

**Upaya Diseminasi Informasi Prosedur Layanan Aduan
Kegawatdaruratan Call Center 112 Pemerintah Kota
Semarang Melalui Produksi Konten Kreatif**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Program Studi S.Tr Informasi dan Humas
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
Oleh:

**Ramadhan Putra Kamaludin
40020621650182**

**PROGRAM STUDI INFORMASI DAN HUMAS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak menggunakan hasil karya ilmiah untuk memperoleh gelar sarjana atau diploma dari universitas lain. Penulis juga menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak menggunakan tulisan atau publikasi orang lain kecuali yang disebutkan dalam Daftar Pustaka. Jika terbukti melakukan plagiasi atau jiplakan, penulis bersedia menerima sanksi atau konsekuensi yang diberikan.

Nama : Ramadhan Putra Kamaludin

NIM : 40020621650182

Tanda
Tangan :



Tanggal : 16 Juni 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :
Nama : Ramadhan Putra Kamaludin
Nim : 40020621650182
Program Studi : D4 Informasi dan Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : Upaya diseminasi informasi prosedur layanan
Aduan Kegawatdaruratan 112 Pemerintah Kota
Semarang melalui produksi konten kreatif.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Humas Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dosen : Dr. Agus Naryoso S.Sos., M.Si.
Pembimbing : NIP. 197508312002121002
Dosen Penguji 1 : Nur Laili Mardhiyani S.I.Kom., M.I.Kom.
NIP. 199003172019032014
Dosen Penguji 2 : Rizki Halim S.E., M.I.Kom
NIP. 199505222024061001



Semarang, 16 Juni 2025

Ketua Prodi Informasi dan Humas



Arifa Rachma Febriyani, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIP. 1992202122020122022

MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN

Motto Hidup :

"Dan tidak ada usaha manusia kecuali dengan izin Allah."

(Q.S. Al-Kahf: 46).

"Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan."

(Q.S. Al-Insyirah: 6)

"Diatas Sang Maha Daya semua kendali terambil alih. Petakan semua lagi titik tuju yang telah terpatrit. Tak perlu kau berhenti kurasi, ini hanya sementara, bukan ujung dari rencana. Jalanmu akan sepanjang niatmu, buka lagi visimu dan kau tahu mana urutan satu"

(Perunggu)

Persembahan :

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Humas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro serta Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang. Tugas Akhir ini saya persembahkan juga kepada keluarga saya yang sangat saya sayangi, cintai dengan segenap dan seluruh jiwa serta raga saya. Kepada kedua Orang Tua dan Kakak-Kakak saya yaitu Papa Bagus Muhammad Kamaludin, Bunda Linda Kurniasih, Kakak Rachel Ardelia Clarissa dan Mas Adimas Maulana.

UCAPAN TERIMA KASIH

Begitu banyak hikmah dan pelajaran yang diterima dan menjadi sebuah pembelajaran yang berharga selama proses pembuatan Tugas Akhir ini. Maka dari itu, penulis akan memberikan sebuah penghargaan dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada manusia-manusia hebat yang hadir serta menyaksikan langsung bagaimana perjuangan ini dapat dituntaskan, kepada :

1. Bapak Prof Dr. Ir. Budiyo, M. Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. Dra. Sri Indrahti M.Hum. dan Ibu Arifah Rachma Febriyani S.I.Kom., M.I.Kom, selaku ketua Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Humas
3. Ibu Jazimatul Husna S.IP., M.IP. selaku sekretaris Program Studi Sarjana Terapan Informasi dan Humas
4. Bapak Dr. Agus Naryoso, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan yang berarti, motivasi, serta menemani dalam waktu-waktu yang berharga juga tak pernah sungkan dalam memberikan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir saya.
5. Ibu Nur Laili Mardhiyani S.I.Kom., M.I.Kom. dan Bapak Rizki Halim S.E., M.I.Kom selaku dosen penguji yang terus mendukung secara moril dikala banyak hal yang sulit untuk dapat dinalar oleh logika dan mengarahkan saya agar dapat menyempurnakan proyek tugas akhir saya.
6. Seluruh dosen Program Studi Informasi dan Humas, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.
7. Pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang, yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam proyek Tugas Akhir ini.

