

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keadaan darurat seringkali kita jumpai tanpa mengenal waktu. Keadaan ini dapat berupa kebakaran, kecelakaan, bencana alam, kesehatan/darurat medis, gangguan ketertiban dan keamanan, dan kedaruratan yang lain. Keadaan darurat dapat disebabkan baik dari faktor alam, non-alam, maupun manusia yang dapat menimbulkan kerugian baik harta benda, korban jiwa, kerusakan lingkungan, hingga dampak psikologis bagi korban. Kondisi ini tentunya menimbulkan ketidaknyamanan atau bahkan dapat membahayakan bagi lingkungan sekitar apabila tidak ditangani secara tepat. Di wilayah Kabupaten Purworejo memiliki kondisi kegawatdaruratan terletak pada sektor lalu lintas jalan raya berupa kecelakaan lalu lintas, ancaman bencana alam seperti banjir, tanah longsor, gempa bumi, dan adanya risiko letusan dari Gunung Merapi hingga gunung aktif di sekitarnya serta kondisi kegawatdaruratan lainnya. Dari kondisi geografis, geologis, demografis, dan klimatologis Kabupaten Purworejo tersebut memiliki potensi rawan bencana yang menjadikan perlunya sistem yang mengatur penanggulangan kondisi darurat. Tercatat dalam data Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Tengah, jumlah kejahatan di Kabupaten Purworejo yang dilaporkan pada tahun 2019 dan 2020 juga mengalami kenaikan dari 150 laporan menjadi 165 laporan. Terdapat pula perkelahian massal yang terjadi di tahun 2021 sejumlah 6 kasus. Menurut data Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Purworejo sebagai naungan pelaksana Layanan Panggilan Darurat 112, pada tahun 2024 Kabupaten Purworejo mengalami kasus kedaruratan terbanyak pada sektor medis yakni sejumlah 34 laporan, 13 laporan kecelakaan, 10 laporan kebakaran, 3 kasus KDRT, dan 1 laporan bencana alam. Angka tersebut menunjukkan Kabupaten Purworejo tidak terlepas dari ancaman kondisi kegawatdaruratan. Oleh karenanya, diperlukan sistem yang mengatur penanggulangan kondisi darurat atau bencana.

Sejumlah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) telah mengeluarkan nomor darurat yang dapat dihubungi dalam kondisi darurat. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan publik yang diberikan OPD kepada masyarakat. Masyarakat dapat mengakses nomor-nomor berikut ketika sedang dihadapkan pada kondisi darurat. Layanan ini harapannya dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mempercepat penanganan kondisi darurat yang dialami. Berikut nomor darurat OPD meliputi: kepolisian = 110, pemadam kebakaran = 113, Basarnas = 115, BNPB = 117, dan Ambulan/Kemenkes = 119. Keluhan dapat timbul dari adanya nomor-nomor darurat di atas yakni banyaknya nomor yang harus dihafal. Selain itu, dalam kondisi darurat orang cenderung panik dan tidak dapat berpikir jernih untuk sekadar memikirkan nomor mana yang harus dihubungi sesuai dengan situasi yang dihadapi. Layanan Panggilan Darurat 112 hadir memberikan fasilitas bagi masyarakat dalam hal pengaduan mengenai laporan kondisi darurat atau bencana yang akan ditangani langsung oleh instansi terkait. Oleh karenanya, Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia mengeluarkan Layanan Panggilan Darurat 112 ini untuk mempermudah masyarakat dengan mengintegrasikan akses nomor darurat.

Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 10 Tahun 2016 tentang Layanan Nomor Tunggal Panggilan Darurat (*Kementerian Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, 2024*) berperan sebagai landasan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia dalam mengimplementasikan layanan nomor panggilan darurat 112. DKI Jakarta dan Surabaya menjadi langkah awal Kemenkominfo dalam menjalankan akses nomor 112 yang kemudian diikuti 10 Kabupaten/Kota lainnya yaitu: Kota Tangerang, Kota Batam, Kota Makassar, Kota Bogor, Kota Depok, Kota Bandung, Kota Mataram, Kota Surabaya, Kota Denpasar, dan Kota Balikpapan. Menurut data portal Layanan Panggilan Darurat 112, terhitung hingga tahun 2023 lebih dari 100 Kabupaten/Kota di Indonesia telah meluncurkan Layanan Panggilan Darurat 112. Seperti 911 di Amerika Serikat, 112 telah menjadi *Default Emergency Number* yang ada pada ponsel dan menjadi standar *International Telecommunication Union* (ITU).

Layanan Panggilan Darurat 112 dapat diakses tanpa biaya selama 24 jam non-stop dan bahkan dalam kondisi ponsel terkunci. Layanan ini memungkinkan masyarakat mendapat bantuan secara tepat dan cepat untuk menangani kondisi darurat yang tengah dihadapi (*Portal Layanan Panggilan Darurat 112 Kementerian Kominfo, 2024*).

