

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Informasi publik merupakan salah satu elemen *fundamental* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Hak atas informasi publik dijamin dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang bertujuan untuk memberikan jaminan hukum bagi setiap warga negara dalam memperoleh akses terhadap informasi yang dimiliki oleh badan publik. Undang-undang ini menegaskan kewajiban badan publik untuk menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, dan dengan biaya yang terjangkau.

Sebagai bentuk implementasi dari kebijakan tersebut, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 yang memberikan pedoman teknis dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. Peraturan ini diperkuat dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, yang mewajibkan badan publik untuk mematuhi standar layanan informasi, mulai dari mekanisme pengelolaan hingga prosedur penyampaian informasi kepada masyarakat. Dalam regulasi ini, badan publik yang berkewajiban menerapkan prinsip keterbukaan informasi mencakup lembaga legislatif, eksekutif, yudikatif, serta badan lain yang memiliki tugas pokok dalam penyelenggaraan negara.

Sebagai bagian dari komitmen terhadap keterbukaan informasi publik, Pemerintah Kota Semarang telah menerbitkan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 yang mengatur pemanfaatan teknologi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan ini menegaskan pentingnya penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi dan diseminasi informasi kepada masyarakat guna

meningkatkan partisipasi publik serta transparansi dalam pemerintahan.

Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian (Diskominfo) Kota Semarang berperan sebagai unit pelaksana dalam mendukung kebijakan keterbukaan informasi publik sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis (*Renstra*) Diskominfo periode 2016-2021 yang dibuat oleh Nana Storada (2017). Dalam menjalankan fungsinya, Diskominfo Kota Semarang memiliki tugas strategis dalam beberapa bidang utama, antara lain:

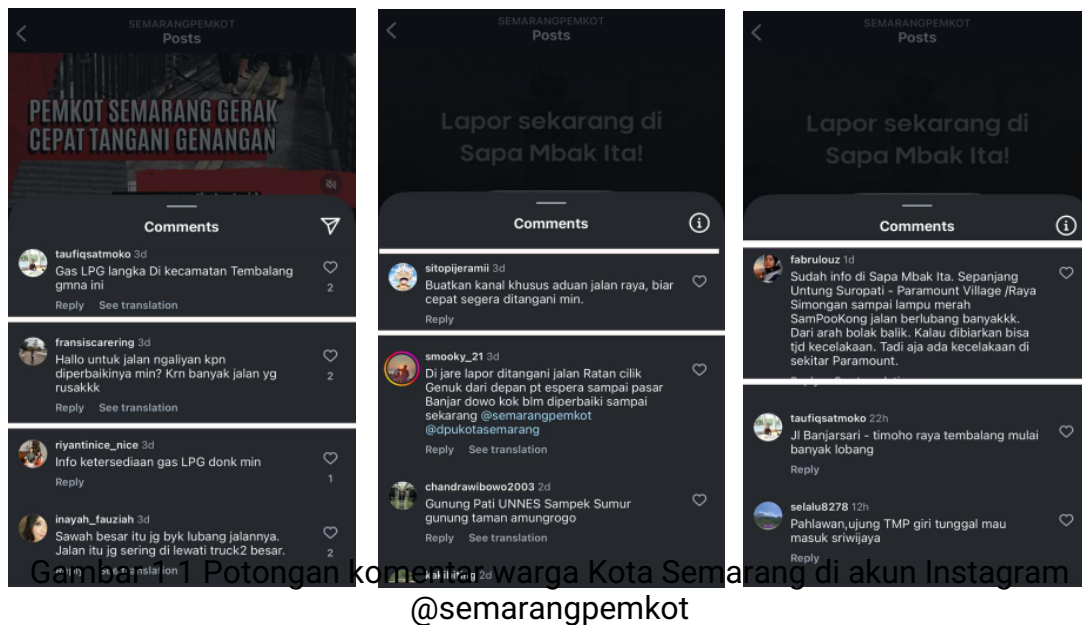
1. Bidang Pengembangan Komunikasi Publik, yang berfokus pada peningkatan akses informasi dan edukasi kepada masyarakat;
2. Bidang Layanan *E-Government*, yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik;
3. Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, yang memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat bersifat akurat, transparan, dan mudah diakses;
4. Bidang Pengelolaan Infrastruktur, yang mendukung pengembangan teknologi informasi guna meningkatkan layanan komunikasi pemerintah kepada masyarakat;
5. Bidang Statistik, yang menyediakan data dan informasi statistik sebagai dasar pengambilan kebijakan publik yang berbasis bukti.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemanfaatan media digital menjadi salah satu instrumen utama dalam meningkatkan keterbukaan informasi publik. Pemerintah Kota Semarang melalui Diskominfo terus berupaya mengoptimalkan penggunaan *platform digital*, termasuk media sosial, sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat secara cepat dan efektif. Dalam konteks ini, terdapat kebutuhan mendesak untuk memastikan bahwa penyampaian informasi publik melalui media digital dilakukan sesuai dengan prosedur yang jelas, guna meningkatkan efektivitas komunikasi dan responsivitas layanan publik terhadap aduan kegawatdaruratan, seperti yang diakomodasi