8. Kepada Papa saya yang sangat saya sayangi dengan segenap dan seluruh jiwa serta raga saya, Bapak Bagus Muhammad Kamaludin. Terima kasih banyak atas segala pengorbanan papa untuk kehidupan Rama sedari lahirnya rama didunia hingga detik ini. Dan segala hal baik selalu papa berikan agar anak papa ini dapat bertumbuh dan berkembang dengan baik. Rama tidak pernah malu dan sungkan untuk menyampaikan bahwa papa adalah ayah terbaik yang pernah rama ketahui didunia ini dan selama rama hidup hingga akhir hayat rama kelak.
9. Kepada Bunda yang telah melahirkan saya dan yang sangat saya sayangi, Ibu Linda Kurniasih. Terima kasih banyak bunda atas seluruh pengorbanan yang diberikan untuk Rama. Bunda adalah sebuah lentera energi yang selalu bisa membuat Rama termotivasi kembali dalam menjalani kehidupan ditengah banyaknya hal yang menghampiri rama dan tidak dapat diterima oleh logika serta dicerna oleh akal sehat manusia.
10. Kepada kakak-kakak saya yang super keren dan yang sangat saya sayangi pula Kak Rachel Ardelia Clarissa dan Mas Adimas Maulana. Terima kasih banyak sudah mampu mengerti dan memahami segala situasi sulit yang pernah saya lalui. Memberikan pandangan tanpa menghakimi, memberi support tanpa pamrih dan menghibur dikala kesedihan melanda. Kalian berdua adalah sosok yang luar biasa
11. Kepada sahabat saya Muhammad Haidar Ali, terima kasih atas ketersediannya yang selalu ada dan menemani saya dalam suka maupun duka. Hadir secara langsung dalam segala hal yang saya lalui serta memberikan support yang sangat berarti kepada saya tanpa pernah meminta untuk dikembalikan.
12. Terakhir saya berikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk diri saya sendiri Ramadhan Putra Kamaludin atas segala hal yang tidak mampu untuk terucap dan di

deskripsikan. Hal-hal baik dan buruk yang hadir silih berganti, situasi-situasi sulit yang tak pernah terfikirkan hingga kondisi diluar akal sehat yang mampu untuk Rama lewati. Terima kasih kepada raga ini yang selalu ada, selalu siap dan yang paling mengerti walau seringkali hilang arah karena tidak mengetahui apa yang harus dilakukan selanjutnya ditengah badai terpaan kekecewaan, penyesalan, serta rasa sedih yang tak tertahan. Terima kasih sekali lagi karena mampu untuk bertahan dan terus melangkah untuk menuju ke tujuan yang telah Rama impikan.

KATA PENGANTAR

Situasi kegawatdaruratan seperti kecelakaan, kebakaran, kriminalitas, bencana alam, hingga kondisi medis mendesak merupakan peristiwa yang dapat terjadi tanpa diduga dan memerlukan respons cepat serta terkoordinasi. Di tengah dinamika urbanisasi dan kepadatan penduduk Kota Semarang, keberadaan Call Center 112 sebagai layanan darurat terpadu yang disediakan oleh pemerintah menjadi elemen krusial dalam mendukung keamanan dan keselamatan warga. Namun demikian, efektivitas layanan ini belum sepenuhnya dirasakan masyarakat, mengingat masih rendahnya pemahaman mengenai prosedur penggunaannya, aksesibilitas kanal pelaporan, hingga pentingnya peran aktif warga dalam menyampaikan aduan darurat secara benar dan tepat waktu.

Berdasarkan hasil observasi dan survei awal, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui langkah-langkah konkret saat menghadapi keadaan darurat, bahkan tidak sedikit yang ragu atau keliru dalam menghubungi 112. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan informasi dan kurangnya sosialisasi yang menjangkau masyarakat secara luas. Oleh karena itu, tugas akhir ini hadir sebagai upaya konkret dalam merespons permasalahan tersebut, dengan tujuan untuk memperkuat komunikasi publik pemerintah melalui strategi diseminasi informasi yang lebih inklusif, kreatif, dan mudah dipahami.