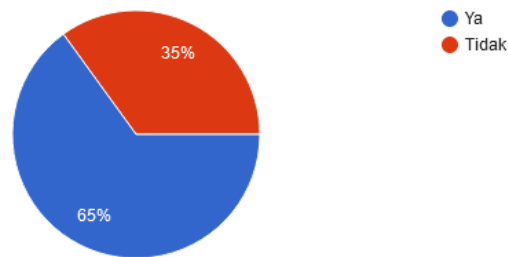
Kabupaten Purworejo resmi meluncurkan Layanan Panggilan Darurat 112 pada 4 Oktober 2022 oleh Bupati Purworejo R.H. Agus Bastian, S.E., M.M. Hal ini merupakan strategi Kabupaten Purworejo dalam upaya transformasi digital menuju Purworejo *Smart City*. Hal ini merupakan upaya yang dilakukan Kabupaten Purworejo untuk meningkatkan percepatan penyelenggaraan Layanan Panggilan Darurat secara mandiri. Purworejo dalam hal ini berkolaborasi dengan sejumlah OPD terkait seperti BPBD, Dinas Kesehatan, Satpol PP, dan Damkar. Dengan kolaborasi dari seluruh pihak terkait, diharapkan keamanan dan keselamatan masyarakat dapat terwujud (Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Purworejo, 2024). Dalam pelaksanaannya, Layanan Panggilan Darurat 112 masih sering disalahgunakan. Panggilan yang masuk ke *call center* 112 seringkali dijumpai panggilan *prank* dan *ghost*. Tingginya persentase panggilan *ghost* dan *prank* yang masuk menunjukkan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai Layanan Panggilan Darurat 112. Angka tersebut menunjukkan bahwa masyarakat belum menyadari urgensi kondisi kegawatdaruratan. Kemudahan akses satu nomor darurat belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat dengan masih banyaknya yang menyalahgunakan nomor tersebut.



Gambar 1. 1 Laporan Call Center 112 Kabupaten Purworejo Bulan Maret 2024

Panggilan yang masuk ke Layanan Panggilan Darurat 112 dibedakan menjadi empat jenis keterangan yakni insiden, informasi, *ghost*, dan *prank*. Insiden merupakan kondisi/ kejadian kegawatdaruratan yang dapat ditangani oleh layanan panggilan darurat 112. Sedangkan, informasi merupakan laporan penelepon yang tidak bisa mendapatkan tindak lanjut penanganan oleh layanan panggilan darurat 112 karena diluar kewenangan OPD terkait yang sudah bekerja sama. Keterangan *ghost* diberikan untuk panggilan masuk tanpa ada respon apapun dari penelepon dan *prank* merupakan panggilan palsu yang mempermainkan nomor panggilan 112. Menurut data Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Purworejo terkait laporan Layanan Panggilan Darurat yang masuk di sepanjang tahun 2023 ada sejumlah 16 insiden, 232 informasi, 575 *ghost*, dan 606 *prank*. Di tahun 2024 terhitung pada bulan Januari hingga Maret dilaporkan panggilan yang masuk sejumlah 5 insiden, 78 informasi, 210 *ghost*, dan 167 *prank*. Data tersebut menunjukkan tingginya panggilan *prank* dan *ghost* yang mengganggu optimalisasi pelayanan kegawatdaruratan. Oleh karenanya, diperlukan media *awareness* masyarakat tentang penggunaan Layanan Panggilan Darurat 112 agar masyarakat dapat bijak dalam menggunakan fasilitas yang telah tersedia.

Apakah Anda mengetahui tentang Layanan Panggilan Darurat/ Call Center 112?
40 responses



Gambar 1. 2 Diagram Awareness Masyarakat terhadap Layanan Panggilan Darurat 112 Kabupaten Purworejo

Menurut hasil survei yang telah dilakukan, sebanyak 65% dari total 40 responden rentang usia 18-59 tahun yang berdomisili di Kabupaten Purworejo menyatakan telah mengetahui tentang adanya Layanan Panggilan Darurat 112. Untuk mengukur *brand awareness* penulis menggunakan indikator *unaware of brand*, *brand recognition*, *brand recall*, dan *top of mind*. Berdasarkan indikator tersebut, *awareness* masyarakat berada pada tingkatan *brand recognition* yang mana masyarakat telah mampu mengidentifikasi produk dari Layanan Panggilan Darurat 112. Namun, pengetahuan masyarakat dalam mengetahui Layanan Panggilan Darurat 112 masih tergolong rendah yang dibuktikan dengan banyaknya panggilan *prank* dan *ghost* yang masuk. Dari masalah tersebut maka dibutuhkan program sosialisasi dengan tujuan agar masyarakat khususnya yang berada di wilayah Kabupaten Purworejo mampu memahami produk Layanan Panggilan Darurat 112 dan memanfaatkannya secara baik dan bijak. Sosialisasi dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan *awareness* masyarakat dari yang semula hanya mengetahui tentang Layanan Panggilan Darurat 112 menjadi masyarakat yang mampu mengoptimalkan fasilitas yang tersedia ke dalam kehidupan sehari-hari.