melalui Call Center 112.

Call Center 112 hingga saat ini belum memiliki publikasi resmi yang membahas mengenai prosedur dan kanal pengaduannya yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara luas. Sedangkan layanan *call center* telah menjadi bagian *integral* dari berbagai sektor, termasuk pemerintahan. Pemerintah kota Semarang telah menerapkan layanan *call center* untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien dan responsif kepada masyarakatnya. Menurut Brigita Vivian Melinda (2022) *call center* digambarkan sebagai sistem informasi terpusat yang dapat menerima dan mengirim berbagai permintaan melalui telepon. *Call center* dievaluasi sebagai sistem komunikasi yang fleksibel, mampu menangani data analog dan mengirimkannya ke dalam bentuk digital, serta dirancang untuk panggilan darurat atau panggilan darurat yang dapat dijawab dengan cepat dalam menangani situasi darurat. Namun, keberhasilan sebuah layanan *call center* tidak hanya ditentukan oleh efisiensi teknis semata, tetapi juga oleh bagaimana masyarakat merespons dan merasakan kualitas layanan yang diberikan. (Melinda et al., 2022)

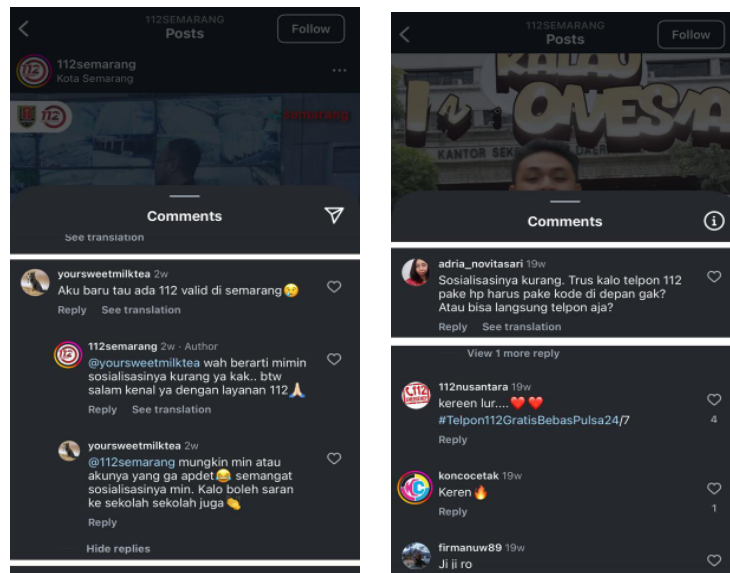
Berdasarkan hasil *observasi*, didapati sebuah temuan bahwa warga Kota Semarang memberikan respon keluhannya serta saran melalui cuitan pada kolom komentar sosial media *instagram* @semarangpemkot terkait proses aduannya yang tidak kunjung diproses oleh pemerintah kota.