Melalui pendekatan komunikasi digital yang berbasis konten kreatif, penulis memproduksi rangkaian video edukatif yang memvisualisasikan tahapan layanan Call Center 112, mulai dari saat panggilan darurat dilakukan, proses verifikasi informasi oleh petugas, penugasan unit layanan, hingga penanganan oleh instansi teknis seperti pemadam kebakaran, ambulans, maupun aparat keamanan. Setiap konten disusun secara terstruktur dengan mempertimbangkan prinsip komunikasi efektif dan segmentasi audiens, sehingga mampu menjangkau masyarakat lintas

usia dan latar belakang.

Konten-konten ini didesain agar sesuai dengan pola konsumsi media digital masyarakat masa kini yang cenderung cepat, visual, dan berbasis narasi. Dengan memanfaatkan platform *Instagram* resmi milik layanan darurat (@112semarang), diharapkan pesan-pesan penting mengenai SOP layanan aduan kegawatdaruratan dapat tersebar lebih luas, lebih mudah dipahami, dan memotivasi masyarakat untuk menggunakan layanan 112 secara bijak dan bertanggung jawab.

Lebih dari sekadar bentuk karya akhir akademik, tugas akhir ini diharapkan menjadi kontribusi nyata dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital yang lebih responsif dan partisipatif. Penulis meyakini bahwa komunikasi publik yang baik adalah kunci dalam membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, terlebih dalam layanan vital seperti penanganan kondisi darurat.

Semarang, 16 Juni 2025

Ramadhan Putra
Kamaludin

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk mendiseminasikan informasi prosedur layanan aduan kegawatdaruratan Call Center 112 Pemerintah Kota Semarang melalui konten kreatif di media sosial. Latar belakang masalah menunjukkan rendahnya pemahaman masyarakat tentang alur pelaporan 112. Melalui pendekatan komunikasi publik dan strategi konten digital yang dibahas pada Bab 2 dan 3, proyek ini memproduksi delapan video edukatif berdurasi 1 menit dengan format edukasi visual. Produksi dilakukan melalui tiga tahapan utama: pra-produksi, produksi, dan pasca-produksi, dengan penyesuaian teknis untuk *platform Instagram*. Hasilnya, terjadi peningkatan signifikan dalam jangkauan, interaksi, dan jumlah pengikut akun @112semarang. Konten yang dipublikasikan berhasil menjelaskan prosedur secara ringkas, visual, dan mudah dipahami lintas usia. Evaluasi dari klien menunjukkan konten dinilai efektif dan komunikatif. Dalam Bab 5 disimpulkan bahwa strategi ini tidak hanya membantu meningkatkan literasi masyarakat terhadap layanan darurat, tetapi juga menjadi model komunikasi publik yang efisien dan dapat direplikasi dalam layanan publik lainnya.

.Kata Kunci : Diseminasi, Layanan Aduan Kegawatdaruratan, Konten Kreatif

ABSTRACT

This final project aims to disseminate information on the emergency complaint service procedures of the Semarang City Government's 112 Call Center through creative content on social media. The problem background highlights the low level of public understanding regarding the 112 reporting process. Through public communication approaches and digital content strategies discussed in Chapters 2 and 3, this project produced eight educational videos, each one minute in length, in a visual education format. Production was carried out through three main stages: pre-production, production, and post-production, with technical adjustments for the Instagram platform. As a result, there was a significant increase in reach, engagement, and the number of followers for the @112semarang account. The published content successfully explained the procedures concisely, visually, and in an easy-to-understand manner across all age groups. Client evaluations indicated that the content was deemed effective and communicative. In Chapter 5, it was concluded that this strategy not only helped improve public literacy regarding emergency services but also served as an efficient and replicable model for public communication in other public services.

