulasan Singkat Banjir Kelurahan Kampung Melayu</b> .....	55

E.	Penggunaan Layanan Jakarta Siaga 112 untuk Bencana Banjir .....	57
F.	Hasil Pembahasan.....	72
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>74</b>
A.	Kesimpulan.....	74
B.	Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>80</b>