Hasil *observasi* terhadap respons masyarakat berikutnya ditemui cuitan dalam kolom komentar pada akun *Instagram* resmi @semarangpemkot dan @112semarang, ditemukan bahwa layanan aduan kegawatdaruratan Call Center 112 Pemerintah Kota Semarang masih belum tersosialisasikan secara optimal. Hal ini tercermin dari adanya pertanyaan masyarakat mengenai prosedur penggunaan layanan tersebut, termasuk kebutuhan kode akses saat menghubungi 112 melalui ponsel.

Selain itu, terdapat pernyataan dari pengguna media sosial yang mengaku baru mengetahui keberadaan layanan Call Center 112 di Kota Semarang, yang mengindikasikan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap eksistensi dan fungsi layanan tersebut. Bahkan, akun resmi @112semarang sendiri memberikan tanggapan yang secara tersirat mengakui bahwa upaya sosialisasi yang telah dilakukan masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara efektif.

Gambar 1 2 Potongan komentar warga Kota Semarang di akun Instagram @112semarang



Dengan adanya temuan ini, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi dan diseminasi informasi terkait layanan Call Center 112 Semarang masih perlu ditingkatkan melalui sarana *publikasi digital* yaitu media sosial. Hal ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat memahami mekanisme penggunaan layanan darurat dan tidak menyebabkan miss persepsi. Persepsi seperti kurangnya transparansi dalam penanganan aduan, keterlambatan penanganan, dan kurangnya informasi serta sosialisasi tentang layanan aduan kegawatdaruratan call center 112 Semarang yang mengakibatkan terjadinya ketidakjelasan ini. Menurut Asrori (2009) Persepsi merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman, didefinisikan sebagai proses di mana seseorang menginterpretasikan, mengorganisasikan, dan memberi makna terhadap *stimulus* yang berasal dari lingkungannya. Oleh karena itu, prosedur harus jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat untuk memastikan transparansi proses di setiap langkahnya. (Muchlisin Riadi, 2023)

Rekapitulasi data Call Center 112 Kota Semarang tahun 2024 menunjukkan bahwa kategori Kesehatan mendominasi jumlah aduan yang diterima sepanjang tahun. Dari data yang diperoleh, layanan ambulance transportasi menempati peringkat pertama dengan total 3.901 aduan, yang mengindikasikan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan

transportasi medis darurat. Sementara itu, ambulance transportasi PMI berada di peringkat kedua dengan 2.961 aduan, menunjukkan bahwa peran lembaga kemanusiaan dalam mendukung layanan kegawatdaruratan juga sangat signifikan.

Di sisi lain, kategori Kecelakaan menjadi jenis aduan terbanyak ketiga dengan 1.832 laporan, yang mencerminkan tingginya angka insiden di Kota Semarang dan kebutuhan akan respons cepat dari pihak berwenang.

Dalam laporan yang lebih luas, didapati banyaknya jenis laporan aduan kegawatdaruratan yang diterima oleh pihak Call Center 112 Kota Semarang. Data rekapitulasi ini memperlihatkan urgensi peningkatan kualitas layanan Call Center 112, baik dalam aspek responsivitas, efektivitas penyebaran informasi, maupun koordinasi lintas sektor dalam menangani berbagai situasi kegawatdaruratan.

Table 1 1 Rekapitulasi data aduan Call Center 112 tahun 2024

TOPIK	JENIS DARURAT	SUMMARIES
Ambulance Transportasi	Kesehatan	3901
Ambulance Transportasi Pmi	Kesehatan	359
Pemeriksaan	Kesehatan	2961
Home Care	Kesehatan	1323
Kecelakaan	Kesehatan	1832
Orang Dengan Gangguan Jiwa (Odgi)	Kamtibmas	251
Evakuasi Hewan Liar	Penyelamatan	122
Gangguan Lalu Lintas	Kamtibmas	236
Bencana Alam	Bencana Alam	164
Ambulance Jenazah Pmi	Kesehatan	134
Kebakaran	Penyelamatan	181
Keamanan Dan Ketertiban Umum / Masyarakat	Kamtibmas	100
Balap Liar	Kamtibmas	68
Pengemis, Gelandangan Dan Orang Terlantar	Kamtibmas	135
Pohon Tumbang	Lainnya	152
Lampu Pju Padam	Lainnya	59
Tiang Listrik Rubuh (Pju/Pln/Telkom)	Lainnya	59
Kabel Menjuntai	Lainnya	101