Keywords: Dissemination, Emergency Complaint Service, Creative Content

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Project.....	11
1.4 Manfaat Project.....	12
1.4.1 Manfaat Akademik.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12

1.5	Luaran.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		13
2.1	Tinjauan Pustaka.....	13
2.2	Landasan Teori.....	14
2.2.1	Pengertian Humas.....	14
2.2.2	Tujuan Humas.....	14
2.2.3	Peran Humas.....	15
2.2.4	Pengertian Pelayanan Prima.....	15
2.2.5	Pengertian Informasi.....	16
2.2.6	Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	16
2.2.7	Pengertian Layanan Aduan Kegawatdaruratan.....	17
2.2.8	Komunikasi Publik.....	18
2.2.9	Diseminasi Informasi.....	18
2.2.10	Pengelolaan Informasi.....	20
2.2.11	Pengertian Layanan Aduan Kegawatdaruratan.....	21
2.2.12	Media Sosial.....	22
2.2.13	Instagram.....	22
2.2.15	Penulisan Naskah.....	26
2.2.16	Storyboard.....	26
2.2.17	Elemen Storyboard.....	27
BAB III METODE PELAKSANAAN.....		29
3.2	Profil Umum Diskominfo Kota Semarang.....	29
3.2.1	Visi.....	31
3.2.2	Misi.....	32
3.2.3	Gambaran Penciptaan Karya SOP Layanan Aduan 112 di Pemerintah Kota Semarang.....	32
3.3	Konsep Penciptaan Karya.....	34
3.4	Mekanisme Produksi.....	34
3.4.1	Pra Produksi.....	34
3.4.2	Produksi.....	64
3.4.2.8	<i>Pengamanan dan Backup Footage</i>	67
3.4.3	Pasca Produksi.....	67

3.4.3.1 <i>Ingesting dan Logging Footage</i>	68
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL	71
4.1 Tahap Pra Produksi	72
3. Penentuan Tim Produksi dan Talent	74
4. Pengaturan Lokasi Produksi	75
4.2 Produksi	77
4.3 Tahap Pasca Produksi	82
4.4 Pembahasan Hasil Konten	87
4.4.1 Analisis Standard Sequence Guide (SSG)	87
4.4.2 Analisis Hasil Postingan	108
4.4.3 Analisis Hasil Insight Instagram	114
4.4.4 Hasil Insight Akun	120
4.4.5 Hasil Review Klien 112	125
4.5 Hambatan dan Tindak Lanjut	126
4.5.1 Hambatan	126
4.5.2 Tindak Lanjut	130
BAB V PENUTUP	133
5.1 Kesimpulan	133
5.2 Saran	135
5.2.1 Saran bagi Pemerintah Kota Semarang dan Diskominfo	135
5.2.2 Rekomendasi bagi Peneliti dan Kreator Konten Berikutnya	137
DAFTAR PUSTAKA	140
LAMPIRAN	143

DAFTAR TABEL

Table 1 1 Rekapitulasi data aduan Call Center 112 tahun 2024.....	6
Table 1 2 Rentang usia responden.....	9
Table 3 1 Standard Sequence Guide konten "Kenapa Harus 112?".....	37
Table 3 2 Standard Sequence Guide konten "Kebakaran Di Rumah".....	37
Table 3 3 Standard Sequence Guide konten "Kapan Harus Menelpon 112?".....	38
Table 3 4 Standard Sequence Guide konten "Bagaimana Cara Menelpon 112?".....	39
Table 3 5 Standard Sequence Guide konten "Apa Yang Harus Disampaikan Saat Menelpon 112?".....	40
Table 3 6 Standard Sequence Guide konten "Apa yang Terjadi Setelah Laporan Diterima?".....	40
Table 3 7 Standard Sequence Guide konten "Apa yang Harus Dilakukan Saat Menunggu Bantuan".....	41
Table 3 8 Standard Sequence Guide konten "Kecelakaan Motor".....	42
Table 3 9 Standard Sequence Guide konten "Jangan Menelpon 112 Dalam Keadaan Tidak Darurat".....	43
Table 3 10 Standard Sequence Guide konten "Perundungan di Kampus".....	45
Table 3 11 Storyboard konten "Kenapa Harus 112?".....	48
Table 3 12 Storyboard konten "Kebakaran Di Rumah!!!".....	49
Table 3 13 Storyboard konten "Kapan Harus Menelpon 112?".....	50
Table 3 14 Storyboard konten "Bagaimana Cara Menelpon 112?".....	51
Table 3 15 Storyboard konten "Apa Yang Harus Disampaikan Saat Menelpon 112?".....	52
Table 3 16 Storyboard konten "Apa Yang Terjadi Setelah Laporan Diterima?".....	53
Table 3 17 Storyboard konten "Apa Yang Harus Dilakukan Saat Menunggu Bantuan?".....	54
Table 3 18 Storyboard konten "Kecelakaan Motor".....	55