Sosialisasi merupakan salah satu sarana yang dapat digunakan untuk mempengaruhi khalayak. Sosialisasi dibutuhkan oleh Layanan Panggilan Darurat 112 Kabupaten Purworejo untuk lebih menjangkau masyarakat sehingga produk dari layanan ini mampu diterima dan diimplementasikan oleh masyarakat. Program

sosialisasi Layanan Panggilan Darurat 112 akan dilaksanakan melalui kegiatan sosialisasi kepada perwakilan siswa SMA/SMK di Kabupaten Purworejo. Melalui sosialisasi tersebut akan dilakukan pemaparan materi oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Purworejo mengenai Layanan Panggilan Darurat 112 serta kegunaannya di masyarakat dan sesi tanya jawab dengan *audience*. Sosialisasi juga berisi pengarahan tentang bagaimana sikap yang harus diambil ketika dihadapkan dalam kondisi darurat. Kegiatan sosialisasi didukung dengan pembuatan Iklan Layanan Masyarakat yang di unggah ke media sosial Instagram milik Kominfo Purworejo meliputi @kominfo_purworejo dan @112kabpurworejo sebagai penyampaian informasi untuk menjangkau lebih banyak khalayak. Berdasarkan *engagement* Instagram @kominfo_purworejo tiga bulan terakhir periode 1 Mei – 31 Juli 2024, jangkauan unggahan konten tertinggi berada diangka 3.187 dan terendah di 155 jangkauan. Terhitung satu minggu terakhir yakni pada periode 25 – 31 Juli 2024 akun @kominfo_purworejo berada pada tingkatan sedang di kisaran 1.000 – 2.000 jangkauan. Interaksi yang didapat pada periode 1 Juni - 30 Juni 2024 sebanyak 609 interaksi. Target sekaligus indikator keberhasilan dari adanya iklan layanan masyarakat ini berada di 1.500 jangkauan dengan interaksi konten bulanan 600 - 700 interaksi yang akan dicapai dalam kurun waktu satu bulan pengunggahan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis dapat mengetahui sejauh mana masyarakat mengetahui Layanan Panggilan Darurat 112 di Kabupaten Purworejo. Untuk itu, penulis menuangkannya dalam Tugas Akhir dengan judul: “Upaya Meningkatkan *Awareness* Masyarakat terhadap Layanan Panggilan Darurat 112 Kabupaten Purworejo melalui Program Sosialisasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat Kabupaten Purworejo terhadap Layanan Panggilan Darurat 112 dan edukasi terkait pentingnya penggunaan layanan dalam kondisi darurat, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Purworejo telah melakukan sosialisasi melalui media sosial resmi milik Pemerintah Kabupaten Purworejo, videotron, dan di

sekolah. Namun, angka panggilan *prank* dan *ghost* yang masuk ke dalam sistem Layanan 112 Kabupaten Purworejo di tahun 2023 hingga 2024 masih tinggi. Oleh karena itu, dibutuhkan program sosialisasi Layanan Panggilan Darurat 112 sebagai upaya meningkatkan *awareness* masyarakat sehingga persentase penyalahgunaan layanan dapat dapat menurun.

1.3 Tujuan

Program sosialisasi yang didukung dengan video iklan layanan masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan *awareness* masyarakat Kabupaten Purworejo terhadap Layanan Panggilan Darurat 112. Selain meningkatkan kesadaran masyarakat, program ini juga dirancang untuk menurunkan persentase penyalahgunaan layanan dalam jangka waktu 3 bulan.

1.4 Manfaat

Manfaat Tugas Akhir Produksi Buku Panduan Layanan Masyarakat Layanan Darurat 112 adalah:

- a. Bagi Penulis
 - 1) Produksi tugas akhir ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan studi pada Program Studi STr. Informasi dan Hubungan Masyarakat.
 - 2) Menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pembuatan iklan layanan masyarakat mengenai Layanan Darurat 112.
- b. Bagi Instansi
 - 1) Menjadikan kajian instansi untuk terus berinovasi dalam menghadirkan unggahan yang informatif dan edukatif bagi masyarakat.
 - 2) Menambah bahan konten yang diunggah ke akun Instagram resmi milik instansi.
- c. Bagi Program Studi STr. Informasi dan Hubungan Masyarakat
 - 1) Sebagai bahan tinjauan mahasiswa Program Studi STr. Informasi dan Hubungan Masyarakat dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan kemampuan yang didapatkan selama perkuliahan.

2) Sebagai bahan acuan mahasiswa Program Studi STr. Informasi dan Hubungan Masyarakat dalam menyusun proyek tugas akhir.

d. Bagi Pihak Lain

Memberikan wawasan mengenai ilmu hubungan masyarakat sebagai disiplin ilmu yang luas dan juga mengedukasi masyarakat terkait topik proyek tugas akhir yang diangkat.

1.5 Luaran

Luaran yang dihasilkan dalam project tugas akhir ini berupa program sosialisasi didukung dengan sepuluh (10) Iklan Layanan Masyarakat mengenai Layanan Panggilan Darurat 112. Hasil dari video iklan layanan masyarakat ini akan diunggah dalam akun instagram @112kabpurworejo berkolaborasi dengan @kominfo_purworejo.