Rescue	Penyelamatan	115
Pipa Bocor	Lainnya	23
Evakuasi Kecelakaan	Penyelamatan	9
Kriminalitas	Penyelamatan	10
Kerusuhan/Tawuran	Kamtibmas	20
Penemuan Mayat	Kamtibmas	12
Kekerasan Perempuan/Anak/Kdrt	Penyelamatan	8
Ambulance Jenazah Disperkim	Kesehatan	6
Covid 19	Kesehatan	0

Melalui *analisis* terhadap pola aduan ini, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi *diseminasi* informasi mengenai prosedur layanan 112 menjadi aspek krusial dalam meningkatkan pemahaman masyarakat. Hal ini pada akhirnya berkaitan untuk memudahkan masyarakat, terutama dalam hal pengaduan kegawatdaruratan, pemerintah Kota Semarang perlu memberikan pelayanan publik yang efektif dan transparan. alur prosedur yang baik perlu untuk didiseminasikan kepada masyarakat Kota Semarang dalam merespon setiap pengaduan secara cepat, tepat dan sesuai dengan tingkat urgensinya. SOP adalah pedoman yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. SOP yang efektif akan menunjukkan hasil kinerja, hasil produk, dan proses pelayanan secara keseluruhan dengan mengacu pada kemudahan, pelayanan, dan pengaturan yang seimbang.(Arief, 2020)

Strategi komunikasi melalui media sosial harus bersifat interaktif, edukatif, dan berbasis kepada kebutuhan pengguna. Konten yang dikemas

dalam bentuk video informatif, dan kreatif dapat menjadi sarana efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan kegawatdaruratan 112. Selain itu, monitoring respons publik melalui komentar dan pesan langsung di media sosial juga dapat menjadi indikator efektivitas sosialisasi layanan ini, sekaligus memberikan umpan balik yang konstruktif bagi peningkatan kualitas layanan.

Dengan penguatan komunikasi publik melalui media sosial bukan hanya menjadi sarana sosialisasi, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi digital dalam pelayanan darurat. Menurut (Natika, 2024) *Transformasi digital* dalam ranah penyebaran informasi layanan publik merupakan upaya pemanfaatan teknologi digital guna memperluas akses, mempercepat proses, dan memperkuat transparansi dalam memberikan informasi dan layanan kepada warga. Proses ini melibatkan digitalisasi berbagai bentuk layanan, penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), serta mendorong keterlibatan masyarakat melalui media digital. Optimalisasi strategi ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan 112 secara tepat dan efisien, sehingga sistem penanganan kegawatdaruratan di Kota Semarang dapat berjalan lebih responsif dan profesional.

Pentingnya layanan Call Center 112 dalam penanganan situasi darurat, adalah sebuah kebutuhan yang mendesak untuk memastikan bahwa informasi mengenai prosedur operasional dan akses layanan ini dapat tersosialisasikan secara efektif kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan berfokus pada persebaran informasi atau *diseminasi digital* melalui *platform* media sosial sebagai sarana utama untuk mendiseminasikan layanan aduan kegawatdaruratan Call Center 112 di Kota Semarang. Dengan pemanfaatan media digital yang optimal, melalui produksi konten kreatif, maka diharapkan masyarakat dapat lebih memahami cara mengakses layanan ini secara cepat dan tepat, sehingga meningkatkan *responsivitas* pemerintah dalam menangani keadaan darurat yang terjadi di wilayah Kota Semarang.

Survey terkait Layanan Aduan Kegawatdaruratan 112 Kota Semarang telah dilaksanakan dengan melibatkan 45 responden. Responden terpilih hadir berdasarkan segmentasi usia yang beragam, sehingga mencerminkan variasi demografis yang sesuai dengan sasaran penelitian ini. Keberagaman usia dalam sampel penelitian bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai tingkat pemahaman, aksesibilitas, serta efektivitas layanan 112 di berbagai kelompok masyarakat. Data yang diperoleh melalui *survey* ini akan menjadi dasar dalam menganalisis efektivitas diseminasi informasi prosedur layanan aduan kegawatdaruratan serta dalam merumuskan strategi komunikasi yang lebih optimal bagi Pemerintah Kota Semarang.