Table 3 19 Storyboard konten "Jangan Menelpon 112 Dalam Keadaan Tidak Darurat!!!"	56
Table 3 20 Storyboard konten "Perundungan di Kampus"	57
Table 3 21 Rancangan anggaran produksi	60
Table 3 22 Timeline produksi	62
Table 4 1 Rincian alat dan properti yang digunakan dalam produksi	76
Table 4 2 Timeplan produksi konten	78
Table 4 3 Jadwal produksi konten	79
Table 4 4 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Kenapa Harus 112?"	88
Table 4 5 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Kebakaran Di Rumah!!!"	89
Table 4 6 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Kapan Harus Menelpon 112?"	91
Table 4 7 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Bagaimana Cara Menelpon 112?"	93
Table 4 8 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Butuh Ambulance Kegawatdaruratan?"	94
Table 4 9 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Setelah Laporan Diterima, Ini Proses yang Terjadi"	96
Table 4 10 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Sambil Menunggu Bantuan Kecelakaan, Lakukan Hal Ini!"	97
Table 4 11 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Kecelakaan Lalu Lintas!!!"	99
Table 4 12 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Jangan Menelpon 112 Dalam Keadaan Tidak Darurat!!!"	102
Table 4 13 Analisis Standard Sequence Guide (SSG) Konten Berjudul "Perundungan Di Sekolah"	103
Table 4 14 Analisis Hasil Postingan	109
Table 4 15 Analisis Hasil Insight Instagram	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Capture cuitan warga Kota Semarang dalam platform sosial media Instagram Pemkot Semarang.....	3
Gambar 1 2 Capture cuitan warga Kota Semarang yang ditanggapi oleh akun Instagram @112semarang.....	4
Gambar 1 3 Data rekapitulasi Call Center 112 Kota Semarang keseluruhan.	6
Gambar 1 4 Data hasil survey Layanan Aduan Kegawatdaruratan 112 Kota Semarang.....	9
Gambar 2 1 Tahapan Diseminasi Informasi.....	19
Gambar 2 2 Tahapan Pra Produksi Konten.....	22
Gambar 2 3 Tahapan Produksi Konten.....	23
Gambar 2 4 Tahapan pasca produksi konten.....	24
Gambar 3 1 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.....	29
Gambar 3 2 Tahapan Produksi Konten Kreatif.....	33
Gambar 4 1 Timeplan produksi konten.....	68
Gambar 4 2 Proses importing video.....	72
Gambar 4 3 Proses assembly video.....	73
Gambar 4 4 Proses color grading dan filter enchanment.....	74
Gambar 4 5 Proses final editing.....	75
Gambar 4 6 Proses Exporting dan Rendering.....	76
Gambar 4 7 Hasil engagement interaksi akun.....	104
Gambar 4 8 Hasil penambahan followers akun instagram @112semarang	105
Gambar 4 9 Hasil penambahan followers berdasarkan lokasi.....	106
Gambar 4 10 Hasil engagement berdasarkan rentang usia dan jenis kelamin.....	107

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat Hak Kekayaan Intelektual (HKI).....	126
Lampiran 2 Sertifikasi Velt.....	127
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	128