Table 1 2 Rentang usia responden

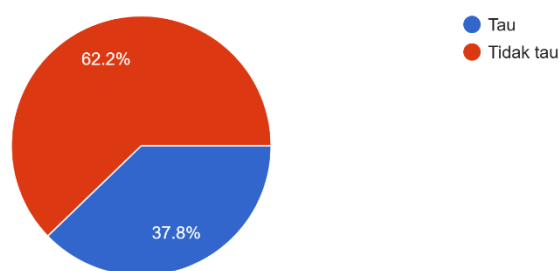
Usia	Jumlah
18 - 25 Tahun	35 Responden
26 - 35 Tahun	2 Responden
36 – 45 Tahun	3 Responden
45 – 60 Tahun	5 Responden

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di lingkungan Pemerintah Kota Semarang, ditemukan bahwa sebanyak 28 dari 45 responden menyatakan belum mengetahui alur layanan aduan kegawatdaruratan 112 Kota Semarang. Temuan ini menjadi catatan penting, mengingat survei tersebut disebarkan kepada pegawai, staf dan mahasiswa magang di berbagai dinas pemerintahan, yang secara struktur dan peran seharusnya memiliki pemahaman dasar terkait layanan publik. Dari sisi psikografis, responden umumnya berada pada kelompok usia produktif, memiliki latar belakang pendidikan menengah hingga tinggi, serta bekerja dalam sektor pemerintahan yang erat kaitannya dengan pelayanan masyarakat. Mereka termasuk dalam segmen masyarakat yang memiliki akses terhadap

informasi internal institusi, terpapar kebijakan publik, dan memiliki tanggung jawab moral serta fungsional terhadap penyebarluasan informasi layanan. Namun kenyataannya, keterbatasan pengetahuan mereka mencerminkan adanya kesenjangan antara keberadaan layanan darurat dan strategi komunikasinya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun secara demografis responden tergolong melek informasi dan memiliki jabatan strategis, secara *psikografis* mereka mungkin kurang terdorong untuk mencari tahu informasi layanan darurat karena merasa tidak langsung berkaitan dengan tugas harian mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa strategi diseminasi informasi belum menyentuh kebutuhan emosional, persepsi nilai, dan relevansi personal dari target audiens internal pemerintah itu sendiri.

Kondisi ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan upaya diseminasi informasi agar masyarakat lebih memahami mekanisme pelaporan kegawatdaruratan. Oleh karena itu, hasil ini menjadi landasan penting dalam merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif guna meningkatkan kesadaran dan pemanfaatan layanan aduan kegawatdaruratan 112 di Kota Semarang.

Apakah anda mengetahui alur layanan aduan kegawatdaruratan dari pelaporan hingga penanganan?
45 responses



Gambar 1 3 Data hasil survey Layanan Aduan Kegawatdaruratan 112 Kota Semarang

Produksi konten kreatif ini akan membantu masyarakat memahami mekanisme dan alur layanan aduan kegawatdaruratan di *call center* Pemerintah Kota Semarang, dimulai dari tahap awal pengajuan hingga

tahap penyelesaian aduan. Diharapkan masyarakat tidak hanya dapat mengajukan pengaduan yang diberikan, tetapi mereka juga akan mengawal kejelasan informasi tentang perkembangan pengaduan mereka, yang akan menghasilkan keterbukaan dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Dari sudut pandang *Publik Relations (PR)*, Konten informasi ini sangat penting untuk menciptakan komunikasi dua arah yang *simetris* antara pemerintah dan masyarakat. Transparansi dan akuntabilitas adalah komponen penting dalam PR yang dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dengan memberikan informasi yang jelas tentang proses pengaduan, masyarakat akan merasa lebih terlibat dalam proses tersebut. Ini akan membantu menciptakan hubungan yang lebih baik antara masyarakat dan pemerintah.

Tujuan utama dari proyek "*Upaya Diseminasi Informasi Prosedur Layanan Aduan Kegawatdaruratan 112 Pemerintah Kota Semarang Melalui Produksi Konten Kreatif*" ini adalah agar masyarakat Kota Semarang mengetahui dan memahami alur pengaduan mereka serta mendapatkan edukasi mengenai proses tahapan penanganan aduan yang diberikan.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pengembangan konten kreatif yang menarik dan informatif mengenai SOP atau alur penanganan layanan aduan kegawatdaruratan Call Center 112 di Pemerintah Kota Semarang. Penelitian ini juga memiliki sebuah tujuan yaitu mendukung penuh keterbukaan informasi publik dengan memanfaatkan media digital sebagai sarana komunikasi yang lebih interaktif dan mudah diakses oleh masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Dari data hasil *survey* yang diterima, terdapat 28 responden dari 45 responden menyatakan bahwa mereka belum mengetahui alur layanan aduan kegawatdaruratan Kota Semarang. Masyarakat perlu memahami tentang prosedur layanan pengaduan kegawatdaruratan melalui produksi

konten kreatif yang dipublikasikan pada sarana digital melalui *platform* sosial media. Dengan pemahaman yang lebih baik, maka masyarakat Kota Semarang akan menggunakan layanan dengan lebih baik.

1.3 Tujuan Project

Upaya diseminasi informasi prosedur Layanan Aduan Kegawatdaruratan 112 Pemerintah Kota Semarang melalui produksi konten kreatif melalui platform sosial media *instagram @callcenter112*. Hal ini bertujuan agar masyarakat Kota Semarang dapat menerima paparan informasi mengenai alur dari layanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Semarang.

1.4 Manfaat Project

Produksi konten kreatif mengenai prosedur penanganan layanan aduan kegawatdaruratan Call Center 112 di Pemkot Semarang.

1.4.1 Manfaat Akademik

Mengembangkan teori pelayanan prima dan komunikasi yang efektif khususnya tentang manajemen *call center* aduan kegawatdaruratan adalah hasil akademik dari proyek ini. Proyek ini dapat menjadi *referensi* bagi peneliti setelahnya dalam mengkaji strategi penyebaran informasi yang efektif yang berfokus pada persebaran informasi mengenai prosedur layanan aduan kegawatdaruratan melalui platform media sosial. Penelitian ini juga membahas peran media sosial dalam meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur, yang nantinya akan meningkatkan kinerja dan efisiensi layanan publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dari penelitian ini adalah memberikan kontribusi yang nyata bagi Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas layanan aduan kegawatdaruratan melalui call center 112. Peningkatan terkait pemahaman masyarakat melalui media digital yang lebih mudah diakses. Serta

pengoptimalisasian strategi komunikasi *digital* Pemkot Semarang dalam mensosialisasikan layanan publik.

1.5 Luaran

Produksi konten kreatif mengenai prosedur layanan aduan kegawatdaruratan 112 di Pemerintah Kota Semarang dan Modul Layanan Kegawatdaruratan Indonesia.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Sejumlah peneliti terdahulu telah meneliti mengenai layanan call center kegawatdaruratan, terutama Layanan Call Center 112 di Kota Semarang yang diteliti oleh Melinda et al. (2022.) dengan judul penelitian *"Efektivitas Layanan Call Center 112 dalam Meningkatkan Pelayanan Gawat Darurat di Kota Semarang"*. Hasil penelusuran tersebut menunjukkan bahwa efektivitas layanan kegawatdaruratan sangat dipengaruhi oleh kejelasan dan ketepatan prosedur yang berlaku. Penelitian ini menunjukkan bahwa adanya mekanisme yang terstruktur dalam menangani aduan kegawatdaruratan dapat meningkatkan *respons* dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas topik yang serupa, seperti penanganan dan koordinasi lintas lembaga dalam layanan kegawatdaruratan. Meskipun terdapat kesamaan dalam topik yang dibahas, setiap penelitian memiliki fokus yang berbeda, seperti integrasi teknologi atau pelatihan sumber daya manusia.

Ketidakjelasan yang diidentifikasi dari penelitian sebelumnya menunjukkan betapa pentingnya persebaran informasi mengenai prosedur